

# OMBUDSMAN

DER SCHWEIZER REISEBRANCHE  
DE LA BRANCHE SUISSE DU VOYAGE  
DEL RAMO VIAGGI SVIZZERO  
OF THE SWISS TRAVEL INDUSTRY

## RAPPORT ANNUEL 2015

Ombudsman de la branche suisse du voyage

Franco V. Muff

Le présent rapport annuel fournit un aperçu du travail de l'ombudsman et de son équipe. Les statistiques renseignent sur les principaux cas traités au cours de l'année écoulée. Des commentaires et analyses complètent le rapport.



## **Table des matières**

1. Récapitulatif
2. Le travail de l'ombudsman
3. Statistiques
4. Constatations et réflexions d'ordre général
5. Rétrospective et perspectives
6. Bureau de l'ombudsman et organe responsable

### **1. Récapitulatif**

#### Le travail de l'ombudsman

Le travail de l'ombudsman et de son équipe couvre un vaste éventail de tâches. Interlocuteur privilégié des consommateurs et des agences de voyages, le bureau se charge en priorité de leur fournir des informations et des explications tout en jouant son rôle de service de médiation neutre. Alors que cette prestation est gratuite pour les parties citées, un émolument est facturé aux assurances protection juridique et aux avocats qui demandent conseil.

#### Statistiques

Quelques changements mineurs apparaissent par rapport à l'année 2014. L'on observe une nouvelle hausse des cas de près de 7%, qui est largement imputable aux problèmes liés à l'aviation.

#### Constatations et réflexions d'ordre général

L'ombudsman explique les droits et obligations des voyageurs, ainsi que le devoir d'information incombant aux organisateurs et aux agences de voyages. Il expose également aux parties les exigences découlant de la loi sur les voyages à forfait, en mettant l'accent tant sur la complexité des contraintes liées aux opérations en ligne que sur l'exactitude et la validité des documents de voyage.

#### Rétrospective et perspectives

La seconde année d'activité de l'ombudsman actuel a été marquée par le départ à la retraite de Madame Bernadette Meier et l'engagement de Madame Barbara Schiesser. Compte tenu de sa longue expérience dans le domaine du tourisme, Madame Schiesser s'est intégrée sans problème à l'équipe du bureau, qui est parfaitement armée pour relever les défis à venir.

## Bureau de l'ombudsman – organe responsable

Dans cette rubrique, vous trouverez des informations relatives à l'adresse, à l'équipe et à l'organe responsable de l'ombudsman de la branche suisse du voyage.

## Travail de relations publiques et de communication avec les médias

Autre volet du travail de l'ombudsman, cette activité est illustrée par quelques exemples.

### **2. Le travail de l'ombudsman**

Rien n'a changé pour ce qui est de l'objectif de cette instance fixé il y a 25 ans. Le bureau demeure un interlocuteur de choix pour les consommateurs qui ne sont pas satisfaits du traitement de leurs réclamations au retour des vacances. Il intervient alors en analysant les plaintes qui lui sont soumises et en recherchant le dialogue avec le prestataire de services et / ou l'agence de voyages dans le but de proposer au final une solution convenant à toutes les parties. Il s'agit en priorité d'éviter une dégradation de la situation et de jouer le rôle de médiateur afin de mettre un terme à l'affaire ou de déboucher sur un compromis acceptable.

En règle générale, l'expérience et les connaissances de l'ombudsman et de ses collaboratrices permettent d'aboutir à une issue positive dans le cadre du règlement de ces litiges. Il est également important d'expliquer les tenants et aboutissants, ainsi que de créer un climat de confiance mutuel, en veillant à mettre en lumière les attentes des deux parties et en conservant toujours une position neutre.



