

Christophe Paul, instructeur et guide de plongée, avec sa fille Lou.  
Photo : Abyssworld.



”

Édith Dion et deux Korowal (Indonésie), ravis de se rencontrer.  
Photo : Océanes.



“

Claire Le Saux aux Seychelles lors d'un séjour test l'hiver dernier.  
Photo : Awateha.



”

Éric Le Coedic au Groënland, prêt pour une plongée photo glacée.  
Photo : H2O Voyage.



Leurs agences accueillent souvent les premiers pas des plongeurs voyageurs. Christophe, Claire, Édith et Éric sont tous passionnés de plongée et de destinations lointaines. Au lendemain de la crise sanitaire, ils expliquent leur rôle et comment ils envisagent la suite.

## ILS CRÉENT ET ORGANISENT NOS VOYAGES PLONGÉE

“Les plongeurs ont envie de repartir, c’est clair et net”, affirme Éric Le Coedic de l’agence H2O Voyage. *Nous recevons de plus en plus d’appels, malgré l’inquiétude*. Chez Awateha, Claire Le Saux ajoute : *“Les plongeurs sont des passionnés, ils n’annulent pas leurs voyages mais attendent. Nous avons déjà remplacé une dizaine de dossiers en 2021”*. Entre les clients qui avaient réservé un ou des voyages et doivent les reporter et ceux qui veulent planifier un séjour, les professionnels du voyage ne restent pas les bras croisés. *“À court terme, voyager est encore compliqué, précise Édith Dion de l’agence Océanes. La France a pris du temps pour ouvrir ses frontières. Les pays hors CEE ne sont pas encore tous ouverts, loin s’en faut. Les vols s’annulent, faute de passagers suffisants, alors qu’ils sont programmés. Les hôtels sont également dans l’expectative puisqu’ils ne veulent pas ré-ouvrir pour trois clients... Notre clientèle d’habitues comprend certains impératifs. Fort heureusement, nous avons une majorité de personnes plutôt compréhensives”*. Les agences suivent les directives du syndicat des entreprises du Tour Operating et sont suspendues aux décisions des gouvernements.

### Gérer la crise sanitaire

En contact permanent avec leurs partenaires locaux, les agences de voyage ont vu venir la crise sanitaire qui a débuté l’hiver dernier, sans pouvoir en mesurer l’ampleur, bien entendu. *“Nous devons dire à nos clients partis aux Philippines et aux Maldives : “Nous pen-*

*sons que les aéroports vont fermer”*, explique Christophe Paul de l’agence Abyssworld. *J’avais des remontées d’informations de certaines îles où les habitants demandaient aux touristes de partir. Il n’y a pas d’hôpitaux sur place, des tensions naissaient, des gouverneurs prenaient la décision unilatérale de fermer leurs îles... Un de nos clients tout juste arrivé d’Europe a dû repartir le jour même... Certains ont été mécontents, mais une fois rentrés chez eux ils nous ont dit : “Vous avez pris la bonne décision”*.

Claire a dû accompagner la décision de clients sur le départ : *“Doit-on boucler nos valises ou les défaire ?”* Annuler un voyage tant attendu est toujours un crève-cœur. Dès le 15 mars, elle s’est aussi occupée des rapatriements. *“Des clients étaient à Manado, en Indonésie. Comment les rapatrier jusqu’en France sachant que les frontières fermaient les unes après les autres ?... L’aéroport de Singapour avait fermé, celui de Bangkok mettait en place un test Covid-19*

Texte  
Alexie Valois

Le site de Piaynemo (Raja Ampat) offre un panorama grandiose sur les îlots couverts de jungle.  
Photo : Gérard Verdera.





Après leurs plongées à Raja Ampat, les passagers partent découvrir d'autres merveilles en surface.

