

Tour hebdo

www.pros-du-tourisme.com Le magazine des professionnels du tourisme

Costa Concordia

Quel impact pour la croisière ?



Mieux vendre
Le bien-être
De nouveaux horizons



Décryptage
Congrès à Marrakech :
les régions du Snav
en vedettes

Métiers
Les bonnes pratiques
pour trouver un emploi
en agences

Mieux connaître
Dakar, le Sénégal
en capitale

Costa Concordia

Quel impact pour la croisi

► LE NAUFRAGE DU MEGASHIP BRAQUE LES PROJECTEURS DE FAÇON DRAMATIQUE SUR LE SECTEUR. QUELLES SERONT LES CONSÉQUENCES DE L'ACCIDENT POUR LA COMPAGNIE DE CROISIÈRE ET L'INDUSTRIE DANS SON ENSEMBLE? PREMIERS CHIFFRAGES DE L'IMPACT FINANCIER ET MARKETING SUR UN SEGMENT DU TOURISME DONT LE POTENTIEL SEMBLAIT SANS LIMITE...

3 questions à



Georges Azouze
Président de Costa Croisière France

Que répondez-vous aux attaques des clients concernant la désorganisation des équipes?

Notre personnel est formé selon des règles très strictes, et il n'y a pas d'employés low cost chez Costa, qui répond à une charte éthique complexe et rigoureuse, appliquée à tout le personnel, européen ou non. Ce qui arrive est une tragédie, les pertes humaines sont inacceptables. Mais Costa a évacué et rapatrié 4200 personnes...

Des plaintes sont en cours. Quelle réponse prévoit la compagnie?

Le siège de Costa prévoit la mise en place d'une indemnisation. Quant aux suites légales, elles sont probablement inévitables dans ce type de situation. Costa assumera sa part dès lors que les responsabilités seront établies, selon les résultats de l'enquête.

Quelle est l'attitude des clients?

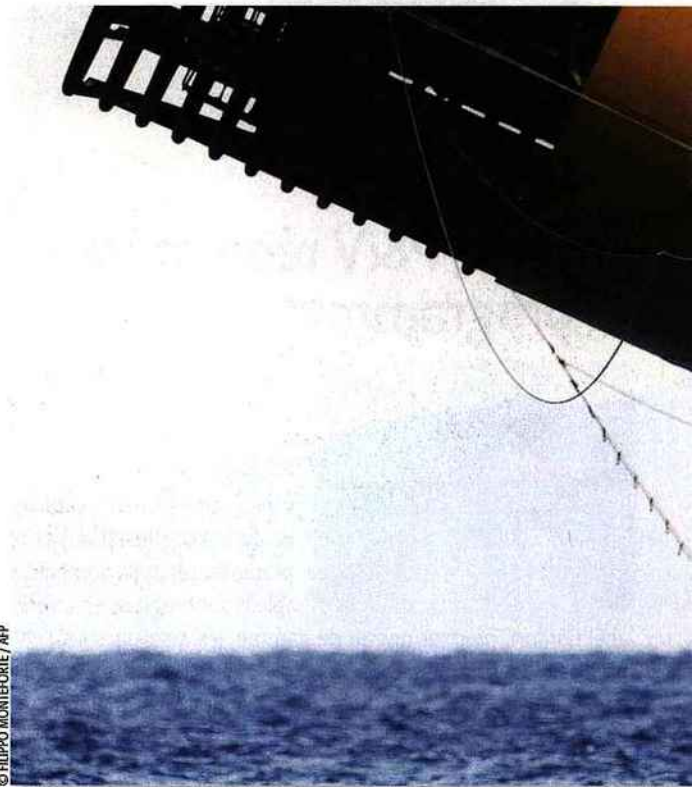
Nous avons reçu énormément de messages de soutien, de la profession, mais aussi de clients. Aucun passager n'a demandé à débarquer. Quant aux résas, il est trop tôt pour dresser une tendance. Le rythme a ralenti lundi au call center, mais il semble de nouveau en ligne avec la même époque l'an dernier. Depuis le week-end dernier, notre priorité est de gérer la situation de crise vis-à-vis de nos clients présents à bord de Concordia lors du naufrage.

Propos recueillis par V.D.

