



Union Fédérale des Consommateurs QUE CHOISIR de Nouvelle-Calédonie
8 rue LACAVE-LAPLAGNE - TRIANON
BP 2357 98846 NOUMEA CEDEX
Tel/Fax : (687) 28.51.20

Courriel : contact@nouvellecaledonie.ufcquechoisir.fr

Site : <http://www.ufcnouvellecaledonie.nc>

Communiqué de presse

Agences de voyage : des services à l'ère d'internet ?

Dans son numéro de juin 2015, la revue Que Choisir présente les résultats d'une enquête menée auprès des agences de voyage. Non seulement les agences n'ont pas été « tuées » par internet, mais elles peuvent apporter une réelle plus-value à leurs clients. En métropole, le bilan est plutôt positif.

L'enquête a également été réalisée de façon anonyme en Nouvelle Calédonie par nos enquêteurs bénévoles de notre association locale de l'UFC-Que Choisir, du samedi 17 janvier au samedi 31 janvier 2015. Tout comme pour la France métropolitaine, l'enquête portait sur les agences de voyages, qu'elles soient indépendantes ou affiliées à un réseau (Havas Voyages,...), mais le scénario était un peu différent. Nos clients mystère de Nouvelle Calédonie devaient en effet se rendre dans les agences de voyages désignées par notre association locale, avec le synopsis suivant :

Ils avaient pour projet de partir en vacances (du vendredi 10 au vendredi 17 juillet) au Vanuatu (Aéroport de Port Vila - Bauerfield) au départ de Nouméa (aéroport de Nouméa - La Tontouta) et voulaient des renseignements pour ce voyage (vols, hôtel...). Les futurs voyageurs étaient tous deux âgés de plus de 25 ans et de moins de 65 ans et ne connaissaient pas la destination. Ils souhaitaient un hôtel d'un niveau de confort équivalent à un trois ou quatre étoiles en France, petit-déjeuner inclus. Ils n'avaient pas fait de recherches préalables avant de se rendre en agence. Leur budget était de 230 000 fcp (soit 2 000€) maximum pour le couple.

	Note finale		Accueil Disponibilité	Conseils	Le devis				
					Type de devis	Informations données sur les vols	Informations sur le nom de l'hôtel	Respect du budget	Montant en FCP
Pacifique Lagon	19,2	***	***	***	***	***	***	***	167 800
Amac Voyages	18,6	***	***	***	***	**	***	***	176 800
TropicTravel	18,3	***	***	***	*	***	***	***	222 000
Mirage Voyages	18,0	***	**	***	■	**	***	***	180 000
TPV	17,8	***	***	**	**	***	***	***	160 600
Axxess	15,9	**	***	*	*	***	***	***	180 400
Agence Brock	15,8	**	**	**	***	***	***	**	243 400
Voyagence	15,8	**	***	*	***	***	***	***	174 200
Asia Voyages	15,3	**	***	*	**	***	***	***	179 600

Légende : *** = très bon, ** = bon, * = moyen,

■ = médiocre

Les notes concernant l'accueil et la disponibilité sont globalement très correctes. Dans le détail pourtant, les vitrines ne séduisent pas, quatre sur neuf ayant été jugées comme « pas du tout attrayantes ». Le plus souvent (6 fois), les enquêteurs ont été reçus dès leur entrée dans l'agence de voyages et au maximum un enquêteur a dû patienter de 11 à 15 minutes avant de pouvoir s'installer avec le conseiller. Sans faute du côté de l'amabilité, tous les agents de voyages ont été décrits comme très aimables.

Du côté des conseils, pour cette enquête, toutes les agences ne se valent visiblement pas. Si certaines font un sans-faute (Pacifique Lagon, Amac Voyages, Tropic Travel et Mirage Voyages), d'autres, au contraire, sont un peu à la traîne, manquant de spontanéité ou de précisions quant aux informations fournies.

Très bon point, les enquêteurs ont obtenu des devis dans l'intégralité des agences visitées. Ceux-ci ont été délivrés sous tous les formes (imprimés, manuscrits, prise de note de l'enquêteur). Concernant les vols, si la compagnie aérienne a systématiquement été citée, deux agences n'ont pas indiqué les horaires de départ. Le nom de l'hôtel proposé a toujours été indiqué. Le budget a dépassé celui annoncé par nos clients dans une seule agence de voyages (avec cependant un dépassement de moins de 5%).

Nos conseils :

- Après avoir exposé votre demande, si l'agent ne vous questionne pas spontanément, pensez à la compléter : peut-on décaler les dates de voyage, être en demi-pension ?
- Demandez le nom de la compagnie, les horaires des vols (et s'il sera possible de les changer), le nombre de bagages et le poids autorisés en soute et en cabine, la durée de validité du tarif aérien proposé, les documents de voyage nécessaire (CNI, passeport, durée de validité, permis de conduire...) ;
- Faites-vous préciser ce qui est compris dans la proposition de voyage et qui doit être clairement indiqué sur le devis : transfert aéroport / hôtel, frais d'agence, assurance annulation, frais de modification...
- Vérifiez vos contrats d'assurances concernant votre responsabilité civile (c'est souvent prévu dans le contrat multirisque habitation), mais également l'assurance individuelle accidents, l'assurance annulation du voyage, l'assurance bagages, l'assurance maladie et frais médicaux... Vous pouvez demander précisions et conseils à votre agent de voyage et à votre assureur et choisir la bonne formule en faisant la liste de toutes les clauses d'assistance dont vous bénéficiez déjà dans vos contrats d'assurances ou par le biais de vos cartes de crédit.
- Visitez plusieurs agences, si possible, et comparez les prestations proposées et leur prix.

Pour le conseil d'administration
La présidente
Luce Lorenzin

Nouméa, le 16 septembre 2015

CONTACT PRESSE : 28 51 20