

Compte-rendu

Dîner-débat : « L'Obligation de sécurité incombant aux voyagistes : état des lieux ou état d'alerte ? »

Intervenant : Mr Eric DENECE

C'est dans le cadre très cosy du restaurant « Le Petit Riche » à Paris, que le 8 juin 2010, Malika Lahnaït, avocate au Barreau de Paris, organisait le premier dîner-débat du « Legal College » de Challenge Tourisme qu'elle préside. Les invités de Lucien Salemi, Président de l'association Challenge Tourisme, étaient au nombre de 9 :

- **Catherine AIELLO – DIRAT et son mari Philippe DIRAT** : directeurs de l'agence SELECTOUR Celt Voyages à Paris.
- **George COLSON** : Président du conseil de surveillance de Fram depuis fin 2006 et président du SNAV depuis avril 2005.
- **Catalina CUETO** : journaliste pour le magazine Tour Hebdo
- **Eric DENECE** : invité d'honneur, Docteur ès Science Politique (entre autres !), auteur de « Tourisme et terrorisme. Des vacances de rêve aux voyages à risque », ouvrage rédigé en collaboration avec Sabine Meyer, Ellipses, Paris, 2006.
- **Fatima FAIVRE** : Directrice régionale du réseau Prêt à Partir Lorraine Sud.
- **Malika LAHNAÏT** : avocat au Barreau de Paris, spécialiste du Droit du Tourisme
- **Nathalie VIDAL** : franchisee HAVAS VOYAGES à Marseille
- **Coraline ZANETTI** : étudiante en Master Tourisme à l'ESC Troyes (programme EMVOL)

Le but de ce débat était d'inviter les participants à réfléchir autour de la question « *L'Obligation de sécurité incombant aux voyagistes : état des lieux ou état d'alerte ?* »j

Problématique

Le métier de voyageur est de plus en plus difficile à exercer compte tenu de la prolifération des risques : **sécuritaires** tout d'abord (émeutes récentes en Thaïlande, touristes enlevés ...), **sanitaires** (les fameuses gripes), **climatiques** (zones cycloniques, nuage de cendres ...).

Les Tribunaux n'en imposent pas moins au vendeur de voyages de communiquer à son client **une information loyale et complète** à ce sujet, afin que le client puisse en toute connaissance de cause décider de se rendre ou non dans la destination. A défaut, l'opérateur risque de voir sa responsabilité civile, voire pénale engagée. De plus, si le risque était prévisible, la force majeure pourrait être écartée. Il s'agit donc d'une thématique sensible.

Le débat a été volontairement focalisé sur le risque **sécuritaire** puisqu'en la matière, en sus de la responsabilité de plein droit envers les clients, **la loi Kouchner** a introduit dernièrement une responsabilité des voyagistes envers l'Etat. La sécurité est donc devenue la préoccupation majeure de tous les acteurs du tourisme.

Invité d'honneur de ce dîner-débat : un homme de terrain, spécialiste des questions sécuritaires : Mr Eric DENECE, qui a su susciter l'intérêt des participants au moyen d'un exposé très concret riches d'enseignements.

Dans un contexte de mondialisation, Eric DENECE recommande aux professionnels du tourisme d'adopter une vision globale du marché. Il dresse un état des lieux sans appel : le monde d'aujourd'hui semble bien plus sûr qu'auparavant car il n'y a plus de guerres mais il n'en demeure pas moins dangereux car les menaces sont d'un autre type. En somme, le micro-risque est présent partout.

Selon Eric Denécé, de nos jours, en termes de sécurité, les deux principales menaces sont :

- le développement de **la criminalité** qui concerne l'ensemble de la planète (7% de l'économie mondiale est financée par l'argent « sale »),
- ainsi que **le terrorisme** qui, à l'inverse, est davantage limité à certaines régions du monde (60 pays du Tiers-Monde sont directement concernés).

Comme l'explique Eric Denécé, le terrorisme est concentré principalement dans les pays arabo-musulmans. Très généralement, il se nourrit des frustrations issues du colonialisme. L'élite au pouvoir n'étant souvent pas démocratiquement élue, des frustrations liées notamment à une mauvaise redistribution des richesses se créent. La propagande anti-occidentale qui sévit auprès de ces populations encore influencées par l'oppression du colonialisme s'accroît.

Les touristes se révèlent une cible privilégiée pour les terroristes. Le tourisme participe en effet largement à la création du pouvoir économique en Occident et dans les pays d'accueil, dont il est souvent la première source de devises. Les actions terroristes ont pour but de déstabiliser l'économie de ces pays dans le but de provoquer une crise économique prélude à un changement de régime politique.

Le tourisme est une industrie qui repose sur l'affect, les émotions et la psychologie. Ainsi, les attentats, bien qu'ils se concentrent sur une région précise du monde, sont très médiatisés et prennent donc une ampleur considérable. Ils sèment ainsi la panique dans l'esprit du touriste, freinant ses envies de voyages. D'ailleurs, d'autres acteurs tels que le voyageur d'affaires, les expatriés, ou encore les ONG sont eux aussi concernés par ces menaces terroristes.