Encore inimaginable il y a une semaine, l'image est terrible. Le navire, fleuron dernier cri de la première compagnie européenne, couché dans les flots méditerranéens, et le nombre de victimes, qui ne cesse de s'allonger, n'ont pas fini d'avoir des répercussions.

Le coût pour Costa Croisières

Livré en 2006, le Costa Concordia, décrit comme « l'un des navires les plus modernes et les mieux équipés du monde, répondant à tous les critères de sécurité » par Pier Luigi Foschi, CEO de Costa Crociere, a coûté 450 M€. Au-delà de la perte, probable, du navire, la maison-mère de Costa, le groupe Carnival, a estimé l'im-



© FILIPPO MONTEFORTE / AFP

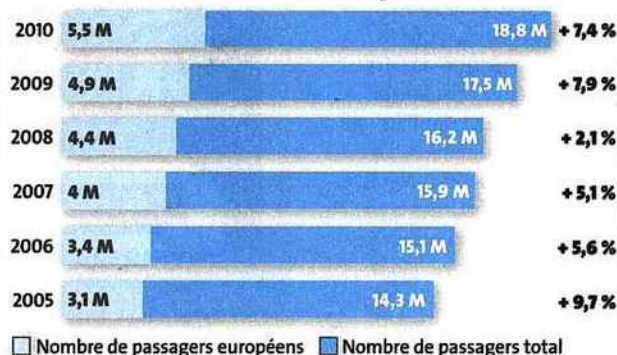
fact immédiat de l'accident entre 85 et 95 M\$ (67 et 75 M€). Selon ses propres déclarations, la compagnie dispose d'une couverture assurance pour les dégâts sur le navire, avec une franchise d'environ 30 M\$ (23,5 M€), ainsi

qu'une assurance pour dommage aux tiers, sujette à une franchise additionnelle de 10 M\$ (7,8M€) pour cet accident. « De surcroît, la compagnie s'attend à d'autres coûts qu'elle n'est pas en mesure de déterminer à l'heure actuelle », a précisé Carnival dans un communiqué. Indemnisations, procès à venir, manque à gagner sur les réservations... Autant de postes de dépenses encore difficiles à chiffrer aujourd'hui.

L'effet sur l'image de la compagnie

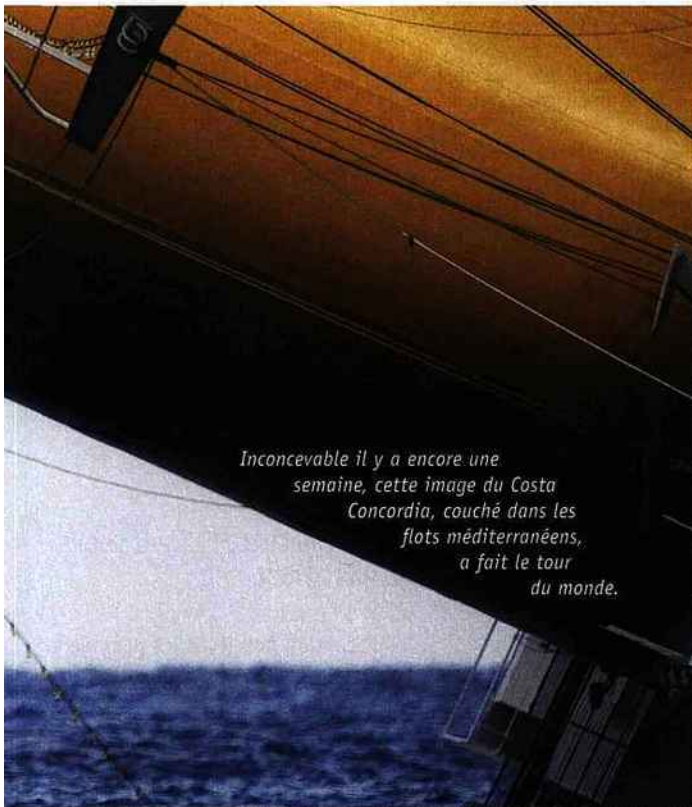
Depuis plusieurs mois en France, la croisière est sur le devant de la scène, notamment par les investissements du leader, Costa. Sorti le 5 octobre dernier, le film Bienvenue à Bord, tourné à bord du Costa Atlantica, a séduit 1,4 million de Français. Quelques

Un marché en expansion



Sources : european cruise council rapport 2010/2011, page 15 et AFCC, bilan 2010, page 5

ère ?



