

# Le terrorisme : un danger sous-estimé par les tour-operators

DOCTRINE

G3926

DROIT DU TOURISME

Depuis septembre 2001, les attentats n'ont cessé de se multiplier contre les destinations touristiques. Voyageurs et vacanciers sont ainsi devenus les cibles privilégiées des groupes djihadistes. Le terrorisme a plongé le monde des voyages dans une crise sans précédent et entraîné nos sociétés dans une spirale sécuritaire : les contrôles dans les aéroports se sont renforcés et certains avions restent au sol quand des individus suspects sont soupçonnés d'avoir embarqué.

Les attentats qui se multiplient en des lieux jusqu'alors préservés - Indonésie, Kenya - suscitent des interrogations angoissées chez les voyageurs et leurs clients : existe-t-il encore des destinations refuges ? Même s'il reste encore quelques contrées épargnées par le terrorisme ou les conflits ethniques, nul ne peut certifier qu'il en sera encore ainsi à l'avenir.

Cette nouvelle donne a provoqué une évolution des comportements : le touriste s'attend désormais à être pleinement informé des risques qu'il encourt lorsqu'il part en voyage. Avant de partir pour l'étranger, les voyageurs visitent au préalable les sites d'information gouvernementaux, pour connaître les risques potentiels de leur destination et prendre connaissance des régions à éviter lors des excursions. Beaucoup veulent s'assurer préalablement de la fiabilité de la compagnie aérienne qui les transportera et du dispositif de sécurité de l'hôtel où s'effectuera leur séjour.

## I. L'ÉVOLUTION DU COMPORTEMENT DE LA CLIENTÈLE TOURISTIQUE

Dans son rapport 2005, l'Observatoire des litiges et réclamations de l'Association professionnelle de solidarité du tourisme (APS), relevait les tendances significatives observées au cours de l'année en matière d'évolution de comportement de la clientèle. Celle-ci se manifeste essentiellement dans deux domaines : la sécurité des transports aériens et la satisfaction globale des prestations touristiques.

Dorénavant, les « clients-consommateurs » réclament des réponses sans ambiguïté sur l'état de l'avion qu'ils vont emprunter pour leurs vacances. Si cela peut paraître parfois irrationnel, il faut se faire à l'idée - même s'il ne s'agit que de l'état des

Éric DENÉCÉ (\*)

Directeur du Centre français de recherche sur le renseignement (CF2R)

Professeur associé à l'Université Montesquieu-Bordeaux IV

sièges - qu'un avion mal entretenu peut introduire des doutes dans l'esprit des clients, ce qui peut les conduire à refuser de monter à bord.

L'information délivrée en amont de l'embarquement joue un rôle primordial. À titre d'exemple, le boycott des passagers du vol Hourghada-Roissy du 16 juillet 2005 est significatif de la psychose sécuritaire qui s'est installée. Comme cela a été souligné par différents médias, les touristes se sont surtout plaints d'une absence de communication.

La profession constate également le développement de prises de décisions radicales des clients suite à des incidents aériens. Fait nouveau mais en pleine expansion, les clients n'hésitent plus désormais à annuler leurs billets suite aux attentats ou aux accidents d'avions. De plus, ils réclament dorénavant un remboursement intégral, en dépit des règles qui sont appliquées en matière d'annulation. Même si les conditions du contrat ont été spécifiées et signées par le client, celui-ci hésite de moins en moins aujourd'hui à aller plus loin dans la démarche, ne se limitant plus aux simples éléments contractuels. Des réflexions du type : « *il y a eu une alerte à la bombe qui a perturbé mon circuit, c'est la faute du site du ministère des Affaires étrangères qui a été timide dans ses recommandations et de mon agent de voyages qui n'a pas su suffisamment attirer mon attention sur les problèmes de sécurité* », ne sont désormais plus étrangères dans la relation avec le client.

La profession se trouve ainsi confrontée à une population qui se considère désormais comme victime et développe une tendance croissante à la réclamation et au litige. Elle est renforcée par la recrudescence des services d'assistance ou de protection juridique de toutes sortes, émanant des banques, des mutuelles ou des associations de défense des consommateurs.

