

VACANCES/VOYAGE

VOLCAN ISLANDAIS

Les agences de voyages débordées

ANDRÉ DÉSIRONT
COLLABORATION SPÉCIALE

Le nuage de fumée qui plane sur le ciel européen a précipité les agents de voyages en mode de crise. «Je n'ai plus le temps de vendre: depuis le 16 avril, 95% de mon travail porte sur le dépannage de mes clients», constate Jean-François Duquette, conseiller chez Voyages Fleur de Lys, à Montréal. Mais qu'est-ce que les agents de voyages peuvent vraiment faire pour les voyageurs coincés outremer et pour ceux qui voient leurs vacances gâchées à cause de vols annulés? «Nous employons 16 conseillers et ils passent l'essentiel de leur temps à trouver des solutions de rechange aux vols annulés, dénicher des hôtels aux voyageurs coincés de l'autre côté de l'Atlantique ou émettre de nouveaux billets d'avion», répond Philippe Bergeron, président de l'agence Uniktour.

L'intervention de ces professionnels a, cependant, des limites. «Nous ne pouvons pas réacheminer des clients sur des vols qui n'existent pas, mais nous pouvons leur trouver des hôtels ou nous faire leur porte-parole auprès des compagnies aériennes», dit Jean-François



PHOTO THOMAS LOHNES, AGENCE FRANCE-PRESSE

Pour Philippe Bergeron, de l'agence Uniktour, la crise actuelle met en relief la valeur des services offerts par les agences de voyages. «Les consommateurs affectés qui ont traité avec une agence sont infiniment mieux lotis que ceux qui ont fait leurs réservations sur l'internet ou directement auprès des transporteurs», dit-il.

n'est pas moi qui avais enregistré la réservation, je n'avais pas accès à leurs dossiers.»

Pour Philippe Bergeron, la crise actuelle met en relief la valeur des services offerts par les agences de voyages. «Les

Par contre, les agences ne remboursent pas les prestations perdues. Les compagnies aériennes, qui n'avaient pas énoncé de ligne de conduite claire au début de la crise, ont depuis fait savoir qu'elles rembourseraient ou honorerait les billets à une date ultérieure, au choix des passagers. «Mais il n'y a pas que les transporteurs d'impliqués: il y a des hôtels, parfois des compagnies de croisières, rappelle Jean-François Duquette. Vont-ils rembourser? C'est du cas par cas.»

En dernier recours, les clients des agences bénéficient d'une protection supplémentaire: celle du Fonds d'indemnisation des agences de voyages. Ainsi, tous les clients des agents de voyages sont tenus de payer 3,50\$ par tranche de 1000\$ d'achat, ce qui leur garantit théoriquement un remboursement dans des cas comme celui que nous venons

de vivre. Mais ce filet de sécurité a ses limites. Les remboursements se font attendre plusieurs mois. L'Office de protection du consommateur (OPC), qui gère le fonds, demande d'abord aux voyageurs lésés de s'adresser à leurs compagnies de cartes de crédit. Plus de neuf consommateurs sur 10 paient leurs voyages par carte de crédit et, jusqu'à présent, la politique des compagnies de cartes comme VISA et Mastercard est de rembourser le détenteur lorsqu'il n'a pas reçu le service payé. En outre, la couverture assurée par le Fonds de l'OPC est limitée à 3000\$ par voyageur et à 3 millions par «événement». Or, comme des milliers de voyageurs sont impliqués dans ce cas-ci, le montant des réclamations excèdera certainement 3 millions.

Et les consommateurs qui ont acheté des circuits, des croisières de luxe ou des

voyages dans des destinations lointaines ont généralement déboursé plus de 3000\$ pour leur voyage. Dans le cas de circuits, notamment, la moyenne varie de 4500\$ à 6000\$.

Voyages Traditours, de Laval, qui commercialise des circuits maison, se préparait ainsi à faire partir un groupe pour l'Égypte, où les participants devaient notamment faire une croisière sur le Nil. «Le batelier nous a avisés qu'il ne rembourserait pas, déplore Jacques Rodier, président de l'agence. Il est dans son droit, car nous avions un contrat de groupe qui nous valait de meilleurs tarifs, mais excluait la possibilité de remboursement. Il nous a dit qu'il compatissait, mais que ses cabines étaient là et que la nourriture avait été achetée.»