Inconcevable il y a encore une semaine, cette image du Costa Concordia, couché dans les flots méditerranéens, a fait le tour du monde.

mois plus tard, en décembre, la compagnie a investi massivement en publicité : pour la France, la campagne a été créée pour la première fois par les équipes parisiennes. La première vague de communication, sur ce mois de janvier, est estimée à 1,5 M€. Au cinéma, en télévision, dans la presse et sur Internet, les visuels de la campagne «Le Paradis sur Mer» sont omniprésents. Des investissements qui font aujourd'hui l'effet d'un boomerang, alors que la dernière campagne s'affichait encore sur le Web et au cinéma le week-end du naufrage. Mais la médiatisation de ces derniers mois n'est pas nouvelle, et Costa Croisières a toujours beaucoup investi dans les médias. De quoi s'appuyer aujourd'hui sur l'image de compagnie sérieuse,

construite au fil des années. «Nous croyons que la réputation de la compagnie est une base solide, a déclaré Pier Luigi Foschi. Costa sortira de cette affaire aussi fort qu'elle était avant l'accident.» L'élan de sympathie qui s'exprime sur la page Facebook de la compagnie depuis le 13 janvier permet d'ailleurs de constater sa notoriété. «Nous serons toujours fidèles», «nous ne vous laisserons pas tomber», «nous avons confiance à 200% en Costa, depuis le temps que nous voyageons avec vous»... des milliers de commentaires de clients, conscients que «le risque zéro n'existe pas», comme l'écrit l'un d'eux, apportent leur soutien à la compagnie. Un encouragement pour les équipes, certainement bien nécessaire en ces jours sombres.

Vous avez la parole

► Quelle est la réaction de vos clients?



Jean-Marc Gameiro,
Tourexcel à Paris

«En tant qu'agence-enseigne MSC, nous continuons à enregistrer des réservations et des demandes de renseignements, par mail et par téléphone. L'accident de Costa ne semble pas avoir un impact négatif pour le moment sur le produit croisière. Il faut dire que c'est la première fois qu'il y a un accident sur ce type de bateau. C'est rarissime. Dans quelques semaines, tout le monde aura oublié, comme c'est le cas pour la plupart des catastrophes. Mais je pense que les compagnies devraient communiquer sur la sécurité des gros paquebots, ce qui n'a pas été fait jusqu'à présent. Des questions se posent aussi sur la compétence, la formation des équipages, et la langue qu'ils parlent face aux passagers. Il faut pouvoir répondre précisément aux demandes des clients en agence et j'attends des informations de MSC dans ce sens».



Yannick Faucon,
Ailleurs Voyages à Oullins

«Une de nos agences avait trois clients à bord du Concordia. Ils ont été évacués heureusement sains et saufs. Nous avons aussi 85 clients en partance, dont certains sur le Concordia. Ces derniers vont être remboursés par Costa, qui préserve son image. Les autres clients n'annulent pas leur voyage et se disent qu'il ne peut pas y avoir un second naufrage dans la foulée. L'erreur humaine, qui prévaut à priori, est plus rassurante qu'une erreur technique. Il est encore un peu tôt pour dire que les ventes de croisières sont ralenties, qu'elles quelles soient. Je pense qu'il y aura un impact mais je ne sais pas évaluer son ampleur. Cela risque d'être dommageable pour notre activité, car c'est le seul marché qui enregistrait une progression à deux chiffres».



Pierre-Yves Canton,
Cruise'nFly à Monaco

«Depuis le naufrage, nous avons enregistré quatre ventes de croisières sur des bateaux Costa pour cet été. Les clients comprennent que le naufrage est la faute d'un individu et pas de la compagnie toute entière. La sécurité n'en sera que renforcée. Nos clients déjà inscrits n'ont pas annulé non plus. En revanche, les prescripteurs de groupes tardent à se décider. Je pense que beaucoup de personnes qui n'ont jamais fait de croisières vont craindre d'embarquer sur des mégaships. Ce sera difficile de créer une nouvelle clientèle. Il est vrai que le modèle du mass market pose des questions. A force de construire d'énormes unités et de tirer les prix vers le bas, les compagnies sont poussées à embaucher du personnel peu expérimenté et peu rémunéré. Ce naufrage va sans doute ralentir les ventes mais pas les arrêter».