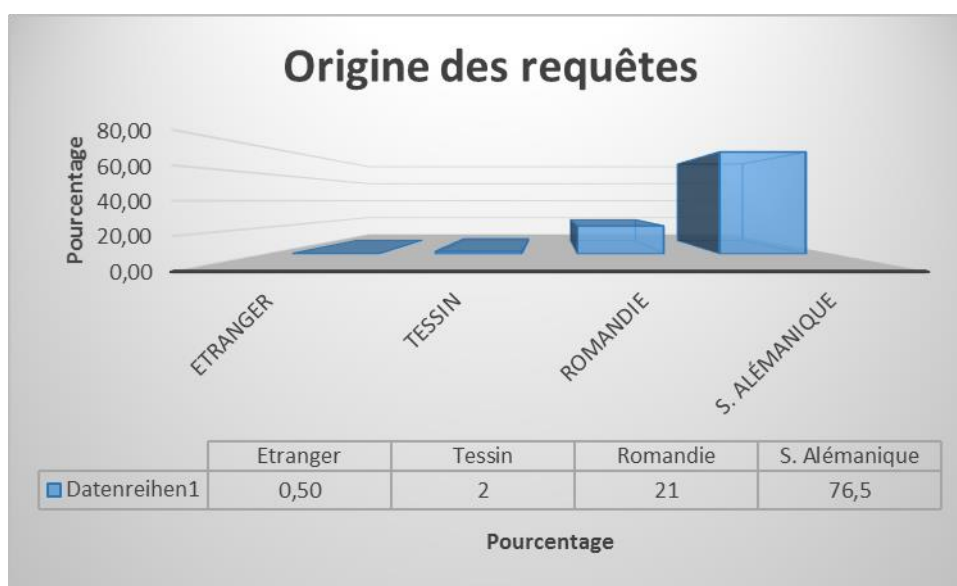
### 3. Statistiques

1'766 cas ont été traités l'an dernier, ce qui correspond à une hausse de plus de 7%. Le pourcentage des demandes formulées par téléphone (65%) demeure nettement plus élevé que celui des dossiers transmis par écrit (35%). Les changements par rapport aux chiffres du précédent exercice peuvent dès lors être qualifiés de minimes.

Le traitement par oral constitue bien évidemment la solution idéale pour les cas simples. Il s'agit essentiellement de demandes de renseignements relatifs à des réclamations en cours concernant des agences de voyages ou des tour-opérateurs, ainsi que de nombreuses questions d'ordre général au sujet des voyages. A cela s'ajoutent également les conseils fournis aux voyageurs avant le départ. Ce sont clairement les requêtes adressées par écrit qui sollicitent le plus le bureau de l'ombudsman. Ce dernier a été confronté l'an dernier à quelques cas extrêmement complexes nécessitant un investissement de taille.

#### Origine des requêtes

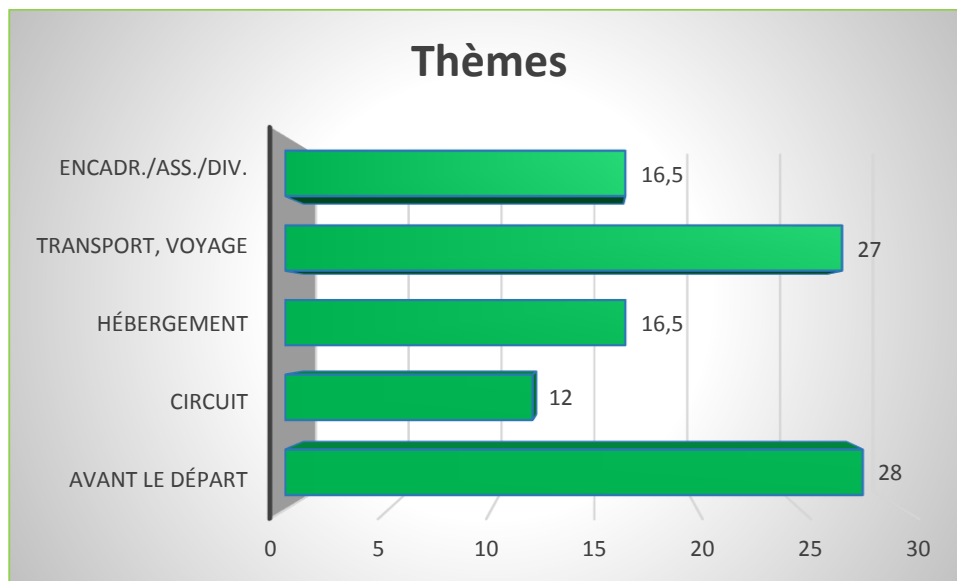
En ce qui concerne la répartition par région et par langue, l'on constate sans surprise qu'elle est pratiquement identique à celle de 2014. Bien qu'elles aient augmenté d'un demi-pourcent, les requêtes en provenance du Tessin demeurent peu nombreuses. Les contacts avec l'étranger, quant à eux, sont rares. Il semble que la population de Suisse méridionale hésite toujours à s'adresser à l'ombudsman en cas de problème. Afin de remédier à cette situation, des mesures de communication spécifiquement ciblées sur ce groupe linguistique s'imposent aux yeux de l'auteur du présent rapport.