Photo : Richard Pasedeloup.

pour les passagers en provenance de Jakarta... Je leur proposais une solution, mais deux heures après le vol était supprimé. Il était 3h du matin en France, il fallait leur trouver un nouveau vol... Nous avons eu beaucoup de remerciements", apprécie-t-elle. Chez H2O Voyage aussi, il a fallu travailler jour et nuit sur les billets d'avions pour rapatrier quelque 200 personnes... "Nous avons accès aux stocks des sièges disponibles, mais c'est parfois un vrai travail de détective. Nous faisons partie de Tourcom, un réseau de 1 200 agences de voyages françaises représentées dans 80 pays. Nous n'avons pas hésité à faire jouer nos relations pour obtenir les dernières places dans certains avions, explique Éric. Quand les frontières ont fermé, les compagnies aériennes ont annulé leurs vols, mais la plupart n'ont pas fait d'effort de rapatriement". Pourtant, en cas de force majeure, une compagnie aérienne a obligation de ramener un passager à son aéroport de départ. "En provenance de Thaïlande, un groupe de 28 personnes est arrivé à Birmingham au lieu de Nice. La compagnie aérienne leur a dit "Débrouillez-vous !" Nous avons loué un car britannique avec l'autorisation d'embarquer la nuit sur le ferry vers la France. Le lendemain, les clients ont ainsi pu rentrer à Nice", raconte-t-il encore.

Dans le Triangle de Corail de la zone Indo-Pacifique, Raja Ampat est l'un des plus beaux réservoirs de biodiversité de la planète.

Photo : Richard Pasedeloup.



## Savoir faire face à des circonstances exceptionnelles

Pendant les trois premières semaines du confinement, les agences ont arrêté de vendre des voyages et se sont occupées de rapatrier leurs clients. "Passer par une agence, c'est la garantie (Covid ou hors Covid) d'une assistance à destination et de ne pas rester bloqué pendant des semaines quand la situation vous oblige à rentrer. Nous apportons une écoute, une réponse dans l'immédiat et garantissons un retour sur la France dans les meilleurs délais", précise Édith. Les voyageurs qui avaient eux-mêmes réservé leurs vols sont restés dans l'incertitude, passant des jours, à leurs frais, à attendre une place dans un avion, sans jamais être certains de pouvoir rentrer en France. Cette crise internationale sans précédent a réellement mis en lumière le rôle essentiel des agents de voyage. La réglementation européenne est claire : ils sont responsables de leurs clients. Et, surtout, ils tiennent à les satisfaire au mieux.

"Quand quelqu'un confie ses vacances à une agence, il a besoin d'avoir confiance en elle. S'il y a un problème quelconque, elle se doit d'être, et elle est, présente et joignable", résume Claire. Pas seulement dans les circonstances exceptionnelles de la pandémie. En août 2019, l'un de ses clients est parti sur un bateau de croisière plongée en Égypte avec sa femme non-plongeuse. "Un jour, il remonte à bord avec des signes d'ADD, des vertiges et des vomissements. Il a essayé de joindre DAN mais l'assureur était sur répondeur. Le bateau est revenu à terre. J'étais en contact permanent avec eux pour guider le chauffeur de taxi vers l'unité de soin de Marsa Alam, pour demander l'assistance d'un médecin hyperbare auprès de notre assurance. Après le traitement en caisson, pris en charge par DAN, mon client allait mieux, mais sa femme qui ne parle pas anglais était perdue. Je leur ai réservé



Ci-dessus : le Mozambique est réputé pour sa concentration de biodiversité qui promet aux plongeurs de belles rencontres.

Photo : Casa Babi.

Ci-contre : en Indonésie, plongée sur les récifs de l'archipel d'Alor, au pied du volcan.

Photo : Éric Le Coedic / H2O Voyage.

## Quelles assurances, quelles garanties ?

En agence, l'annulation d'un voyage à forfait donne droit à un report vers d'autres dates ou bien à un avoir valable 18 mois. Si aucune solution proposée ne convient aux clients, le remboursement est possible, passé ce délai. Les vacanciers qui réservent eux-mêmes directement auprès des prestataires ne disposent d'aucune garantie financière, excepté s'ils ont contracté une assurance en propre. En cas de défaillance ou de faillite d'un professionnel du tourisme, des fonds de garantie prennent le relais pour rembourser les montants versés en acompte par les clients. C'est le cas, en France, de l'association professionnelle de solidarité du tourisme (APST) et, en Suisse, de Travel Professional Association (TPA).