Marc Boehm,
Altitude Voyages à Orléans

«Au total, nous avons 6 clients programmés sur le Concordia, qui vont être remboursés et qui vont bénéficier d'un avoir de 30% sur d'autres bateaux de la compagnie jusqu'en juin, si ils le désirent. Nous avons aussi 17 clients en partance sur d'autres bateaux Costa, qui n'ont pas annulé leur traversée. Depuis le naufrage, nous continuons à avoir des demandes de renseignements pour des croisières. A la demande du réseau AS Voyages, nous avons enlevé les vitrines Costa pour le moment, car la publicité peut être mal interprétée. Je pense que le naufrage va avoir un impact sur le produit croisière en général, que ce soit MSC ou RCCL. Cela ne sert pas les concurrents de Costa pour autant. Pourtant, c'était le seul marché en progression ces derniers mois».

Propos recueillis par Catalina Cueto

Un coup d'arrêt sur la croissance ?

Quelques jours avant le drame, Georges Azouze, le Pdg de Costa France, se félicitait que la croisière grignotait, depuis quelques années, des parts de marché aux autres formules de vacances. De 212 000 passagers français en 2003, l'industrie a séduit 387 000 pax en 2010 (+82%). Après 12% de clients supplémentaires en 2010, l'AFCC s'attendait encore pour 2011 à une hausse à deux chiffres (les statistiques officielles devraient être dévoilés en février). Une

CARNIVAL : 1^{ER} GROUPE MONDIAL

En 1997, Costa Croisières est entrée dans le giron du premier groupe mondial du secteur : l'Américain Carnival Corporation. Hormis la compagnie d'origine italienne, dont le siège est toujours basé à Gênes, Carnival exploite neuf marques de croisières : Carnival Cruise Lines, Holland America Line, Princess Cruises, Seabourn, Aida Cruises, Cunard, Ibero Cruises, P&O Cruises. Au total, la flotte du groupe représente 101 paquebots qui sillonnent toutes les mers du globe, sans compter une dizaine de navires en attente de livraison. Toutes marques confondues, Carnival emploie 85 000 personnes dans le monde. Les derniers comptes publiés font état pour l'exercice 2010 d'un chiffre d'affaires de 14,5 milliards de dollars pour un résultat net de 2 milliards. *V.D.*

enquête menée par GfK-GOT en octobre dernier illustre le succès de la formule : un Français sur cinq envisage de partir en croi-

sière dans les cinq ans. La tendance est donc à la conquête de nouveaux clients : 30% des clients accueillis en 2011 à bord

des bateaux Costa expérimentaient leur toute première croisière.

Le modèle mégaships remis en cause ?

Encouragée par le succès des mégaships, les compagnies ne cessent d'investir dans des navires toujours plus gros, afin de réduire les coûts et les prix. Après le Favolosa, inauguré l'été dernier, Costa accueillera dans sa flotte le Fascinosa, fin maïdoté de 1500 cabines. Sans compter une nouvelle commande, livrable en 2014, pour un navire de 1850 cabines.

Sécurité et conditions commerciales

Quelques pistes pour répondre aux clients

► LA FORMULE CROISIÈRE EST ESSENTIELLEMENT VENDUE EN AGENCES, ONLINE OU OFFLINE. EN PREMIÈRE LIGNE FACE AUX CLIENTS, LES VENDEURS VONT DEVOIR EXPLIQUER ET TENTER DE RASSURER.

● Comment un pareil accident est-il possible ?

Ce sera à l'enquête du procureur de l'expliquer. Mais on sait déjà que le navire s'est accroché sur un rocher qui a creusé une brèche de plus de 70 mètres de long dans la coque, ainsi fragilisée sur un quart de sa longueur... c'est une dimension tout à fait exceptionnelle. «C'est un événement complètement hors norme, une faute lourde», assure Francis Vallat, président du Cluster maritime. Si la double coque et les différents compartiments du bateau sont faits pour éviter que l'eau entre, la taille de la brèche peut expliquer que les protections aient cédé... des suppositions qui seront avérées, ou non, par l'enquête du procureur. C'est le seul qui dispose aujourd'hui des boîtes noires du bateau, les Voyage Data Recorder (VDR).