Qui est responsable du remboursement excédant la limite prévue par le Fonds d'indemnisation, dans ce cas? «Justement, personne: c'est un acte de la nature! affirme Jacques Rodier. Nous, nous n'avons plus l'argent: nous avons payé les transporteurs, les hôteliers, les compagnies de croisières et les autres intervenants. C'est pour cela que nous conseillons aux clients d'acheter une assurance annulation. Nous faisons même signer un décharge de responsabilité à ceux qui refusent de la prendre. Toutes les compagnies d'assurances n'interviendront pas, mais celles que nous recommandons ont inclus dans leurs polices une clause portant sur la poussière volcanique. Elles ont annoncé qu'elles interviendraient dans le cas des prestations qui ne seraient pas honorées ou remboursées par les fournisseurs.»

Malgré cela, au moins un client sur 10 refuse d'acheter une assurance annulation. Motif le plus souvent invoqué: c'est trop cher! Ils sont nombreux à le regretter aujourd'hui.

En dernier recours, les clients des agences bénéficient d'une protection supplémentaire: celle du Fonds d'indemnisation des agences de voyages.

Duquette. Les clients ont besoin de parler à quelqu'un qui va les rassurer et sur qui ils sentent qu'ils peuvent compter. Ceux qui ont réservé sur l'internet n'ont pas ce recours. Cette semaine, j'ai deux bons clients qui m'ont demandé d'intervenir pour des collègues à eux qui avaient acheté leurs billets sur le web. Malheureusement, je ne pouvais rien faire, car comme ce

consommateurs affectés qui ont traité avec une agence sont infiniment mieux lotis que ceux qui ont fait leurs réservations sur l'internet ou directement auprès des transporteurs, estime-t-il. Une agence facture des frais de service de l'ordre de 50\$ à 75\$, et c'est au cours d'une crise comme celle que nous traversons que nos clients se rendent compte que cela en vaut vraiment la peine.»

Coupe du monde en Afrique du Sud

Les prix reviennent à la normale

LAURA-JULIE PERREAULT

Pour la Coupe du monde de soccer 2010 qui se tiendra du 11 juin au 11 juillet, l'Afrique du Sud attend des centaines de milliers de touristes. Mais malgré tout, les amateurs du ballon rond d'ici qui voudraient assister à l'événement sportif le plus suivi de la planète ont ces jours-ci le beau jeu.

Au cours des dernières semaines, les prix ont chuté, remarque Firdosh Bulsara, patron de l'agence torontoise My escapades, qui offre des forfaits tout inclus pour assister à des matchs de la Coupe du monde.

Alors que les billets d'avion avaient atteint des prix exorbitants au début du printemps

(certains étaient annoncés à 12 000\$), il est maintenant possible de trouver une place sur KLM ou Delta à quelque 2000\$ pour faire l'aller-retour Montréal-Johannesburg en plein milieu de la manifestation sportive.

Idem pour les hôtels. Des chambres qui s'affichaient à 500\$ la nuitée il y a quelques mois sont de retour à la normale, soit 100-150\$. «Si les gens ont des dates flexibles, c'est tout à fait possible de faire le voyage pour pas trop cher», confirmait cette semaine Vincent Bolduc, d'Espace Sélect voyages, qui se spécialise notamment dans les séjours en Afrique.

Que s'est-il passé? Selon plusieurs experts du voyage,

l'Afrique du Sud a souffert du syndrome de la grenouille qui se prend pour un bœuf. En gonflant leurs prix à l'approche de l'événement, les entrepreneurs du milieu du tourisme ont réussi à faire fuir bon nombre de fanatiques du soccer. Alors qu'à l'origine, l'Afrique du Sud attendait 483 000 touristes de plus pendant le mois que durera l'événement, les évaluations ont été revues à la baisse cette semaine. Environ 373 000 étrangers devraient faire le voyage pour la Coupe du monde.