La généralisation du danger terroriste n'a fait qu'accélérer l'évolution de comportement des voyageurs. Les gens veulent voyager, mais ils doivent d'abord se sentir en sécurité. Les professionnels du tourisme sont donc désormais contraints d'intégrer ce nouveau paramètre qui leur impose de nouvelles conditions de fonctionnement.

(\*) É. Denécé, *Tourisme et terrorisme. Des vacances de rêve aux voyages à risques*, Ellipses, 2006 (en collab. avec S. Meyer).

## II. LES NOUVELLES RESPONSABILITÉS DES PROFESSIONNELS DU TOURISME

Les tour-operators sont des « producteurs » de voyages. Ils ne vendent que rarement directement au public. Ce sont les agents de voyages qui distribuent leurs produits et assurent l'essentiel de la vente directe. En cas de réclamation du consommateur, c'est l'agent de voyages qui est en première ligne, car c'est le vendeur qui est responsable. En effet, c'est lui qui conclut la vente avec le consommateur même si l'organisateur du voyage et le transporteur sont mentionnés. C'est donc lui qui sera le premier l'objet d'une attaque juridique.

Le professionnel qui vend un voyage ou un séjour à des consommateurs est désormais responsable des dommages subis par ceux-ci dans l'exercice de cette activité. Le droit français s'est fondé, pour retenir cette responsabilité du professionnel, sur la notion bien connue du contrat. Lorsqu'il vend son produit (un voyage organisé, une croisière, etc.), le professionnel contracte un certain nombre d'obligations envers les consommateurs. En France, l'évolution du contexte réglementaire s'est traduite par la loi de 1992. La jurisprudence n'a cessé, depuis des années, de développer et préciser ces obligations qui pèsent sur le professionnel. Il faut en retenir deux, qui sont essentielles :

- renseigner le consommateur sur toutes les caractéristiques du produit vendu ;
- organiser lui-même le voyage. C'est le professionnel qui sélectionne les moyens de transport, les sous-traitants auxquels il s'adresse, les destinations visitées, les installations utilisées, etc. C'est donc lui qui sera responsable des défaillances des uns ou des autres. Il incombe dès lors au voyageur une obligation de qualité dans le choix de ses prestataires, une obligation de contrôle régulier de ces derniers, mais aussi une obligation de prudence dans le choix des excursions ainsi qu'un devoir d'assistance envers ses clients.

Face à la difficulté pour le consommateur de rapporter la preuve du manquement du professionnel à l'une de ses obligations, s'il veut obtenir réparation de son préjudice, le droit évolue et se dirige vers la notion de « responsabilité sans faute » du professionnel. Le seul fait que le vendeur de services soit un professionnel lui fera assumer tous les risques et sa responsabilité sera engagée par la seule réalisation du dommage. Cette responsabilité sans faute est déjà inscrite dans le droit communautaire, depuis la directive CEE du 25 juillet 1985 sur la responsabilité liée à l'utilisation des produits dangereux. Il paraît inéluctable que son domaine soit étendu dans les années à venir aux services et donc au tourisme. Le développement de la responsabilité sans faute et du « tout assurance » entraînera nécessairement une sorte de régression du sens de

la responsabilité chez le consommateur et la généralisation d'un comportement d'assisté.

Dans l'état actuel du droit, le professionnel voit sa responsabilité dérogée dans trois cas :

- lorsque le consommateur est parfaitement informé des risques d'un voyage et qu'il accepte ceux-ci en connaissance de cause. Le professionnel ne peut refuser alors de lui vendre son produit, mais il ne peut alors être tenu pour responsable d'éventuels accidents inhérents à ce produit, connus et acceptés par son cocontractant ;
- les fautes du consommateur dans l'exécution du contrat sont également une cause d'exonération du professionnel ;
- les attentats terroristes sont un cas de force majeure, car ils sont caractérisés par l'extériorité (par rapport au professionnel et à la victime), l'imprévisibilité (dans sa survenance) et l'irrésistibilité (dans leurs effets) du dommage. De fait, le professionnel est exonéré de toute responsabilité puisqu'il invoque des circonstances étrangères, anormales et imprévisibles, dont les conséquences n'auraient pu être évitées malgré toutes les précautions déployées, ou à un événement qu'il ne pouvait, avec toute la diligence nécessaire, prévoir ou surmonter.