● Les accidents sur les paquebots sont-ils fréquents ?

Les accidents de croisières

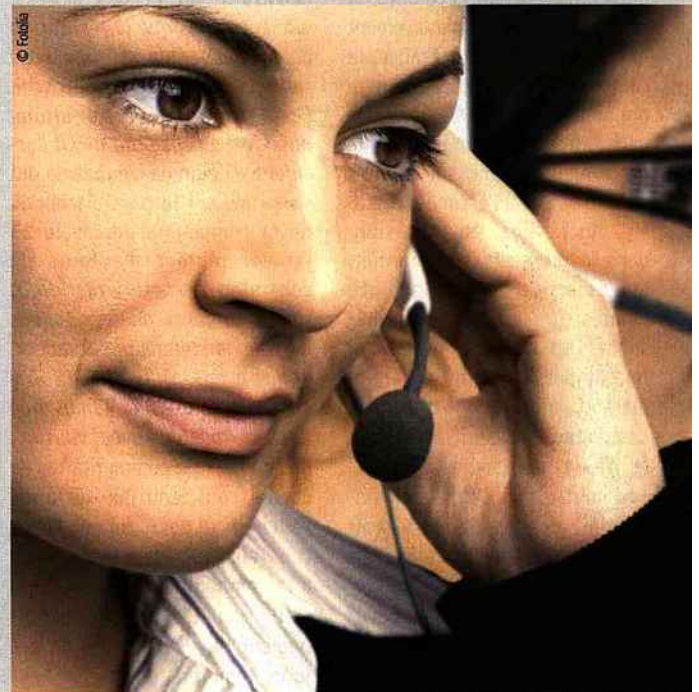
concernant des mégaships tels qu'on les définit aujourd'hui, sont rares, et les naufrages inexistants depuis celui du Titanic il y a 100 ans. Ainsi, seuls trois accidents ont été recensés ces deux dernières années. Le 26 février 2010, lors d'impressionnants orages sévissant en Egypte, le Costa Europa a heurté le quai à Charm el-Cheikh en amarrant. L'accident a fait trois morts parmi les membres de l'équipage. Le 4 mars de la même année, une forte vague a frappé le Louis Majesty au large de la Catalogne qui a brisé les vitres du salon et causé la mort de deux personnes. Enfin, le 1er juin 2011, un réservoir de carburant a explosé tout près de l'Independence of the Seas, alors qu'il était à quai à Gibraltar. Douze passagers ont été légèrement blessés. «Les règles de sécurité sont extrêmement strictes, rappelle l'AFCC, particulièrement en Europe et aux Etats-Unis qui n'acceptent dans leurs eaux territoriales que les navires

sont conformes.»

● Les exercices d'évacuation sont-ils obligatoires ?

La loi oblige les compagnies à effectuer des exercices d'éva-

cuation pour tous les passagers dans les 24 heures de leur montée à bord. Selon Francis Vallat, «L'exercice doit être effectué physiquement, et dans les faits, il a toujours lieu». Dans le cas du Costa Concordia, les 3106



Concurrent principal de Costa en Europe, MSC Croisières attend aussi un nouveau navire pour le mois de mai. Mais c'est Royal Caribbean qui bat à ce jour tous les records, avec des navires de plus de 5000 pax. Des mastodontes, dont le coût d'achat s'élève à environ 500 M€ pièce. Avec la nécessité d'amortir l'investissement...

Un relais de croissance en agences

Chez AS Voyages, qui a consacré ses Forces de ventes du mois de septembre à la croisière, la formule

représente 8% de la vente de forfaits et un relais de croissance bien identifié. L'été dernier, les ventes ont augmenté de 9% alors que les forfaits «classiques» des TO se sont contentés d'une hausse de 1%. «*La croisière est un produit fiable, facile à vendre, très rémunérateur et qui pose rarement de problèmes en après-vente*», déclarait récemment J-P Mas. Formule vedette de 2012, la croisière devait également faire l'objet d'une table ronde au Congrès du Snav de ce week-end. ■