Petit budget ou tout-inclus

Les voyageurs qui prennent ces jours-ci la décision de se rendre dans le pays de Nelson Mandela pour voir la France,



PHOTO ASSOCIATED PRESS

Un partisan de soccer montre les billets qu'il vient d'acheter au Cap. Hormis pour la finale, des billets sont disponibles pour presque tous les matchs de la Coupe du monde sur le site web de la FIFA.

l'Algérie ou le Brésil jouer ont donc une légion d'options.

Pour ceux qui ne veulent pas se casser la tête, des forfaits incluant le transport, l'hébergement et les billets pour les matchs (dont des billets pour la sacro-sainte finale) sont encore disponibles. Leurs prix varient de quelque 4093\$ pour un séjour de cinq jours, à 90 000\$ pour un mois entier (myscapades.com).

Les voyageurs indépendants peuvent aussi y trouver leur compte. Hormis pour la finale qui aura lieu à Johannesburg le 11 juillet, des billets sont disponibles pour presque tous les matchs de la Coupe du monde sur le site web de la FIFA (www.fr.fifa.com).

Pour l'hébergement, les hôtels traditionnels ont encore

de la place. Il existe aussi plusieurs options pour les petits budgets. Sur le site Campus Accommodation (www.campus2010.co.za), on peut notamment trouver des lits dans les résidences universitaires de Durban, Johannesburg ou du Cap à moins de 10\$ par soir.

Plusieurs sites offrent aussi des séjours dans des familles sud-africaines qui ont décidé d'ouvrir leur maison pour ce mois de ferveur sportive. Sur le site homestaybooking.com, les prix varient de 200\$ à quelque 800\$ pour une semaine. Les plus aventureux peuvent aussi s'inscrire au réseau social CouchSurfing (www.couchsurfing.com), qui permet de trouver des milliers de personnes prêtes à vous héberger gratuitement.

GROUPE VOYAGES QUÉBEC

LONG WEEK-END À NEW YORK 21 mai (4 jours), Hôtel Sheraton Times Square Transport de jour, activités, guide-accompagnateur **679\$**