Ce qui est malheureusement à craindre, avec la judiciarisation croissante de nos sociétés, c'est la mise en cause de la responsabilité du voyageur pour avoir mal choisi :

- l'établissement hôtelier, si celui-ci, mal sécurisé, est la cible d'une attaque terroriste ;
- la compagnie aérienne, s'il y a eu déficience dans le contrôle des bagages, des passagers ou de l'appareil ;
- un site touristique trop exposé, au regard des menaces locales.

D'où ce devoir impérieux de renseigner préalablement le voyageur sur l'ensemble des risques qui pèsent sur la destination choisie, afin d'éviter toute action judiciaire ultérieure fondée sur le fait du simple « *je ne savais pas... je n'étais pas au courant... on ne m'a rien dit...* ».

Le professionnel peut également être mis en cause pour réparation du préjudice moral subi. L'arrêt de la Cour d'appel de Paris du 8 juin 2000, dans le cadre de l'affaire *Cellerin c/ Nouvelles Frontières* <sup>(1)</sup>, constitue un précédent en la matière. Le voyageur *Nouvelles Frontières* a été condamné à réparer le préjudice moral subi par l'un des participants à un voyage d'aventures du fait de son inquiétude, suite à l'arrêt temporaire de son minibus par des hommes armés. C'est pourquoi, chez le tour-operator britannique *Thomas Cook*, un touriste qui souhaite se rendre en Indonésie est averti

(1) C. Paris, 8 juin 2000, D. 2000, jur., p. 841.

des dangers potentiels et doit signer une décharge, preuve qu'il accepte volontairement la prise de risque et qu'il en supportera, seul, les conséquences. À l'avenir, une telle procédure deviendra de plus en plus courante. Au même titre qu'elle est devenue un outil essentiel dans les hôpitaux pour se prémunir de toute action en justice, la décharge devient un instrument couramment utilisé chez les voyageurs.

### **III. LA SÉCURITÉ, UN FACTEUR INDISPENSABLE DU DÉVELOPPEMENT DES ACTIVITÉS TOURISTIQUES**

Jusqu'au 11 septembre 2001, les quatre types de risques touristiques traités par les assureurs et les assistants étaient :

- le risque sanitaire ;
- le risque d'accès à la médecine. Dans certains pays en développement, le libre choix du praticien ou de l'établissement n'est pas autorisé. Il existe donc un risque quant à la qualité des soins ;
- le risque financier, lié des coûts de soins très variables d'un pays à l'autre ;
- le risque juridique, lorsque la responsabilité d'une personne est mise en cause sur son lieu de séjour. Une citation en justice est toujours une situation déstabilisante, surtout face à la méconnaissance des procédures pénales locales.

Cette classification est aujourd'hui dépassée. Les professionnels du secteur doivent désormais conduire une nouvelle réflexion quant au risque touristique, du départ à l'arrivée des passagers, en tenant compte à la fois des facteurs inhérents à l'activité et des impondérables externes, en particulier des risques terroristes et criminels.

Ce besoin doit être pris en considération avec doigté pour éviter toute « sinistrose » incompatible avec la vente d'un produit « vacances ». La prise en compte de la sécurité par les professionnels du secteur les amène à relever deux défis :

- concilier le rôle d'accueil et de détente de l'activité touristique avec un souci de sécurité qu'il faut intégrer dans les prestations offertes ;
- chiffrer ce service de sécurité qui représente un coût.

La solution doit répondre à deux impératifs :

- d'une part, il existe un « maximum » de sécurité à ne pas dépasser en fonction des contraintes budgétaires et psychologiques. Outre les dépenses qui augmentent lorsqu'on intensifie la surveillance et les contrôles, il faut éviter de sombrer dans la psychose de l'attentat qui peut créer un climat contraire aux vacances, au farniente et à la décontraction ;
- d'autre part, il y a un « minimum » de sécurité à

satisfaire en fonction du besoin de chaque clientèle, de sa propre conception du risque, laquelle dépend en premier lieu du contexte géopolitique et des avertissements lancés par son ministère des Affaires étrangères.