Caroline Revol

passagers avaient donc, a priori, effectué cet exercice, à l'exception des 696 qui étaient montés à Civitavecchia, trois heures seulement avant le drame. Les embarquements dans plusieurs ports différents au cours d'une même croisière, rendent plus compliqué les exercices dits «d'abandon de navire», permettant à chacun d'identifier le trajet à parcourir pour rejoindre sa «muster station», autrement dit sa chaloupe d'évacuation, après avoir revêtu le gilet de sauvetage. Certains passagers se contentent des in-

formations affichées dans leur cabine et sur écran vidéo. Costa assure que le nombre de gilets et de places dans les chaloupes excèdent toujours le nombre de passagers à bord (lire aussi notre interview p.12 et 13).

• Quelles sont les conditions commerciales pour les croisières annulées sur Concordia?

A l'heure où nous bouclons le 18 janvier, Costa a annoncé l'annulation du programme initialement prévu à bord du Concordia jusqu'au 25 février, permettant le report ou le remboursement au choix du client. Au-delà de cette date, la compagnie n'exclue pas de reprogrammer des croisières sur les mêmes itinéraires en fonction de l'utilisation de sa flotte. Quant aux clients présents à bord du Costa Concordia lors du naufrage, la compagnie évaluait toujours en milieu de semaine les indemnités qu'elle entendait proposer, en plus du remboursement de l'intégralité de la croisière, des effets personnels et des frais d'acheminement.

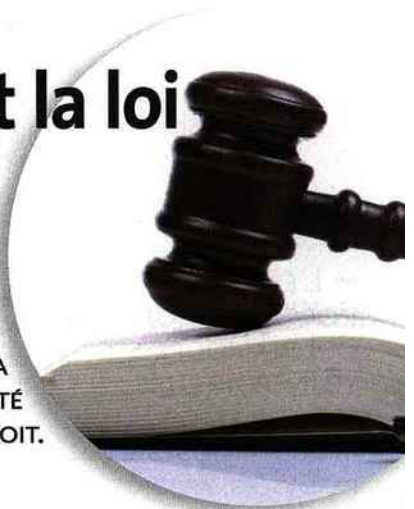
V.D., P.H. et C.R.

En première ligne face aux interrogations des clients, les agents de voyages, qui commercialisent l'essentiel du produit croisière.

Juridique

Que dit la loi

► COMME POUR UN FORFAIT CLASSIQUE, LA VENTE DE CROISIÈRE EST SOUMISE À LA RESPONSABILITÉ DE PLEIN DROIT.



Juridiquement, la croisière assortie d'un transport ou d'une excursion est considérée comme un forfait. L'agence de voyages qui a vendu la croisière et l'organisateur de la croisière, quand il vend en direct, sont soumis à la responsabilité de plein droit, comme le stipule l'article L211-16 du code du tourisme. Selon Malika Lahnait, avocate au Barreau de Paris, en cas de litige, les juges appliquent la responsabilité de plein droit et écartent la loi de 1966 (n°66-420) sur les contrats d'affrètement et de transports maritimes, moins favorable aux consommateurs. «*En cas d'accident comme sur le Concordia, le client peut assigner l'agence qui lui a vendu le forfait. Elle peut être condamnée au civil, mais bénéficie de l'appel en garantie de la compagnie*», précise-t-elle. De son côté, Costa a annoncé des mesures de remboursement et d'indemnisation.

Plaintes de clients

Une action collective se forme en France (où elle ne porte pas ce nom), comme en Italie. La plainte au pénal concerne la non-assistance à personne en danger, mise en danger de la vie d'autrui, homicide involontaire et manquement aux consignes de sécurité. Dans le Var, Me Casanova a déposé une plainte au nom de trois clients, qui ont lancé un appel à la création d'un collectif de victimes, avec l'objectif de réunir une centaine de noms. «*Pour les 450 clients français à bord, c'est une façon de mutualiser les coûts et d'étoffer le dossier. La succession de fautes et le manquement à l'obligation de sécurité vont conférer un degré de gravité supérieure au dossier, d'autant qu'il n'y a pas de cas de force majeure en l'état*», estime Malika Lahnait. En Italie, c'est l'association de consommateurs Codacons qui a déposé une plainte collective visant à obtenir au moins 10 000 euros par passager pour «dommages matériels et moraux». Le 17 janvier, 70 personnes avaient déjà adhéré à la plainte collective. Le Concordia battant pavillon italien, les juridictions italiennes ne sont pas les seules compétentes pour traiter ces plaintes au pénal puisque les passagers français peuvent saisir le juge pénal français. Reste à savoir si Costa pourra limiter sa responsabilité, encadrée par la convention de Londres de 1976, pour les préjudices corporels, et les préjudices matériels. Les agences, elles, ne risquent rien sur le plan pénal, aucune faute ne pouvant leur être reprochée. ■

