

ENQUÊTE SATISFACTION

Protocole page 40

Tour-opérateurs



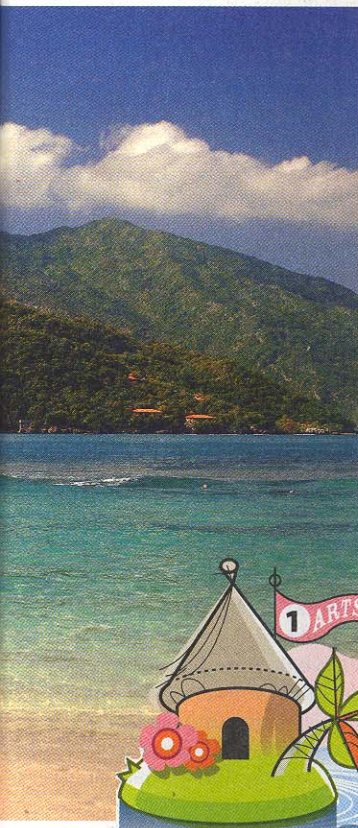
C. HEEB/HEMIS

On en a pour son argent

En cas de problème lors de leur séjour, les clients des tour-opérateurs n'hésitent plus à se plaindre... sans être forcément entendus. Mais globalement, un vent de satisfaction souffle sur les prestations servies.

17 tour-opérateurs	Satisfaction globale		Rapport qualité/prix		Réservation/achat		Acheminement				Durant le séjour				
	Taux	Appréciation	Taux	Appréciation	En agence de voyages	Sur Internet	À l'aéroport: accueil, attente	En vol: confort, prestations	Conformité compagnie annoncée	Transfert aéroport/hébergement	Qualité de l'hébergement	Qualité de la restauration	Qualité activités, animations...	Conformité de la prestation	Assistance en cas de problème
	50 à 100 (en %)		50 à 100 (en %)												
1 Arts et vie	98,2	★★★	93,8	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
2 Costa croisières	91,4	★★★	81,6	★★	★★★	★★★	★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	■
3 Club Med	90,5	★★★	76	★★	★★	★★	■	■	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	■
4 Jet Tours	90,1	★★★	83	★★	★★	★★	■	★	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	■	
5 Donatello	89,5	★★★	87,1	★★★	★★	★★	■	★★	★★★	★★	★★★	★★	★★★	■	
6 Groupe Transat	86,3	★★★	83,3	★★	★★	★★	■	■	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	■	
7 Kuoni	86,1	★★★	84,6	★★	★★	★★★	★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	■	
8 Voyageurs du Monde	86	★★★	78,6	★★	★★	★	★	★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	■	
9 Fram	84,6	★★	84,4	★★	★	★★	■	■	★★	★★	★★★	★★	★★★	■	
10 CroisiEurope	83	★★	81,8	★★	★★	★★	■	★	★★★	★★	★★★	★★★	★★	n.c.	
11 Thomas Cook	83	★★	77,9	★★	★	★	■	■	★★	★★	★★★	★★	★	■	
12 Marsans/Transtours	82,6	★★	76,1	★★	★★	★	■	■	★★	★★	★★★	★★★	★★	n.c.	
13 Go Voyages	82,5	★★	80,4	★★	■	★★	■	■	★★	★★	★★★	★★	★	■	
14 Nouvelles frontières	81,3	★★	81,5	★★	★	★★	■	■	★★	★★	★★★	★★	★	■	
15 Look voyages	79,5	★★	81	★★	★	■	■	■	★	★★	★★★	★★	★★	■	
16 Marmara	73,7	★	76,3	★★	■	★★	■	■	★★	★★	★★	■	■	■	
17 Héliades	68,4	■	70	★	■	★	■	■	★★	★★	★	■	■	■	

n.c.: non concerné
 ★★★ 86 à 100% de satisfaction
 ★★ 75 à 85%
 ★ 70 à 74%
 ■ 61 à 69%
 ■ moins de 60%



VIVADESIGN

LES MEILLEURS VOYAGISTES

La palme au haut de gamme

Un trio hétérogène. Champion incontesté, l'association Arts et vie⁽¹⁾, spécialisée dans le voyage culturel (le prix moyen tourne autour de 2 100 €). Le principe ? Des circuits et séjours par petits groupes (25 à 30 personnes) avec accompagnateur et guide local,

disponibles partout dans le monde. Derrière, un peu distancée, Costa croisières, qui promène les vacanciers sur plusieurs mers du monde (Méditerranée, Caraïbes, océan Indien...). Cette compagnie italienne aux douze navires plutôt luxueux est aussi leader du secteur en France avec 50 % de parts de marché. Exemple de prix pratiqués : de 800 à 2 500 € pour une

- ▶ 1 Arts et vie
- ▶ 2 Costa croisières
- ▶ 3 Club Med

croisière en Méditerranée. À la troisième place, pointe le Club Med. Il y a quatre ans, ce TO a décidé de revoir son offre. Rénovation des villages (encore en cours), qualité des prestations tirée vers le haut... les revenus élevés sont clairement ciblés (séjour facturé, en moyenne, 1 300 €)! Un choix que l'entreprise assume. Cher payé pour les clients ? Peut-être puisque, selon notre enquête, un quart d'entre eux est insatisfait du rapport qualité/prix. Pas négligeable...