### Pour en savoir plus :

[www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Voyages-et-sejours-forfait](http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Voyages-et-sejours-forfait)



Syndicat National des Moniteurs de Plongée

**SNMP**  
DIVE THE WORLD  
SINCE 1963



Plongée - Diving - Apnée - Free diving - Teck - Tek

**Adhérer en tant que moniteur(trice)**

**Mesure COVID\***

**Le SNMP offre 20 cartes de certification à ses adhérents. (du niveau 1 au niveau 3)**

\*Adhésion annuelle 80 € - Valeur d'une certification 12 €

**PARTEZ À LA DÉCOUVERTE DU MONDE SUBAQUATIQUE AVEC LES BREVETS DU SNMP**

Les formations du SNMP : un gage de qualité depuis 1963.



Créé en 1963, le SNMP fait partie des 5 organismes français reconnus dans le code du Sport comme pouvant délivrer des brevets et qualifications de plongeurs.

Le SNMP a également, en tant que syndicat, un rôle de défense des intérêts de la profession de moniteur de plongée.

Choisir le SNMP, c'est l'assurance d'une formation de qualité assurée par des monitrices et des moniteurs brevetés par l'État.

[www.snmp-plongee.com](http://www.snmp-plongee.com)

⇒ un hôtel pour qu'ils puissent se reposer, le transport vers l'aéroport et un nouveau billet d'avion. Imaginez s'ils avaient dû gérer tout ça, seuls”.

### Mettre leur expérience de voyageurs au service des plongeurs

Bien entendu, nombre de voyageurs préfèrent concocter eux-mêmes leurs itinéraires, s'organiser un voyage à la carte. Ils passent beaucoup de temps à rechercher les informations, sur internet ou bien au téléphone avec leur réseau personnel. Puis, ils réservent directement auprès du prestataire. *“Il faut avoir une certaine confiance pour transférer une grosse somme d'argent à l'autre bout du monde, met en garde Édith. Sur le net, on trouve tout et son contraire. Certains sites sont alléchants, les photos présentent les plus jolies choses, mais on peut avoir des surprises, une fois arrivé, à destination”.*

## DES PLONGEURS EN QUÊTE D'ÉTHIQUE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE

*“Il y a quelques années, un groupe était mécontent de l'hébergement au début de son séjour aux Philippines. J'ai décidé de me rendre sur place pour dénouer la situation. Par la suite, ils m'ont dit qu'ils avaient fait un de leurs plus beaux voyages et sont repartis là-bas deux ou trois fois”,* se souvient Christophe. Les agents de voyages connaissent bien les coulisses de l'hôtellerie. D'ailleurs,



ils ont accès aux tarifs tour opérateurs, 20 % moins chers que les prix publics. Cette différence rémunère leur commission. *“On ne vend jamais plus cher que le tarif public, donc cela ne coûte pas plus cher de passer par une agence”,* insiste Claire.

Parce qu'ils sont eux-mêmes voyageurs, ces professionnels savent faire le tri entre les bons et les mauvais plans. Ils mettent leur expérience au service de ceux qui recherchent une expertise. *“Certains centres de plongée ne sont pas fiables, pas à la hauteur au niveau sécuritaire, déplore Christophe. D'autres veulent à tout prix faire du chiffre d'affaires, et mettent 10 plongeurs par palanquée !”* Selon lui, un bon plan est un prestataire local qui connaît les sites de plongée préservés et emploie des guides

Ci-dessus : après la plongée, excursion en pirogue pour découvrir le pays des Korowai.

Photo : Édith Dion.

En haut à droite : un groupe accompagné par Édith, parti plonger à Raja Ampat.

Photo : Valentin H. Panese.



Petite île des Caraïbes, La Dominique est le terrain de jeux privilégié des cachalots et d'une vingtaine d'espèces de cétacés.

Photo : Antoine Louvel.



vraiment passionnés par la plongée et l'humain. Un bon guide fait la différence sur et sous l'eau, il s'adapte aux personnes en les écoutant.