## Thèmes

Alors que le secteur «Avant le départ» (28%) enregistre un léger recul par rapport à l'an dernier – nous y reviendrons plus en détail au chapitre «Constatations et réflexions» – les cas liés au secteur «Transport / voyage» ont augmenté (+ 6%), au même titre que ceux ayant trait aux thèmes «Circuit» et «Hébergement». A l'inverse, leur nombre a baissé dans le domaine «Assurances / divers».

Les secteurs «Circuit» et «Hébergement» sont la plupart du temps en relation avec des réservations effectuées auprès de tour-opérateurs. Malgré la hausse observée dans ce domaine, l'on peut partir du principe que la majorité des organisateurs fait du bon travail. Cette rubrique inclut aussi les questions regroupées sous les critères «Bagages, retards et annulations». Des explications suivront également à ce sujet.



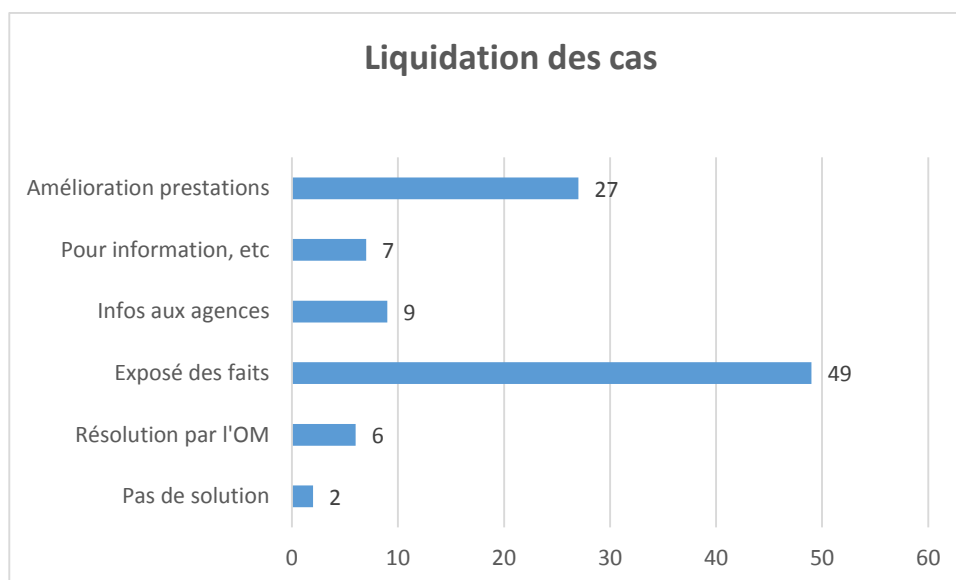
*Indications en %*



## Traitement des demandes transmises par écrit

La médiation en cas de litiges constitue l'objectif suprême du bureau de l'ombudsman. Nous évaluons les cas problématiques qui nous sont soumis avec le plus grand soin et en adoptant une position neutre, en nous efforçant de trouver une solution acceptable qui va fréquemment de pair avec une amélioration de la prestation pour le voyageur. En 2015, nous avons à nouveau été amenés à fournir davantage d'aide dans le domaine des compagnies aériennes. Ces démarches génèrent un travail relativement important et il s'agit en règle générale de problèmes qui ne peuvent être qualifiés de résolus qu'au terme d'un traitement de longue haleine. Pour une raison simple à comprendre. En effet, le service à la clientèle n'occupant pas forcément une place primordiale au sein de la plupart des compagnies aériennes, il faut investir beaucoup de temps et faire preuve d'une grande patience pour parvenir à des résultats.

La rubrique «Exposé des faits» représente le pourcentage le plus élevé. Ce chiffre illustre les cas dans lesquels nous avons dû expliquer des aspects ou réactions de prestataires de services ou faire comprendre aux plaignants que leurs attentes ne correspondaient pas à la réalité et ne pouvaient dès lors être satisfaites. Dans un nombre considérable de cas, cette démarche se révèle ardue pour la simple et bonne raison que les demandeurs manifestent peu de compréhension à l'égard de notre approche. Il s'avère parfois difficile de créer la transparence nécessaire à une évaluation neutre. La tendance à vouloir «conditionner» les demandes en fournissant des informations incomplètes a pour seul effet d'augmenter le temps de travail sans influencer pour autant la solution au final. La frustration que les cas de ce type provoquent parfois se reflète dans les commentaires ultérieurs adressés au bureau une fois le dossier clos – on ne peut pas faire que des heureux!