Catalina Cueto

Entretien | **Patrick Rondeau**, Resp. Sécurité Sûreté d'Armateurs de France

« Nous devons travailler

L'EXPERT DE L'ORGANISATION QUI REGROUPE LES TRANSPORTEURS MARITIMES DE MARCHANDISES ET DE PASSAGERS, APORTE SON ÉCLAIRAGE SUR LE NAUFRAGE DU CONCORDIA.

Le naufrage du Costa Concordia remet-il en cause, selon vous, le modèle des megaships et du nombre de passagers accueillis sur ces navires ?

Dans le cas du Costa Concordia, rien ne prouve que le nombre de passagers est en cause, et qu'il n'y aurait pas eu les mêmes conséquences à bord d'un navire plus petit. Les gros navires ont une meilleure tenue à la mer, donc un meilleur niveau de sécurité. D'une façon plus générale, l'Organisation Maritime Internationale (OMI) s'interroge sur l'évacuation de plusieurs milliers de passagers si une avarie survient loin des côtes. On considère que le navire est un lieu de sécurité pour les passagers. C'est pourquoi le fait de ne pas avoir lancé l'évacuation tout de suite n'est pas forcément une mauvaise décision.

Si la consigne est de maintenir les passagers à bord par sécurité, comment expliquer que le bateau ait pris si vite autant de gîte et compliqué ainsi l'évacuation ?

Une « mise à l'eau » des passagers (évacuation par les chaloupes, ndlr) est prévue jusqu'à 20 degrés de gîte, ce qui est déjà très impressionnant. Il est probable,

d'après les premières images, que l'inclinaison au moment de l'évacuation ait été de cet ordre, ce qui signifie que le bateau a flotté plusieurs heures. Mais il faisait nuit, et une évacuation constitue toujours un moment difficile et stressant. Il faut attendre les conclusions de l'enquête, mais il n'est pas impossible que les victimes retrouvées dans les premiers temps se soient jetées à l'eau. Au global, il semble que l'évacuation se soit plutôt bien déroulée. Reste à définir pourquoi certains passagers n'ont pas rejoint leur poste d'évacuation (le bilan à l'heure où nous bouclons est de 11

« La coque du bateau s'est déchirée très haut, juste en dessous de la ligne de flottaison et sur une grande longueur, ce qui est exceptionnel »

morts et 28 disparus, ndlr) et comment le navire a finalement atteint sa position actuelle de 40 à 45 degrés de gîte : il est effectivement surprenant qu'il soit couché à ce point. Il a fini par couler...

Cela implique-t-il une révision de la conception même de ce type de navires ?

Il faudra se reposer la question du niveau de flottabilité pour garantir le retour au port, ce que l'on appelle le « Safe return to port ». D'après les images, il

apparaît que la coque du bateau s'est déchirée très haut, juste en dessous de la ligne de flottaison et sur une grande longueur, ce qui est exceptionnel, les chocs avec des obstacles intervenant généralement par le fonds.

Les passagers sont-ils suffisamment informés des mesures de sécurité, selon vous ?

Des procédures d'exercices d'abandon de navires existent, mais l'on ne peut pas contraindre les passagers d'y assister. Le problème est le même dans l'aviation, lorsque les passagers n'écoutent pas les démonstrations de sécurité, où dans un immeuble, lorsque les occupants refusent de participer aux alertes incendie. La croisière est une industrie de loisirs, il faut arriver à faire passer ces procédures pour un moment divertissant. Ce n'est pas évident, dans un monde où l'on ne veut pas penser qu'une catastrophe peut arriver. Par ailleurs, les passagers peuvent embarquer dans différents ports au cours d'une même croisière : faut-il obliger tout le navire à refaire les exercices tous les deux jours ?