### Un rôle de conseil particulièrement important

*“Nous sommes là pour conseiller les gens, pour être pertinents sur la destination en donnant des éléments factuels afin qu'ils puissent faire un choix. Quel animal peut-on voir à tel endroit, à telle période ? Vaut-il mieux choisir ce bateau plutôt que celui-là ? Socorro ou Malpelo, quelles différences ?”,* indique Éric. Le conseil est la première raison pour laquelle les agences de voyages plongée sont contactées. La destination correspond-elle à mon niveau, à mon budget ? *“Mon jeu préféré est de faire changer de destination un client qui a une idée erronée. Je ne compte pas mon temps pour répondre à ses questions. Il veut passer 3 semaines cet été au calme et hors des sentiers battus... et me parle du Mexique et de Playa del Carmen. Je lui conseille les Visayas aux Philippines, loin des hordes de touristes”,* raconte Claire. Bien entendu, les professionnels ne testent pas tous les voyages qu'ils proposent, mais ils se renseignent précisément et peuvent parfois indiquer : *“Dans tel bar, ils préparent une super margarita !”* Édith est très franche avec ses interlocuteurs : *“Même si j'en déroute quelques-uns, je préfère être assez cash, et ma clientèle apprécie. À Oman, par exemple, la visibilité est très moyenne mais la faune et la flore sont très présentes. Ça vaut le coup, sauf pour un débutant qui recherche des eaux claires et risque de se décourager”.* Elle conseille les destinations en fonction du parcours du plongeur mais aussi de son ressenti per-

sonnel : *“Lors des printemps arabes, les plongeurs étaient méga frileux pour repartir en Égypte. Il a fallu recréer la confiance. Je leur disais : “Dahab, dans le Sinai, j'en reviens et je peux vous dire que c'est bien et sûr, j'y étais avec mes enfants”.*

### Vers de nouvelles façons de voyager ?

La crise sanitaire internationale va certainement renforcer le rôle de ces experts qui sont quotidiennement en contact avec les destinations. La piqûre de rappel a été forte ! Nous savons que du jour au lendemain tout peut changer. Cette situation pose beaucoup de questions. Doit-on voyager à tout prix... se rendre dans un pays qui ne contrôle pas les voyageurs... sur une île lointaine sans dispositif médical ? Les Français seront-ils accueillis ou refusés ? *“Pourquoi une île comme Bohol, aux Philippines, où il n'y a pas de cas de Covid, devrait-elle exposer sa population à une contamination en accueillant des personnes venant de l'étranger ? Ne serait-il pas plus raisonnable, pour prendre soin de nos clients et des personnes sur place, de ne pas voyager encore pendant quelques mois ?”* s'interroge Christophe. Les structures locales et leurs employés ont cependant besoin de la manne du tourisme pour vivre.

Après une trentaine d'heures de navigation, le *Ferax* s'amarre au pied de l'île de Malpelo (Colombie).

Photo : Kevin Peyrusse.



Permettre plus de souplesse sur les réservations et les modifications de voyage est l'un des chantiers à venir. L'autre défi est de poursuivre cette activité de façon plus responsable. La plupart des plongeurs sont désormais en quête de davantage d'éthique sociale et de respect de l'environnement. Les agences elles-mêmes s'efforcent de choisir des prestataires qui forment et paient correctement leur personnel et dont les



Aux Philippines, les safaris avec des guides naturalistes optimisent l'observation de beaux spécimens.

Photo : Abyssworld.

bateaux sont entretenus. Elles soutiennent des associations en faveur de l'environnement, comme Longitude 181, et souvent des programmes locaux de développement. *“L'ensemble de la filière est sensible à ces questions. Il faut être réaliste, on ne peut pas tout changer, mais il reste des efforts à faire. Un bateau qui pollue doit être enlevé d'un catalogue”*, estime Éric d'H2O Voyage. Les moteurs des bateaux d'Abyssworld aux Philippines ont été changés et consomment 30 % de gazole en moins. L'agence a reçu de Myclimate ([www.myclimate.org](http://www.myclimate.org)) la certification “CO<sub>2</sub> neutre” pour avoir réduit puis compensé le bilan carbone de toute son activité en France et en Suisse, en finançant du reboisement dans le Jura suisse et au Nicaragua. Les clients d'Abyssworld peuvent, eux aussi, soutenir ces actions et verser une somme pour compenser les émissions de gaz à effet de serre de leurs vols.