*Indications en %*

#### 4. Constatations et réflexions

*When a man is tired of travelling, he might be tired of life.  
(source inconnue)*

L'année écoulée a été difficile tant pour les prestataires que les consommateurs! Après le terrible attentat commis le 7 janvier contre la rédaction de Charlie Hebdo à Paris, qui restera gravé dans toutes les mémoires, la branche a dû faire face à une autre tempête, à savoir la décision d'abolir le taux plancher de CHF 1,20 pour 1 euro prise par la Banque nationale le 15 janvier. Il faut saluer ici l'attitude exemplaire des tour-opérateurs qui ont réagi au quart de tour à cette situation nouvelle et peu réjouissante pour eux. Au prix d'un intense travail de mise à jour des catalogues, les prix ont été très rapidement revus à la baisse, à la plus grande joie des consommateurs. Pour l'ombudsman, différentes autres branches ont aujourd'hui encore des progrès à faire dans ce domaine. Malgré cela, bon nombre de consommateurs continuent malheureusement à réserver leurs voyages à l'étranger ou via des sites étrangers. Nous vivons dans une économie de libre marché, c'est indéniable. Mais il ne faut pas s'attendre à ce que notre bureau intervienne en cas de problèmes avec ces organisateurs! Dès lors, nous n'entrons pas en matière sur les demandes de ce type.

La Suisse a bénéficié l'été dernier d'une météo superbe, pas forcément à l'avantage de la branche du voyage. J'estime toutefois que l'influence du temps ne doit pas être surestimée. En règle générale, les amateurs de voyages ont des projets qu'ils veulent réaliser.

En toute logique, l'incessant flux de migrants a eu des conséquences plus importantes. La Grèce et la Turquie surtout, mais l'Italie aussi, ont souffert et souffrent aujourd'hui encore de ce phénomène. Sans parler du Maghreb et de l'Egypte, où le terrorisme et la guerre font des ravages au niveau du tourisme. Ce secteur représentant une source de revenus primordiale pour la population de ces pays, il ne reste qu'à espérer que la situation finira par s'améliorer.

Au mois de novembre, Paris a été la cible d'une nouvelle attaque perpétrée par des sympathisants de groupes radicalisés connus, qui a fait chuter le nombre de visiteurs de la capitale française et créé un climat d'insécurité générale.

Comme certains lecteurs et lectrices l'ont peut-être remarqué, la citation en exergue s'inspire de la fameuse phrase de Samuel Johnson. Mais même si elle est mentionnée à dessein, la confiance est de mise car les gens sont loin d'être fatigués de voyager. A noter toutefois que toutes les parties ont dû faire preuve de nettement plus de souplesse.

Pour terminer, voici encore quelques explications relatives au travail effectué au cours de l'année écoulée:

La baisse du nombre de cas avant le départ peut tout à fait être interprétée comme un compliment fait au travail des agences de voyages. Par ailleurs, il

semble que les internautes ont finalement appris à mieux utiliser les portails en ligne, ce qui oblige aussi les agences à maintenir la qualité élevée des conseils et du savoir-faire.

Comme précédemment indiqué, l'augmentation des dossiers dans le secteur du transport est essentiellement imputable aux compagnies aériennes, et plus précisément aux reports, retards, changements de tarifs et problèmes de bagages. Dans ce domaine, nous avons sciemment élargi la palette de nos prestations, sans omettre de mentionner au passage, si nécessaire, qu'il est tout à fait judicieux de recourir aux services d'une agence de voyages. Il vaut la peine de payer les frais d'émission du billet perçus en sus, un supplément bien investi qui évite beaucoup de désagréments. L'ombudsman regrette infiniment l'arrogance que certaines compagnies aériennes affichent à l'égard de la branche du voyage ainsi que le traitement souvent défaillant des réclamations de la clientèle. Mais cette attitude révèle en parallèle aux consommateurs la face cachée des tarifs bon marché.

L'approche et les réactions des demandeurs sont souvent extrêmement intéressantes. Ainsi, l'origine, la langue et l'âge ont une influence non négligeable sur le traitement des cas. A titre d'exemple, les citoyens se montrent en règle générale plus facilement prêts à accepter un compromis que les habitants des zones rurales. En revanche, ces derniers ont tendance à adopter une position plus souple en ce qui concerne les revendications dans le cadre d'un litige.

