

COMMUNIQUÉ DE PRESSE
POUR DIFFUSION IMMÉDIATE
Le 16 mai 2003

Personne-ressource : Steve Gillick, président et directeur général
Institut canadien des conseillers en voyages (CITC)
Tél. : (416) 484-4450 1 800 589-5776 Courriel: steve@citc.ca

Voyager en ces temps difficiles : un guide en douze étapes
Conseils à l'intention des consommateurs

Pour certains, voyager, en temps normal, est déjà assez difficile. Il y a tellement de choses à se rappeler, tellement de précautions à prendre et tellement de sources de distraction et d'escroqueries auxquelles il faut prendre garde. Nombreux sont ceux qui frémissent à l'idée de voyager. D'autres, en revanche, vont au devant du défi, car, pour eux, voyager est synonyme de découverte, d'activités, de culture et d'aventure. Mais qu'arrive-t-il lorsque des conflits éclatent quelque part dans le monde et viennent s'ajouter aux mille et une petites difficultés que voyager comporte déjà? Pour ceux qui s'interrogent et qui hésitent à s'aventurer, voici matière à réflexion :

1) Partez à la découverte du Canada. Pensez à tous les bons côtés : on reste à proximité de chez soi, dans un pays relativement sûr, où les personnes seules, les couples, les familles et les aînés peuvent s'adonner à une foule d'activités et d'intérêts de toutes sortes, comme la photographie, par exemple. On peut en outre soit profiter de vacances détente, soit de vacances débordantes d'activités et ce, sans problème de langue ni de devise. Nul besoin d'accumuler une tonne de documentation particulière. Il en coûte moins cher pour téléphoner à la maison. Et pour comble? Votre conseiller en voyages certifié peut s'occuper de tous les détails pour vous, tout comme si vous vous rendiez à l'étranger : billets d'avion, de train, d'autobus, location de voiture, réservations d'hôtel, billets de théâtre ou d'événements spéciaux.

2) Découvrez des destinations qui vous conviennent. Donc, vous avez visité le Canada de fond en comble et souhaitez vous aventurer un peu plus loin? Cet été, nombreux sont les voyageurs qui proposent des vacances aux Caraïbes, au Mexique et dans les îles du Pacifique. De leur côté, les croisiéristes proposent des voyages en Alaska, aux Caraïbes et au Mexique, plutôt qu'en Europe. Sur son site Web (www.acta.ca), l'Association canadienne des agences de voyages (ACTA) mentionne que même si les voyageurs ont décidé d'attendre pour voir ce qui se passe avant d'ajuster ou non leurs politiques d'annulation, les croisiéristes, pour leur part, sont en train de reformuler les leurs pour qu'une pénalité d'annulation soit traitée sous forme de crédit, bon pour un an, moyennant des frais d'administration.

3) Politiques d'annulation des transporteurs aériens : Au moment d'effectuer vos réservations auprès de votre conseiller certifié, informez-vous des modalités de la politique d'annulation du transporteur aérien. Devrez-vous déboursier des frais en cas d'annulation? Le transporteur aérien fera-t-il preuve d'une certaine flexibilité advenant l'éclatement de conflits là où vous allez et si votre billet n'est pas remboursable? N'oubliez pas que ce sont tous là des renseignements que votre conseiller certifié peut vous fournir, alors que si vous faites vous-même vos réservations, il vous faut alors effectuer vos propres recherches.

4) Serez-vous obligé de faire la queue au guichet? Si des conflits éclatent pendant que vous vous trouvez à l'étranger, votre conseiller au Canada travaillera pour vous de façon à vous ramener à la maison. Or, si vous avez vous-même effectué vos réservations, vous devrez sans doute faire la queue (souvent interminable) pour téléphoner à « quelqu'un » qui puisse vous aider à dénicher un vol de retour. Il ne faudrait jamais projeter de voyage sans faire effectuer les réservations par le biais d'un conseiller certifié. Ne vous laissez pas leurrer par des publicités qui essaient de vous faire croire que vous n'avez besoin de personne pour faire vos propres arrangements. N'oubliez pas. Il peut vous en coûter très cher si quelque chose tourne mal.

5) Tenez compte des avis émis par le gouvernement. Au Canada, il se publie sur le site www.voyages.gc.ca des avis à jour à l'intention des voyageurs. Ces avis vous renseignent sur la situation du moment dans les pays que vous comptez visiter. Il peut s'agir de consignes de sécurité en général, ou carrément de mises en garde destinées à vous déconseiller de voyager dans un pays en particulier. Ces avis peuvent tout aussi

bien déconseiller aux Canadiens de fréquenter certains endroits touristiques dans le pays dont, notamment, ses hôtels et ses places publiques, que leur annoncer l'imposition de mesures de sécurité sévères au moment d'entrer dans le pays. L'ignorance délibérée n'est jamais une bonne excuse. Faites vos devoirs! Là aussi votre conseiller certifié pourra vous fournir cette information cruciale. Le meilleur conseil qui soit : toujours prendre ces avis très au sérieux.