Dès lors, comment continuer à vendre du rêve et de l'insouciance dans un contexte pareil ?

Comme le rappelle Maître Lahnait, face à cette prolifération des risques, le voyageur est dans l'obligation d'informer le client de façon loyale, fidèle et complète afin que celui-ci ait tous les éléments en mains pour savoir s'il va ou non concrétiser l'acte d'achat. Il est impératif que cette mise en garde soit écrite, ce qui en facilitera la preuve. Cette obligation d'information incombe

uniquement aux agences de voyages et non pas aux Tours Opérateurs, sauf en cas de vente directe. De plus, il est important de noter que faire signer une décharge au client n'a strictement aucune valeur juridique en cas de faute lourde du voyageur.

Le vendeur de voyages se retrouvera alors face à un challenge qu'il devra relever : informer pleinement son client sur les risques et le convaincre néanmoins de partir, ce qui peut parfois être un exercice de style délicat. Comment vendre un séjour en République dominicaine si l'agent de voyages doit préalablement attirer l'attention de son client sur le fait que ce pays est situé dans une zone géographique cyclonique, ce qui risquerait de susciter chez le futur client des craintes, souvent infondées, pour lui et ses proches, la vente pourrait alors être compromise. L'agent de voyages se devra de déployer tous ses talents en rappelant que le monde entier peut se révéler dangereux et que ce n'est pas en restant chez soi, que l'on est prémuni contre tout risque.

L'intégration de la notion de risque pourrait constituer un réel argumentaire commercial pour le voyageur : « Partez sans crainte, *je suis responsable moi agent de voyages, je vous garantis le parfait déroulement de votre voyage !* ».

Eric DENECE a été interrogé sur la difficulté pratique à laquelle se retrouvent confrontés les professionnels du voyage qui souhaitent informer leurs clients : où se renseigner, sur quels critères se baser pour affirmer qu'une destination est dangereuse et nécessite une mise en garde du client ?

Le site du Ministère des Affaires Etrangères fournit des informations précieuses et constitue la seule référence en la matière à ce jour pour les magistrats. Cependant, souligne Eric Denécé, ce site s'adresse davantage aux voyageurs isolés, se rendant seuls dans un pays étranger, qu'aux groupes ayant acheté un voyage organisé.

La situation en la matière est d'autant plus délicate qu'il n'y a pas d'harmonisation des recommandations au niveau européen. Il est ainsi possible qu'une destination soit « blacklistée » par les autorités françaises alors que de l'autre côté de la frontière, le touriste belge pourra se rendre librement dans le pays en question qui ne fera l'objet d'aucune contre-indication de la part des autorités belges. Une nécessaire harmonisation de l'appréciation des risques pays au niveau communautaire s'impose mais se révèle difficile, une disparité d'appréciation pouvant notamment se justifier par l'importance des relations politiques, commerciales et culturelles qui lient certains Etats de l'UE à des pays d'accueil. Faire figurer un pays dans une « blacklist » est en effet un acte comportant une forte dimension politique ...

Par ailleurs, ne pourrait-on pas imaginer un système de précaution adapté à la sécurité des voyageurs, une sorte de système de veille actualisée, pour éviter que des situations comme celle des touristes français d'Ultra Marina kidnappés sur l'île de Jolo ne se reproduise ?

En effet, dans un monde où tout ce qui n'est pas quantifiable ne semble avoir aucune valeur, Eric DENECE recommande de constituer une cellule de veille qui synthétisera les informations émanant de différents acteurs tels BP, Shell, le Ministère des Affaires Etrangères américain, ou le Quai d'Orsay, etc. Alors, si tous ces acteurs donnaient leur feu vert, cela constituerait **un outil précieux pour les professionnels du tourisme et leurs juristes** ! Cela permettrait notamment, si besoin, de développer un argumentaire pour les voyageurs prouvant que l'évènement (une série d'attentats par exemple) n'était pas prévisible, ou que tel pays déconseillé par le MAE français ne



bénéficiait pas du même traitement de la part d'autres Etats européens, et que dès lors le voyageur français ne saurait être déclaré fautif pour y avoir envoyé des clients en vacances ! Cette « veille de veille » pourrait, par exemple, être réalisée sous l'égide du SNAV ou du CETO...

Le voyageur disposera ainsi d'outils fiables lui permettant de s'acquitter de l'obligation d'information qui lui incombe sans toutefois adopter un discours trop alarmiste qui risquerait de faire fuir le client. Il doit savoir **positiver et ériger la sécurité du client comme argument de vente**.

Enfin, précise Malika Lahnait, le site du Ministère des Affaires Etrangères français faisant office d'unique référence pour les magistrats, il est absolument **impératif**, lors de contentieux importants, de faire intervenir des experts de la sécurité et du risque qui sauront **éclairer utilement les Tribunaux** sur la véritable dangerosité de telle ou telle destination, ce qui permettra aux Juges de disposer de toutes les informations nécessaires (et non pas de la seule fiche « Conseils aux voyageurs » du MAE) pour apprécier la responsabilité du voyageur.