Un problème récurrent, qui va vraisemblablement s'intensifier encore à l'avenir, pousse nombre de consommateurs à s'adresser à l'ombudsman – les punaises de lit. Il serait toutefois faux de condamner sans appel tous les hôtels et loueurs d'appartements pour cette raison. Qu'on le veuille ou non, ces petites bêtes se sont installées dans les hôtels et ce ne sont certainement pas les propriétaires qui les ont invitées. En toute logique, cette situation a des conséquences importantes pour les hôteliers et les loueurs, tant au niveau des mesures à prendre que sur le plan financier. Sans parler des voyageurs, dont plus d'un hésite à se prélasser à la plage en maillot de bain.

Comme chaque année, 2015 nous a réservé quelques cas qui sortent de l'ordinaire et méritent d'être évoqués ici. Par exemple d'estimer que le fait d'avoir omis de consulter son conjoint avant une réservation constitue un motif d'annulation sans frais – tout au moins aux yeux du plaignant!

Partir du principe que le bagage atterrira automatiquement dans le car à quai au terme de la croisière, donc au moment de quitter le navire, peut aussi poser problème – le «all inclusive» n'englobait pas ce service.

Voilà pour l'aspect anecdotique. Ce qui est grave, en revanche, c'est qu'un voyageur d'origine maghrébine soit soupçonné, en raison du contexte actuel marqué par les menaces d'attentats, d'être un terroriste potentiel sous prétexte qu'il réclame un peu trop énergiquement à destination une prestation payée à laquelle il a droit. Et quand cette situation débouche sur une intervention policière musclée suivie d'une arrestation temporaire, l'on peut sans autres parler de réaction excessive. Dans ce cas précis, l'assistance du TO en Suisse s'est par ailleurs avérée insuffisante.



Et pour finir: les agences de voyages qui établissent des offres correctes mais envoient des factures/confirmeries erronées génèrent des problèmes inutiles.

## 5. Rétrospective et perspectives

Le bureau de l'ombudsman de la branche du voyage a vécu une nouvelle année passionnante en 2015. Malgré les nombreuses expériences accumulées, des problèmes encore inconnus jusqu'ici, respectivement qui n'ont jamais été traités, se présentent à intervalles réguliers. L'éventail est énorme et pratiquement chaque jour apporte ainsi son lot d'imprévu.

Au cours de l'année écoulée, l'ombudsman a entretenu des contacts étroits avec diverses stations de radio, pour la plupart avec la SRF 1 et la RTS 1. Des stations de radio locales nous sollicitent également lorsqu'elles souhaitent aborder un thème spécifique lié aux voyages, au même titre que les quotidiens quand il s'agit de la rédaction d'un article ou du traitement d'un thème technique. Dans le cadre d'un entretien approfondi publié dans les colonnes de la Sonntagszeitung, l'ombudsman a profité de la possibilité de présenter sa fonction et sa personne à un vaste public. Il a en outre répondu aux questions des téléspectateurs après une diffusion de l'émission Kassensturz sur la chaîne SRF 1. En conclusion, 2015 a été marqué par un travail intense et fructueux avec les médias.

Une subtile modernisation de l'informatique du bureau est prévue pour 2016.



## 6. Bureau de l'ombudsman de la branche suisse du voyage

Franco V. Muff	Ombudsman
Gabi Neuhaus	Conseillère
Barbara Schiesser	Conseillère

### Adresse:

Ombudsman de la branche suisse du voyage  
Etzelstrasse 42  
Case postale 821  
8038 Zurich

Téléphone: 044 485 45 35 Du lundi au vendredi, de 10h00 à 16h00

E-mail: [info@ombudsman-touristik.ch](mailto:info@ombudsman-touristik.ch)

Site web: [www.ombudsman-touristik.ch](http://www.ombudsman-touristik.ch)

Le site web renseigne sur la marche à suivre pour déposer une requête auprès de l'ombudsman et fournit des informations d'actualité. Un formulaire à transmettre par e-mail ou par voie traditionnelle est mis à disposition à cet effet. Le site web, qui peut également être consulté sur tablette et smartphone, est disponible en français, allemand, italien et anglais.

### Organe responsable et compétence

La «Fondation du Fonds de garantie légal de la branche suisse du voyage» est responsable de la garantie des fonds de la clientèle des tour-opérateurs et des agences de voyages affiliés au Fonds. Elle finance par ailleurs à 100% le bureau de l'ombudsman de la branche suisse du voyage, qui effectue son travail en toute indépendance.

### Conseil de fondation:

André Dosé, président	Olivier Dupont
Jacques Lathion, vice-président	Marcel Bürgin
Martin Wittwer, vice-président	Walter Güntensperger
Rolf Besser	Rolf Helbling
Daniel Bühlmann	Heinrich Marti



Franco V. Muff  
Ombudsman