6) Vos documents de voyages sont-ils à jour? Règle générale, la plupart des pays vous refuseront l'entrée si votre passeport expire dans les six mois suivant votre arrivée. Les récents événements sur la scène mondiale ont fait que plusieurs pays exigent maintenant un visa de la part des voyageurs de certaines nationalités. De nombreux changements de la sorte peuvent se produire quotidiennement. Donc, non seulement devriez-vous être au courant des exigences d'entrée qu'impose le pays que vous souhaitez visiter, mais vous devriez également consulter régulièrement le site Internet du gouvernement pour savoir si ces règlements ont fait l'objet de récentes modifications. Si vous voyagez, prenez grand soin de mettre en sûreté votre passeport et tout autre document de voyage ou autre document officiel. Assurez-vous en outre de pouvoir les récupérer facilement au besoin. Voir le paragraphe 7 qui suit.

7) Saviez-vous qu'en Ontario, **l'article 21(2)(d) du Règlement 806/93** exige que les conseillers soient tenus « d'informer leurs clients, par écrit, des renseignements et des documents dont aura besoin quiconque achète des services de voyage. » Le président du Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario, Michael Pepper, nous avertit que « même les détenteurs de passeports canadiens peuvent se voir refuser l'entrée aux États-Unis si leur pays natal fait partie de la liste des pays à risque. » Et c'est justement là qu'il est essentiel pour le consommateur de recourir aux services d'un conseiller de voyages. Ce professionnel est effectivement bien placé pour vous informer des modalités d'annulation advenant la publication d'un avis aux voyageurs une fois les réservations effectuées. Consultez le site www.tico.on.ca.

8) Ne fermez pas vos valises à clé... Dans certains aéroports canadiens et américains, le contrôle des bagages s'effectue avant l'enregistrement dans le but de détecter les articles menaçants. Vous devrez donc attendre plus longtemps que d'habitude, au point de vous sentir frustré. Détendez-vous! Nous sommes en **2003**, et c'est la réalité! Arrivez d'avance et préparez-vous à attendre plus longtemps. Ne fermez votre valise à clé qu'une fois celle-ci inspectée. Autrement, vous risquez de prolonger l'attente pendant que vous cherchez votre clé. Informez-vous auprès de votre conseiller certifié ou de votre transporteur aérien pour connaître la liste des objets qu'il est interdit de transporter. En outre, gardez strictement pour vous, vos blagues, vos récriminations et vos remarques cinglantes. À cause d'elles, vous pourriez faire l'objet d'accusations criminelles!

9) Vous pensez avoir bien fait en collant sur votre valise une version miniature du drapeau canadien? Eh bien, durant longtemps, c'est ce qu'ont fait les Canadiens. Il y en avait même un sur leur étui d'appareil-photo, leur sac à dos, leur sac à main et leurs vêtements. Pour plusieurs, il s'agissait là d'une marque de fierté, alors que d'autres voulaient tout simplement se distinguer des autres nationalités. Peut-être avez-vous deviné? Voyant à quel point les Canadiens étaient populaires auprès des étrangers, des personnes d'autres nationalités ont commencé à faire de même... sauf que ce n'était pas des Canadiens. Donc, si vous croyez que le fait de coller sur votre veste un petit drapeau canadien à un dollar vous réservera un traitement de faveur, même du point de vue sécurité, détrompez-vous.

10) Vérifiez votre police d'assurance. Voici ce que nous dit l'ACTA à propos de l'assurance voyage : « Quiconque choisit de voyager malgré les avis diffusés ne bénéficiera pas du remboursement des dépenses encourues si celles-ci sont reliées d'une quelconque façon à l'objet de l'avis. » John McKenna, coprésident de la Compagnie d'assurance voyage RBC, conseille fortement aux consommateurs de faire leurs devoirs lorsqu'il s'agit d'assurance voyage. Un conseiller de voyages est bien placé pour vous décrire les nombreux types de polices d'assurance voyage qui se vendent sur le marché.

11) Le Sixième sens : bien plus que du cinéma. En bout de ligne, c'est au consommateur que revient la décision de voyager ou non. Si vous éprouvez de façon récurrente un sentiment de malaise à propos des vacances familiales outre-mer ou transfrontières que vous projetez, alors écoutez votre petite voix intérieure et planifiez autre chose jusqu'à ce que vous vous sentiez tout à fait à l'aise. Il existe des alternatives aux voyages outre-mer (voir le paragraphe 1). Voyager, c'est aussi le plaisir d'explorer, de s'enrichir

culturellement et de voir autre chose d'énergisant et exempt de stress. S'il manque un de ces éléments, c'est le voyage tout entier qui risque d'être en péril. Alors, prudence! Discutez de vos prochains projets de vacances avec votre conseiller de voyages certifié.

12) Le nom de votre conseiller de voyages se trouve-t-il sur la liste? On peut consulter la liste des 2 235 conseillers de voyages certifiés au Canada en se rendant sur le site <http://www.citc.ca/certifiedcoun.cfm>. Il suffit d'entrer votre code postal pour voir apparaître à l'écran la liste de tous les noms de conseillers et gestionnaires de voyages certifiés de votre région. N'oubliez pas : si le nom du conseiller ne se trouve pas sur la liste, cela signifie qu'il n'est pas certifié. (Les personnes qui n'ont pas accès au courrier électronique et qui souhaitent obtenir de l'information peuvent communiquer directement avec le CITC).

Cet article paraîtra dans le Volume 6 du bulletin « *The Inside Track* », une publication gratuite du CITC à l'intention des consommateurs (3 avril 2003)