

Cher agent de voyage membre de la CLIA,

J'ai le plaisir de vous informer que la CLIA a annoncé l'adoption volontaire par l'industrie des croisières d'une *Déclaration des droits des passagers*. Nous considérons qu'il s'agit d'une étape très positive pour l'industrie dans la mesure où elle s'appuie sur notre riche héritage en matière de transparence et de responsabilisation, et souligne notre engagement continu en faveur de la satisfaction des clients.

La *Déclaration des droits des passagers* est un ensemble de politiques adoptées volontairement qui seront obligatoires pour l'ensemble de nos membres. Ladite déclaration délimite les responsabilités claires et sans ambiguïtés de chaque compagnie de croisière à l'égard de ses clients concernant leurs droits à la sécurité, au confort et à l'assistance dans le cas exceptionnel où un problème mécanique se produirait lors d'une croisière, en plus d'autres responsabilités telles que des soins médicaux d'urgence, un équipage parfaitement formé ainsi qu'un numéro gratuit à composer pour toute question ou information concernant tout aspect des opérations à bord du navire. Si un certain nombre de « droits » sont appliqués par de nombreux membres de la CLIA depuis longtemps, nous pensons qu'une *Déclaration des droits des passagers* formulée de manière explicite est une bonne manière de communiquer clairement l'engagement de l'industrie en faveur de ses passagers ainsi que les efforts continus de nos membres visant à satisfaire pleinement la clientèle.

Un composant essentiel de cette initiative consiste à s'assurer que les consommateurs en soient informés efficacement. Par ailleurs, l'un des principaux canaux de communication avec les consommateurs est la communauté des agents de voyage de la CLIA. À cet égard, je vous saurais gré de nous aider à communiquer activement la *Déclaration des droits des passagers* aux clients actuels et potentiels de croisières. Pour ce faire, il suffit simplement d'informer les croisiéristes actuels et potentiels qu'une *Déclaration des droits des passagers* est disponible sur le site Internet de la CLIA (NOM DE LA RÉGION) sur (ADRESSE DU SITE Internet). Elle sera également publiée sur les sites Internet des compagnies membres de la CLIA.

Merci d'avance pour votre assistance et votre soutien à la CLIA concernant cette initiative importante pour l'industrie.

Cordialement,

Christine Duffy
Présidente et directrice générale

Questions/Réponses

L'industrie des croisières adopte la Déclaration des droits des passagers

Quand la Déclaration des droits des passagers prend-elle effet ?

La *Déclaration des droits des passagers* entrera en vigueur dès que les membres des associations affiliées à la CLIA deviendront des membres officiels de la CLIA.

Dans le cadre de la nouvelle structure mondiale de la CLIA, la Déclaration des droits des passagers s'appliquera-t-elle à TOUS les membres de la CLIA dans le monde ?

La mise en œuvre de la *Déclaration des droits des passagers* sera une condition d'adhésion pour toutes les compagnies de croisière membres de la CLIA.

Si les États membres de l'OMI se prononcent en faveur de ce processus lors de leur assemblée en novembre, leur action aura également une application mondiale.

Comment la CLIA saura-t-elle si les compagnies de croisière membres mettent en œuvre la Déclaration des droits des passagers ?

Dans le cadre des obligations d'adhésion, les PDG des compagnies de croisière doivent vérifier à l'écrit que la *Déclaration des droits des passagers* a bien été mise en œuvre, le processus étant le même que pour les autres politiques de la CLIA. Les compagnies de croisière intégreront également la *Déclaration des droits des passagers* à leur site Internet de manière à ce qu'elle soit accessible aux consommateurs. Elle devra également figurer dans la même section du site que les conditions générales du Contrat de passage.

Un mécanisme d'audit sera-t-il institué afin de garantir la mise en œuvre ?

Outre le fait que les « droits » 3, 5 et 6 sont soumis à des audits internes et externes menés pour chaque compagnie membre dans la mesure où ces droits s'inscrivent dans les aspects opérationnels existants du processus d'audit SMS, la mise en œuvre des 10 droits sera contrôlée à l'écrit par les PDG des compagnies de croisière, le processus étant le même que pour les autres politiques de la CLIA.

Les compagnies de croisière devront-elles insérer la Déclaration des droits des passagers dans les contrats de billet de passager ?

La *Déclaration des droits des passagers* est un accord contractuel et une « promesse » exécutoire entre une compagnie de croisière et ses passagers, portant sur la garantie de 10 droits spécifiques. De fait, la *Déclaration des droits des passagers* fait partie intégrante du contrat entre la compagnie et ses passagers. De plus, les membres de la CLIA devront, dans le cadre de la politique des membres de l'association adoptant la *Déclaration des droits des passagers*, publier ladite *Déclaration des droits des passagers* sur leur site Internet au sein de la même section que le Contrat de passage et ses conditions générales. Enfin, la CLIA communiquera spécifiquement la *Déclaration des droits des passagers* aux 14 000 (et plus) agences de voyage qui sont membres de l'association. La CLIA fournit de la documentation aux agences de voyage membres afin de faciliter la communication avec les clients, ainsi que le lien

permettant aux consommateurs de consulter la *Déclaration des passagers* sur son site Internet.

La CLIA soumettra-t-elle la Déclaration des droits des passagers à l'OMI ?

Oui, la CLIA a l'intention de solliciter le soutien du gouvernement américain et des États du pavillon dans lesquels sont enregistrés les navires de nos membres concernant les principes établis dans la *Déclaration des droits des passagers*. Elle sollicitera ensuite le soutien de l'OMI concernant l'adoption de ces principes dans le cadre d'une résolution de l'assemblée. Ce processus nécessitera le soutien des États membres de l'OMI (c.-à-d. les gouvernements) tels que les États-Unis. Ce soutien constituera une condition.

Quels services issus de la source d'alimentation d'urgence mentionnée dans le « droit » 6 seront-ils fournis ?

Les membres de la CLIA fourniront tous les services requis en vertu de la Convention internationale pour la Sauvegarde de la vie en mer (SOLAS – Safety Of Life At Sea), la principale priorité portant sur les systèmes de sécurité essentiels. La sécurité continue à juste titre d'être la principale priorité, c'est pourquoi s'assurer qu'une alimentation d'urgence soit disponible en cas de panne de l'alimentation principale en mer est essentiel. Dans le cadre d'une évaluation de la préparation aux risques, les membres de la CLIA étudient actuellement la manière dont des systèmes supplémentaires pourraient également être activés dans les cas exceptionnels de panne de l'alimentation principale.

D'autres services issus de la source d'alimentation d'urgence différents de ceux qui sont prescrits par la SOLAS peuvent-ils être fournis ?

Dans certaines circonstances, il est possible pour les compagnies de croisière de fournir des services issus de la source d'alimentation d'urgence en plus des systèmes de sécurité essentiels. Il s'agit notamment de systèmes liés aux toilettes, à l'eau douce et à l'alimentation.

Qui détermine le moment où d'autres services issus de la source d'alimentation d'urgence différents de ceux qui sont prescrits par la SOLAS peuvent être fournis ?

La source d'alimentation d'urgence serait utilisée sous la direction du capitaine, en concertation étroite avec l'ingénieur en chef du navire.

Quels membres de la CLIA doivent se conformer à la Déclaration des droits des passagers ?

La *Déclaration des droits des passagers* s'applique actuellement à tous les membres de la CLIA