

>>> **RÉPUTATION**

Une communication de crise qui a manqué de maîtrise

Un spécialiste reconnu de la gestion de crise estime que Costa n'a pas été à la hauteur dans sa communication comme si une telle catastrophe n'avait pas été envisagée.

PRÉSIDENT DU CABINET COMCRISE, qui compte comme parmi ses clients des compagnies aériennes, Laurent Vibert porte un regard sévère sur la communication de Costa : « *J'ai eu le sentiment qu'ils n'étaient pas préparés. Une communication de crise se travaille en amont et une entreprise doit prendre en compte que l'imaginable peut se produire. La réalité peut dépasser la science-fiction.* » Il s'étonne ainsi que Costa n'ait pas mentionné de numéro Vert pour donner des informations mais un numéro de portable, « payant ». Il explique les bases de la gestion de crise : « *les messages doivent être prêts et les responsables doivent savoir quoi répondre aux journalistes.* » Laurent Vibert compare l'action de la compagnie maritime à celle de la Société Générale qui avait rejeté toute la faute sur le dos d'un seul homme. « *Avec le commandant, ils tiennent un coupable mais, comme a pu le faire Air France après le crash du Rio-Paris, ils devraient associer des commandants de bord à leur stratégie de communication qui expliqueraient ce qui a pu se passer lors du débarquement.* » Il cite la compagnie aérienne en exemple : « *Tout le personnel d'Air France semblait concerné.* » Pour le spécialiste, il faut passer au coup d'après et repenser globalement sa stratégie :

« Il faut penser au coup d'après et repenser globalement sa stratégie »

« *rassurer en interne, trouver les messages pour la presse spécialisée.* ». Air France, par exemple, avait dû annuler ses campagnes de publicité qui promettaient de « *faire du ciel le plus bel endroit de la Terre.* ». Costa promet en ce moment « *le paradis sur mer.* » Samedi soir, dans un cinéma parisien, le spot publicitaire a été hué par les spectateurs. C'est d'ailleurs tout un secteur qui se trouve dans l'embarras après ce naufrage. Sur son site Internet, MSC Croisières présente ses condoléances. « *MSC Croisières présente ses condoléances. « MSC est proche des familles des victimes, des passagers, du staff ainsi que des membres d'équipage du Costa Concordia suite à la terrible tragédie.* ». À l'ensemble du secteur de la croisière, maintenant, de travailler pour expliquer que le gigantisme n'est pas synonyme d'insécurité. ■ LG

Pier Luigi Foschi, directeur de Costa Croisières, a accusé le commandant d'être allé « à l'encontre des règles prescrites par la compagnie ».



Le naufrage, heure par heure

Vendredi 13 janvier

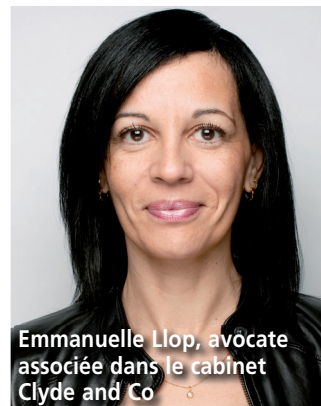
- **21h30** : Selon les premières expertises, le *Concordia*, deux heures et demie après son départ de Civitavecchia, heurte un rocher à 300 mètres de l'île de Giglio sur la côte toscane. La plupart des passagers dînent.
 - **21h35** : Le courant électrique est coupé. La panique s'installe.
 - **21h45** : Une première alerte est donnée (deux coups de sifflet longs, un court), signalant une avarie.
 - **21h50** : Le navire prend de la gîte sur tribord. Des passagers se précipitent dans leurs cabines pour récupérer leur gilet de sauvetage.
 - **22h00** : Une partie des passagers se regroupe sur le pont 4 où se trouvent les chaloupes. Le commandant tente une manœuvre pour se rapprocher de la côte.
 - **22h10** : Le signal d'abandon du navire retentit (sept courts, un long). Les canots sont descendus à la mer.
 - **22h20** : Les garde-côtes débutent les opérations de sauvetage avec vedettes et hélicoptères. Des passagers se jettent à l'eau.
 - **23h15** : Une première chaloupe débarque sur l'île de Giglio.
 - **23h40** : Le commandant Francesco Schettino est retrouvé sur le rivage.
 - **1h30** : Trois corps sont repêchés (deux touristes français et un marin péruvien).
 - **2h30** : Il reste encore 300 personnes à bord du navire.
 - **6h00** : La 1^{re} phase d'évacuation s'achève.
- Dimanche 15 janvier**
- **00h15** : Deux survivants sont localisés sur le navire
 - **00h58** : Un couple de Sud-Coréens est extrait de sa cabine.
 - **7h00** : Une voix est localisée au niveau du pont 3. Il s'agit d'un commissaire de bord.