## NOUS AVONS ENCORE BESOIN DE PÉTROLE POUR REJOINDRE CES BELLES DESTINATIONS LOINTAINES

*“De plus en plus de prestataires sont soucieux de l'écologie et ont à cœur de proposer des produits plus verts, confirme Édith chez Océanes. Nous serons encore plus attentifs à sélectionner ces prestataires. Mais n'oublions pas que nous avons encore besoin de pétrole pour rejoindre ces belles destinations et que, sur place, nos bateaux de plongée se déplacent encore avec ce même pétrole. Il est difficile de prôner à la fois l'écologie et les voyages”*. Sur le site internet d'Awateha, un onglet “éco-responsable” indique les actions concrètes que les partenaires ont mis en place localement. Et les ordinateurs de l'agence utilisent Lilo, le moteur de recherche solidaire, qui reverse à des ONG 50 % de l'argent généré par les connexions des internautes. Une initiative dont les plongeurs, voyageurs ou non, peuvent facilement s'emparer. 🐠



### Leurs coups de cœurs pour 2021



Christophe Paul - Abyssworld

**Colombie /// Immersion à Malpelo avec Sandra Bessudo**

Douze personnes seulement peuvent prendre part à un séjour hors normes : 30 heures de navigation à bord du *Ferox*, en compagnie de Sandra Bessudo. La biologiste franco-colombienne fait découvrir l'archipel de Malpelo, ses bancs de requins-marteaux et nombreux autres requins et de raies mantas. Un sanctuaire marin unique, protégé, inscrit au Patrimoine mondial de l'Humanité par l'Unesco, et sur lequel elle veille attentivement. [www.abysworld.com/fr/destinations/pacifique/malpelo-expedition-abysworld-sandra-bessudo/](http://www.abysworld.com/fr/destinations/pacifique/malpelo-expedition-abysworld-sandra-bessudo/)



Claire Le Saux - Awateha

**Mozambique /// Plages et biodiversité fabuleuse**

Un séjour au calme dans le boutique hôtel Tofo Mar, ou bien dans une guest house raffinée, Baia Sonambula, face à la sublime plage de Tofo. Les plongées se font au départ de ce petit village du sud de la province d'Inhambane. Les récifs abritent une faune très riche (coraux, murènes géantes, tortues, bancs de carangues et de barracudas). La zone est réputée pour sa concentration en requins, requins-baleines et raies mantas.

[www.awateha.com/voyages-plongee-golf/accommodation/sejour-tofo-mar](http://www.awateha.com/voyages-plongee-golf/accommodation/sejour-tofo-mar)



Édith Dion - Océanes

**Indonésie /// Croisière découverte à Raja Ampat**

À bord de l'*Aurora*, la nourriture est excellente et l'équipage est aux petits soins : une boisson et des serviettes chaudes vous attendent après la plongée. Idéalement, il faut choisir au moins 11 nuits et plus encore pour découvrir la vaste étendue de plongées qu'offre Raja Ampat : du plus petit au plus gros, toute la biodiversité indo-pacifique et des décors terrestres grandioses.

[www.oceanes.com/601-plongee-indonesie-sejour-raja-ampat.html](http://www.oceanes.com/601-plongee-indonesie-sejour-raja-ampat.html)



Éric Le Coedic - H2O Voyage

**La Dominique /// À la rencontre des cachalots**

Être l'un des rares privilégiés qui en 2021 sera autorisé à s'immerger en présence des cachalots de La Dominique. L'État ne délivre de permis que pour 60 personnes par an. Ce séjour comprend six journées en mer, pour seulement six personnes à bord, et des mises à l'eau trois par trois afin d'optimiser les chances d'interactions avec les animaux. Une dizaine de familles de cachalots vit dans le bleu profond de la côte ouest de l'île. [www.h2ovoyage.com/dominique/674-expedition-h2o-sejour-a-la-rencontre-des-cachalots-de-la-dominique.html](http://www.h2ovoyage.com/dominique/674-expedition-h2o-sejour-a-la-rencontre-des-cachalots-de-la-dominique.html)