OUTRE-MER	AMÉRIQUE
SÉJOUR ITALIE 16 juillet (16 jours, 41 repas, vol Air Transat)	FESTIVAL NATIONAL DES ACADIENS 12 août (5 jrs / 11 repas) 929\$
BARCELONE AUBAINE 17 juillet (9 jours, 7 repas, vol Air Transat)	TERRE-NEUVE ET ST-PIERRE-ET-MIQUELON 19 juillet*, 9 août (12 jrs / 34 repas) 2 499\$
PARIS LONDRES 15 sept. (12 jours, 13 repas, Eurostar, vol Transat)	CÔTE-NORD ET LABRADOR 16 juillet, 26 juillet, 2 août (7 jrs / 19 repas) 1 249\$
RANDOMISÉE EN ALSACE 15 sept. (9 jours, 14 repas, vol Transat)	ABITIBI-TÉMISCAMINGUE ET BAIE-JAMES 26 juillet (7 jrs / 19 repas) 1 269\$
GRAND TOUR DE CORSE 17 sept. (9 jours, 7 repas, hôtel 3* vol Air France)	COMBINÉ CROISIÈRE ET AUTOCAR AUX ÎLES-DE-LA-MADELEINE 16 juillet (aller en bateau), 20 août (retour en bateau) (7 ou 8 jrs / 18 repas) 1 899\$ À partir de
TRESORS D'ITALIE 17 sept. (16 jours, 25 repas, vol Air Transat)	LA GASPÉSIE 15 juillet, 29 juillet (6 jrs / 16 repas) 1 099\$
PARIS / FRANCE DE L'OUEST 20 sept. (13 jours, 19 repas, vol Air Transat)	LA BAIE GEORGIENNE 18 août*, 15 août, 22 août, 29 août (7 jrs / 19 repas) 1 279\$
DUBLIN AUBAINE 22 sept. (9 jours, 7 repas, hôtel 3* vol Air Transat)	TORONTO ET NIAGARA 22 mai, 6 août, 17 septembre, 23 septembre*, 8 octobre (4 jrs / 11 repas) 569\$ À partir de
JARDINS DE TOULOUSE avec Larry Hodgson 29 sept. (9 jours, 14 repas, vol Transat)	CÔTE DU MAINE ET PARC ACADIA 30 août (5 jrs / 5 repas) 939\$
COSTA DEL SOL 10 oct. (16 jours, 28 repas, hôtel 4*, vol Air Transat)	CHICAGO EXPRESS 30 juin, 18 août, 15 septembre, 5 octobre* (6 jrs / 5 repas) 769\$
ROME AUBAINE 7 oct. (9 jours, 7 repas, vol Air Transat)	BOSTON ET LES CHÂTEAUX DE LA NOUVELLE-ANGLÈTÈRE 20 juin*, 3 juillet, 3 octobre (4 jrs / 8 repas) 699\$
SÉJOUR EN SICILE 11 oct. (12 jours, 8 repas, vol Transat)	BOSTON, CAPE COD ET FOXWOOD 27 juin (6 jrs / 8 repas) 1 099\$
SÉJOUR SUR LA CÔTE GRECQUE 12 oct. (16 jours, 41 repas, vol Air Transat)	PHILADELPHIE ET LE PAYS DES AMISH 19 août*, 26 août, 9 sept., 13 sept., 23 sept., 6 oct. (4 jrs / 7 repas) 589\$
PÉNICHE ET VÉLO EN HOLLANDE 16 oct. (12 jours, 23 repas, vol Air France)	WASHINGTON EXPRESS 11 juin, 15 sept., 7 oct. (5 jrs / 4 repas) 699\$
THAILAND 25 oct. (19 jours de circuit, 42 repas, vol United Airlines)	ATLANTA ET LES BELLES DU SUD 23 septembre (16 jrs / 15 repas) 1 989\$
EUROPE ROMANTIQUE (vols air transat) 4 au 19 septembre 2010	WILDWOOD ET ATLANTIC CITY 13 juin, 29 août (5 jrs / 7 repas) 689\$
FUGUE EUROPEENNE (vols air transat) 8 au 23 septembre 2010	CROISIÈRE AUTOMNALE Québec à New York 9 octobre (8 jrs / repas à bord, transfert) À partir de 1 159\$
DÉCOUVERTE IBERIQUE (vols air transat) 4 au 22 septembre 2010	CROISIÈRE À BORD DU MSC Poesia *Forfait à bord de l'autocar Grand Luxe, supplément par personne de: 1205 Terre-Neuve, 705 Baie-Georgienne, 605 Chicago, 405 Boston châteaux, Philadelphie Amish, Toronto Niagara, 505 Washington
GRAND TOUR D'EUROPE (vols air transat) 4 au 22 septembre 2010	

* Réservé-tôt 3 mois et paiement comptant

Prix par personne en occ. double incluant : transport, hébergement et taxes. La contribution au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages de 3,50\$ par tranche de 1 000\$ est exclue. PRIX VALIDE AU MOMENT DE LA PUBLICATION

www.gvq.ca • 1 800 463-1598 • info@gvq.ca

LA CLINIQUE DU VOYAGEUR

☑ VOS BILLETS?
☑ VOTRE PASSEPORT?
☐ VOS VACCINS?

Montréal : (514) 521-0630
Rive-Sud : (450) 672-6728

www.cliniqueduvoyageur.com

Voyages Optimistes inc.
www.voyagesoptimistes.com
8475, SHERBROOKE EST, MONTRÉAL
514 255-8833 • 1 877 255-8833

GROUPE ACCOMPAGNÉS EN FRANÇAIS
AVEC NOUS, PAS DE SURPRISE: NOS PRIX INCLUENT VOLS, TRANSFERTS ET TAXES.