>>> **JURIDIQUE**

« Croisières annulées : l'agent, responsable de plein droit »

EMMANUELLE LLOP, avocate associée dans le cabinet Clyde and Co, nous apporte son éclairage sur les conséquences pour les agences. « *Même si l'erreur humaine semble de plus en plus probable et que la compagnie se désolidarise du commandant du Concordia, Costa Croisières reste responsable de ce qui s'est passé et on ne peut clairement pas évoquer la force majeure. Pour les croisières, nous sommes dans le cadre de la vente de voyages à forfait visée par la loi de 1992, réformée par la loi Novelli. Pour les croisières prévues sur le Concordia qui ont été annulées, les agents de voyages sont responsables de plein droit vis-à-vis du client, même s'ils peuvent appeler en garantie leur fournisseur, c'est-à-dire Costa Croisières. Dans le cadre des annulations pures et simples pour les clients qui ne sont pas partis, la loi impose de payer en plus du remboursement intégral une indemnité au client qui correspond aux frais qui auraient dû être payés si l'annulation avait été le fait du client. Des demandes de dommages et intérêts pourraient intervenir si les clients font état d'un préjudice (voyage de noces, vacances gâchées...). Pour les solutions de remplacement qui pourraient intervenir après le 25 février (voir en page 2), on peut*

considérer qu'il y a une modification d'un élément essentiel du contrat. Soit le client accepte la solution de remplacement, soit il peut demander la résiliation du contrat et obtenir le remboursement intégral. Si la solution de remplacement est moins chère que le prix de la croisière initial, il faudra rembourser la différence au client.



Emmanuelle Llop, avocate associée dans le cabinet Clyde and Co

Dans le cas plus complexe des rescapés et des ayants droit des victimes, ce sont les assurances qui prendront le relais pour les indemnités au-delà du simple remboursement du prix de la croisière. Il est à noter que l'article L211-16 (responsabilité de plein droit des agences) s'applique dans la limite des dédommagements prévus par les conventions internationales. En l'espèce, le texte communautaire en vigueur est le règlement européen du 23 avril 2009 relatif à la responsabilité des transporteurs des passagers par mer en cas d'accident. Le Code du tourisme et ce règlement devraient s'articuler, sans préjuger des demandes de dommages et intérêts qui pourraient intervenir pour les préjudices subis. Pour les personnes disparues, le régime juridique a changé et au terme d'un jugement déclaratif, elles peuvent être déclarées victimes. »

Visit EUROPE
S'évader. S'enrichir. Se souvenir.

Un anniversaire à célébrer, une occasion de se rassembler.
En février 2012, Visit Europe fête son 25^{ème} anniversaire.

Pour marquer cet événement, Travel Europe organise, pour sa filiale française, un roadshow de 9 jours dans 8 villes de France, du 02 au 10 février 2012.

Ce sera l'occasion de :

- rassembler nos différents partenaires et distributeurs,
- annoncer nos ambitions 2012,
- présenter le groupe et les différentes équipes de Travel Europe et Visit Europe,
- partager un moment convivial et festif autour d'un cocktail déjeuner ou dînatoire,
- gagner de nombreux voyages en participant au « Quiz Visit Europe ».

Envoyez votre demande de participation à Mlle Carole SIMONNET : carole.simonnet@visiteurope.fr

Étapes du roadshow

LYON > MONTPELLIER > MARSEILLE > TOULOUSE > BORDEAUX > NANTES > PARIS > STRASBOURG

le 02/02 12h15	le 02/02 19h30	le 03/02 12h15	le 06/02 19h30	le 07/02 12h15	le 08/02 19h30	le 09/02 20h00	le 10/02 19h30
-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------