La gestion de la sécurité doit donc s'intégrer dans l'offre commerciale. Elle sera considérée selon les cas comme une prestation annexe ou périphérique liée au service de base. Mais les professionnels doivent comprendre que ce sont ces services annexes qui vont désormais déterminer l'attractivité du produit touristique vis-à-vis d'une clientèle de plus en plus sollicitée.

Ainsi, de plus en plus de tour-operators d'horizons divers (Japon, États-Unis, Grande Bretagne) n'hésitent plus à demander aux établissements auxquels ils s'adressent pour héberger leurs vacanciers, quels types de mesures de sécurité ils ont mis en place depuis 2001. Cette préoccupation est particulièrement sensible chez les hommes d'affaires se déplaçant fréquemment dans les zones à risque et les entreprises font souvent part de leur inquiétude au sujet de la sécurité de leurs employés. Les hôtels sont ainsi poussés à répondre correctement à leurs attentes et à élaborer un argumentaire pouvant emporter la décision de leurs clients. Cela passe par une communication de qualité sur le dispositif de sécurité établi, la diffusion de cet argument sur les sites Internet, chez les voyageurs, dans les guides et brochures touristiques. Certains établissements, en Afrique et en Arabie-Saoudite, vont même jusqu'à proposer à leurs clients l'accès payant à un service de gardes du corps au cours de leur séjour !

Tout comme il existe des étoiles classant les hôtels en fonction de leur confort, sans doute va-t-on voir apparaître des critères notant compagnies aériennes, réceptifs et tour-operators en fonction du niveau de sécurité garanti. Les clients vont dorénavant chercher à apprécier les solutions proposées par les professionnels du tourisme pour prévenir le risque terroriste.

Ainsi, les organisateurs de voyages et les hôtels qui adopteront des mesures concrètes en matière de sécurité bénéficieront sans aucun doute d'une attractivité supérieure. D'autres, qui négligeront ce paramètre, se verront écarter des marchés. Alors qu'elle avait vocation à rester discrète, la sécurité peut s'afficher plus ouvertement. Elle est en passe de devenir un véritable avantage concurrentiel.

Toutefois, les réponses varient sensiblement d'une profession à l'autre. Les réceptifs ont immédiatement pris en compte le facteur terrorisme et ont renforcé significativement les procédures de sûreté. Les transporteurs ont multiplié les contrôles préalables à l'embarquement, avec les nuisances que l'on connaît. Ces deux métiers ont investi

dans la sûreté pour rassurer les voyageurs et les inciter à toujours à se déplacer.

En revanche, les organisateurs de voyages semblent négliger ce paramètre, quoique leurs discours tendent parfois à laisser entendre le contraire. Or, au même titre que les autres, ces professionnels ont des devoirs d'information et d'assistance qui pourraient, s'ils étaient pris en défaut, mettre en jeu leur responsabilité et leur survie économique.

En effet, face à cette évolution perceptible, la réaction des tour-operators français se présente sous un jour plutôt modeste, comparée à celle des autres professions ou de leurs concurrents européens. La tentative de mise en place de cellules chargées de la prévision du risque n'a pas encore abouti, traduisant la réticence à dépenser de l'argent pour une activité jugée « improductive » et éloignée de leur cœur de métier. Les spécialistes sont encore peu nombreux chez les acteurs du secteur. Si certaines entreprises comptent parmi leurs cadres des experts en la matière, ils assurent d'abord, pour la plupart, d'autres fonctions. Rares sont les tour-operators français qui développent

une cellule d'analyse spécifique. Ils sont pourtant aussi exposés que leurs concurrents européens et nord-américains. Cette attitude perdure alors même que les tour-operators britanniques, allemands, canadiens et américains se sont organisés pour la collecte des données et pour une assistance permanente sur le terrain.

Le citoyen est de plus en plus considéré par la jurisprudence comme irresponsable. En conséquence, la responsabilité de l'organisateur de voyages est de plus en plus fréquemment mise en cause par le « client touriste ». Cette évolution présente naturellement des dangers à terme pour les acteurs du voyage. Mais l'accroissement des demandes en matière de sécurité est également pour les professionnels du secteur, une opportunité de croissance. Paradoxalement, le terrorisme est générateur d'adaptations nouvelles. Sans le vouloir, il contribue à l'évolution du secteur. Plus qu'un frein, il constitue un véritable catalyseur des transformations de l'industrie touristique.

---