Grand Club Santa Lucia à Cuba
• tout inclus avec Sunwing
7 au 15 juin **599\$**

Séjour dans les Abruzzes
• hôtel Hermitage 3 repas + vin
1^{er} au 16 octobre avec Transat **2 399\$**

Croisière Turquie-Egypte
• à bord du Star Princess
• 17 au 29 octobre **2 999\$**

Croisière Turquie-Grèce-Italie
• à bord du Star Princess
• 29 octobre au 10 novembre **2 999\$**

Croisière Canal de Panama
• à bord de l'Infinity
• 21 novembre au 5 décembre **2 499\$**

Croisière Caraïbes du Sud
• à bord du Grand Princess
• 6 au 20 décembre **1 999\$**

Croisière à bord du plus gros navire au monde
• Allure of the Seas • Caribbes
• 9 au 16 janvier **1 799\$**

Croisière en Asie
• à bord du Diamond Princess
• Bangkok à Pékin
• 19 mars au 4 avril **4 299\$**

Salon Voyage et présentation audiovisuelle
QUÉBEC, le dimanche 25 avril, de 10 h à 16 h.
Château Bonne Entente, 3400, chemin Ste-Foy
MONTRÉAL, le dim. 2 mai, de 10 h à 16 h.
Auberge Royal Versailles, 7200, Sherbrooke E. (metro Radisson),
11 h à 14 h. Présentations audiovisuelles, 8 h à 11 h et 14 h. Espace limité, réservez votre place!
Détenant d'un permis du Québec. Non-inclus: OPC 3,50 \$/1 000 \$

Voyages Circuit Oriental
620 St-Jacques, suite 500, Montréal, QC, H3C 1C7
514-861-8899, 1-877-261-8899 http://www.circuitoriental.ca

Panorama de Chine, Croisière sur Yangtsé + Rizières Longsheng 23 jours
CO/AC: Hôtel 5/4 *: 57 repas; Beijing, Xi'an, Shanghai, Trois Gorges, Guilin, Rizières Longsheng, Guangzhou, Wuxi, Suzhou, Hangzhou, Shanghai; Hong Kong + 5 destinations; Visite de l'Expo 2010 Shanghai incluse
à partir de **3 290\$**
1 nov

Tresors de Chine 17 jours
CO: Hôtel 5/4 *: 3 repas/jour; Beijing, Xi'an, Luoyang, Kaifeng, Nanjing, Wuxi, Suzhou, Hangzhou, Shanghai;
à partir de **2 490\$**
28 oct, 9 nov

Chine merveilleux 18 jours
CO/AC: Hôtel 5/4 *: Beijing, Xi'an, Guilin, Yangshuo, Rizières Long Sheng, Nanjing, Wuxi, Suzhou, Hangzhou, Shanghai
à partir de **2 790\$**
28 oct

Inde et Népal 20 jours
CO/LH: Hôtel 4 *: Delhi, Kathmandu, Vārānāsī, Khajurāho, Agra, Jaipur, Udaipur, Cochin, Kumarakom, Mumbai;
à partir de **5 590\$**
20 oct

Croisière en East King: 27 juin, 18 juil, 3790\$; 5/19 sep, 10 oct, 3690\$; 12/26 sep, 3 oct, 3790\$; 18/31 oct, 3490\$; 25 oct, 3390\$
Croisière en Yangzi Explorer (super 5 étoiles): 19 oct, 3690\$; 26 oct, 3590\$; 2/9 nov, 3490\$

Le Miracle du Vietnam 17 jours
KE: Hôtel 5/4 *: Hanoi, Hoi An, Hué, Da Lat, Ho Chi Minh +5 destinations
à partir de **3 590\$**
2011: 17 jan, 7/21 fév; 7/21 mar 1/8/15 nov 10

Vietnam & Cambodge 21 jours
KE: Hôtel 5/4 *: Hanoi, Hoi An, Hué, Da Lat, Ho Chi Minh, Phnom Penh, Angkor Wat + 5 destinations
à partir de **4 290\$**
2011: 17 jan, 7/21 fév; 7/21 mar 1/8/15 nov 10

Présentation
24 avril, samedi, dans notre bureau
Panorama Chine 23 jours: de 10h30 à 12h
Tibet et Yunnan: de 10h30 à 12h
Chine et Japon: de 14h à 15h30
Vietnam, Cambodge et Laos: de 14h à 15h30
8 mai, samedi, dans notre bureau
Panorama Chine 23 jours: de 13h à 14h30

Prix à partir de, en occupation double et par personne en dollar canadien, incluant vols, pensions complètes avec visites et repas, hôtels, transferts, toutes taxes, la surcharge de carburant, le coût de la contribution au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages. Prix en vigueur 31 mai 2010.