D'après les premiers éléments de l'enquête, le commandant Schettino semble être à l'origine de l'accident. Costa a d'ailleurs rapidement pris ses distances avec lui. Faut-il revoir le circuit de décision à bord des paquebots ?

Un navire fonctionne comme une entreprise. La compagnie de croisières met en place des procédures que le commandant applique. Il faut qu'il y ait un décisionnaire en dernier ressort, et certains peuvent décider de

leur propre chef de déroger aux règles. Même si nous disposons aujourd'hui des moyens de communication les plus modernes, une compagnie est obligée de s'en remettre à un responsable in situ. Pour autant, nous devons travailler sur le facteur humain pour permettre aux commandants de prendre des décisions éclairées.

Ne peut-on pas imaginer des garde-fous, afin qu'un navire de cette capacité ne soit pas livré au bon vouloir d'un seul homme ?

Le commandant n'est pas tout seul sur la passerelle (poste de pilotage, ndlr), mais il instaure un mode de management, comme dans une entreprise. Il peut

sur le facteur humain »



diriger de façon autoritaire, et ne pas s'enquérir des suggestions des autres officiers, ou au contraire instaurer un fonctionnement participatif. L'aérien est plus en avance que nous dans le domaine de la décision partagée, tout comme à bord des pétroliers. Mais au final, il faut toujours un décideur, car un navire est loin de tout. Ce qui est certain, c'est que le commandant doit rester à bord, et s'assurer que tout le monde a évacué...

Les premiers témoignages laissent penser

que le commandant affichait un profil ou un état psychologique pas forcément compatible avec ses responsabilités. Existe-il un suivi dans ce domaine?

Les compagnies évaluent leur personnel, encore une fois comme le suppose le fonctionnement normal d'une entreprise. Il apparaît que le commandant avait navigué plusieurs années chez Costa avant d'accéder à ses fonctions actuelles, fonctions qu'il exerçait également depuis plusieurs années. A ma connaissance, il n'y a pas d'obligation de répondre à des critères psychologiques établis, ce qui poserait la question de savoir qui les définit et les contrôle.

Costa se targue d'appliquer des procédures plus contraignantes que celles exigées par la réglementation internationale, et se réfère à la certification RINA. Que pensez-vous de ce niveau d'exigence?

Costa est connue dans le milieu maritime comme une compagnie sérieuse et solide à tous points de vue, tant au niveau des certifications que financièrement. Ces navires battent pavillon italien, qui apparaît sur la «liste blanche» des pavillons, à savoir les plus exigeants au monde, contrairement aux pavillons dits de complaisance, octroyés par des Etats peu regardants. Hormis l'Etat du pavillon, l'Etat du port dans lequel le navire fait escale peut exercer des contrôles. Hors d'Italie, le Costa Concordia

avait ainsi été contrôlé à Malte, à Chypre, en Grèce, en Espagne... sans qu'aucune déficience n'ait été décelée. Quant à la société RINA, il s'agit d'un organisme de certification, la première en Italie, l'équivalent de Veritas en France...

Que va-t-il se passer désormais au niveau des autorités internationales?

L'OMI a demandé à l'Italie de lui remettre le rapport d'enquête, qui conduira peut-être à un supplément de règles, notamment sur les questions de stabilité du navire, de procédures d'évacuation et de distances à respecter formellement par rapport aux côtes. Le but de l'enquête du BEA maritime, à l'instar du Bureau Enquêtes et Analyses de l'aérien, sera de déterminer au plus vite ce qui s'est passé, afin de prendre d'éventuelles mesures d'urgence. La pression sera forte pour que les autorités italiennes produisent un rapport préliminaire rapidement, peut-être d'ici deux ou trois mois, avant le rapport définitif. Sachant que lors de telles catastrophes, les causes sont généralement multiples. Il s'agira de déterminer les défaillances humaines et/ou techniques.

Ce drame peut-il remettre en cause le secteur de la croisière?

Il est difficile de mesurer l'impact sur le marché à ce stade. Malgré les catastrophes, qui arrivent parfois aux entreprises les plus sérieuses, comme lors du vol Rio-Paris d'Air France, les gens reprennent les transports. Mais ils ont parfois tendance à oublier qu'il y aura toujours des risques...

Propos recueillis par V. Dennemont