(1) Pour adhérer, cotisation annuelle de 8 € (tarif individuel) ou 10 € (tarif familial).

Face aux plaintes – de plus en plus nombreuses – adressées à *Que Choisir*, nous nous attendions à des résultats d'ensemble moyens. Erreur ! L'analyse des 6 430 questionnaires retournés par nos lecteurs révèle que 84 % d'entre eux sont satisfaits des voyages achetés ces dernières années auprès des 17 tour-opérateurs (TO) que nous avons classés. Un score honorable qui, comme pour les compagnies aériennes (voir p. 40), marque un progrès par rapport à notre enquête de 2002. À l'époque, les TO ne contentaient « que » 77 % de leur clientèle. Juste au-dessus de la moyenne de 75 %, en général prise en considération par les enquêtes qualité, internes comme externes. Mieux, sur les 17 réseaux, 8 obtiennent l'appréciation maximale (★★★). Au sommet de la hiérarchie, avec 98,2 % de clients heureux, Arts et vie, une association spécialisée dans les séjours et circuits culturels partout dans le monde. « Ce chiffre correspond à celui

de nos propres enquêtes qualité », constate François Pouchuq, son directeur adjoint. *C'est un nouvel encouragement à continuer d'informer loyalement nos clients, avant et pendant le voyage, l'une de nos priorités.* Si Arts et vie pavoise, Héliades, historiquement positionnée sur la Grèce, fait grise mine avec un taux de satisfaction de 68,4 %, mais s'en sort mieux sous l'angle du rapport qualité/prix (70 % contre 93,8 % pour Arts et vie, le meilleur). Réseau le plus représenté dans nos réponses devant Fram, Nouvelles frontières déçoit en occupant une peu reluisante 14^e place pour la satisfaction globale. Mais, là encore, les jugements sont moins sévères (9^e place sur 17) quand ses clients comparent la qualité servie et le prix payé.

Réservation/achat Sans embûches

Nos abonnés sont prévoyants : 50 % d'entre eux ont acheté leur circuit au moins trois mois avant le départ, le plus souvent auprès

d'une agence de voyages. Le séjour d'une semaine est la norme, sauf chez Arts et vie et les croisiéristes, où l'on part plus fréquemment pour au moins deux semaines. Que le voyage ait été choisi sur catalogue ou sur Internet, la satisfaction est au rendez-vous. Les principales critiques se concentrent sur la précision et la présentation des offres promotionnelles (35 % de mécontents), dont sont si friands certains TO, et, surtout, les informations données sur l'identité de la compagnie empruntée (46 % de mécontents). En théorie, un décret de 2006 oblige le vendeur du voyage à communiquer, à la souscription, une liste de cinq transporteurs parmi lesquels figure celui qui sera retenu pour assurer le vol. En pratique, le texte n'est pas franchement respecté. « Il visait avant tout à rassurer le passager de l'aérien échoué par divers accidents et incidents, mais il est techniquement difficile à appliquer », déclare Richard Vainopoulos, président de Tourcom, un réseau

d'agences indépendantes. *Dès lors, on préfère risquer une procédure plutôt que d'essayer de s'y plier. Cela dit, franchement, croyez-vous que l'on va faire voyager nos clients sur une compagnie peu sûre ?* Une interrogation en forme d'affirmation qui l'engage.

Acheminement

Ça ne vole pas haut !

Le voyage vers le lieu du séjour fait l'objet de divers mécontentements, concentrés sur la partie vol, pour laquelle on retrouve naturellement peu ou prou les mêmes critiques que celles relevées dans notre enquête satisfaction concernant les compagnies aériennes (espace à bord, confort des sièges, prestations...). Dans ce ciel nuageux, Arts et vie se distingue, une nouvelle fois, positivement. « Contrairement à la plupart des TO, explique François Pouchuq, nous utilisons peu les charters, si décriés. Nos clients partent sur des vols directs réguliers, assurés à 80 % par



M. SASSE/LANF/REA

Dans l'ensemble, les vacanciers sont assez satisfaits des activités qu'on leur propose.

chambre avec vue sur les poubelles ou équipée d'un mobilier dégingué risquent de grincer des dents. Car c'est sans conteste l'hébergement qui apparaît comme étant le critère le mieux noté de l'enquête : 88 % de satisfaction au global. Dans ce paysage radieux, seul Héliades fait tache (★). Pour les animations et les activités, le bilan d'ensemble reste correct, même s'il est plus nuancé. Avec ses GO (gentils organisateurs) qui ont forgé sa réputation, le Club Med satisfait près de 9 clients sur 10, mais il est dépassé par Arts et vie (96 %) et Kuoni (90 %). En revanche, pour la restauration, le Club Med demeure le must avec 93 % de satisfaits, soit le meilleur taux ! Bref, ses légendaires buffets impressionnent toujours, pour un budget somme toute limité. « Pour le site que je gérais en France, je disposais d'un peu moins de 7 € par jour et par personne, boissons comprises », se souvient un ancien économiste du Club. « Avec la montée en gamme initiée en 2004, cette part a augmenté, rebondit Caroline Cristini. Surtout, nous continuons de capitaliser sur nos cuisiniers qui, avec deux tomates et trois poireaux, savent faire des miracles ! » Tous opérateurs confondus et d'après les chiffres du Snav (Syndicat national des agences de voyages) repris par notre confrère *Tour Hebdo*, la restauration serait cependant le premier motif de réclamations (17,7 % des 772 dossiers ouverts

→ *Air France, un transporteur apprécié.* » Ce que confirme plus ou moins notre classement des compagnies aériennes. Présent sur notre podium « satisfaction globale », le Club Med, qui a recours à des charters ou des transporteurs classiques pour acheminer ses vacanciers, connaît néanmoins des ratés en vol, à l'instar de nombreux TO plus mal classés que lui. « Le transport aérien est l'un de nos points faibles, reconnaît Caroline Cristini, responsable qualité du Club. Dans ce domaine, notre marge de manœuvre est moindre mais nous travaillons sans cesse à l'amélioration de cette prestation. Par exemple, quand nous sommes informés d'un problème, nous n'attendons pas que le client nous écrive pour lui proposer une indemnisation. »

Durant le séjour

L'hébergement au top

Les lecteurs de notre échantillon estiment que les prestations promises sur catalogue ou sur le Web sont conformes à la réalité. Seuls Marmara (73 % de satisfaits) et Héliades (67 %) ont tendance à trop enjoliver leurs offres... Mais ceux qui se sont retrouvés un jour dans une salle de bains d'un autre âge, une

CAS PARTICULIERS

Petite forme pour Clio et Switch

À la suite de notre enquête satisfaction TO de 2002, des lecteurs s'étaient étonnés de l'absence dans notre classement de Clio, un voyageur qui propose des circuits culturels. Pour la présente enquête, nous nous attendions par conséquent à recevoir de nombreux avis le concernant. Ce ne fut pas le cas. Cela étant, pour ne pas décevoir les lecteurs, et sur la base des 74 questionnaires citant cet opérateur, nous avons calculé son indice de satisfaction global, soit 81,3 %. Les grosses faiblesses de Clio ? Son site Internet (■) et, comme pour les autres réseaux, la médiocre prise en charge en cas de problème (■■). Autre cas particulier, Switch, que l'on trouve notamment derrière le site Partirpascher.com. Comme pour Clio, le nombre trop faible de réponses (65) empêche de le classer formellement. Mais ce réseau drainant de nombreuses plaintes vers *Que Choisir* (surtout pour « la spécialité maison », le circuit en catamaran), nous sortons malgré tout son évaluation. Avec une satisfaction globale de 70,2 %, il se serait placé avant-dernier dans notre classement. Les plus grosses causes de mécontentement étant liées à l'accueil à l'aéroport, au déroulement du vol, à la qualité des activités, au site Web et, classique, à la prise en charge des problèmes (■ ou ■■ pour ces critères).

en 2007). Devant « les problèmes aériens » (15,9 %) et les conséquences d'une « annulation de voyage » (10,5 %).

En cas de problème

Mécontentement général

Comme pour l'aérien (voir p. 40), l'assistance en cas de souci (retard, prestation annulée, surbooking d'hôtel...) génère une grande insatisfaction. La mauvaise prise en charge des problèmes alimente d'ailleurs la masse des plaintes du secteur tourisme reçues par *Que Choisir*... avec l'hébergement et la restauration, deux critères plutôt bien notés (voir plus haut). Dans cet océan de grogne (50 % de mécontents), un réseau surnage : Arts et vie, encore lui. Quand un pépin survient, la solution apportée satisfait 97 % des clients concernés. « Nous répondons dans les 15 jours aux quelques réclamations que nous recevons, certifie François Pouchucc.

Lorsque nous avons tort, nous adressons un chèque d'indemnisation et non pas un à-valoir sur un prochain voyage. » À l'écouter, les clients deviendraient néanmoins de plus en plus exigeants : « Ils ne nous laissent plus rien passer. Récemment, sur un circuit au Brésil, l'étape de Brasilia a été tronquée. Nous avons versé un dédommagement de 50 € à chacun des participants. Eh bien, à leur retour, certains ont demandé qu'on leur paie un billet pour retourner là-bas afin d'y faire les visites annulées ! Il ne faut quand même pas exagérer. » Certes... Il n'en demeure pas moins que trop de plaintes justifiées restent en rade, les TO jouant encore trop la montre pour décourager le client insatisfait. Un constat tiré de l'analyse des dossiers que l'on nous adresse et partagé par certains professionnels du tourisme contactés pour cette enquête : Mais de là à ce qu'ils l'affirment ouvertement... ■

Arnaud de Blauwe
avec Isabelle Bourcier