



D'après l'agence de voyages Connections, les vacances d'été de quelques milliers de vacanciers, tomberont à l'eau dès leur arrivée à l'aéroport. Tout au long de l'année c'est déjà le cas: chaque jour, des voyageurs ratent leur vol parce que leurs papiers d'identité ne sont pas en règle ou parce qu'ils ne sont pas conformes aux règles en vigueur dans le pays de destination. Connections, qui exploite une agence de voyages dans le hall des départs à Brussels Airport, estime que le nombre de voyageurs impactés peut s'élever à plusieurs milliers pendant les deux mois de vacances d'été.

Frank Bosteels (porte-parole de Connections): «Pendant la période des vacances, le nombre de voyageurs bloqués qui franchissent le seuil de notre agence à l'aéroport de Zaventem atteint aisément une cinquantaine par jour. Nous recherchons avec eux une solution appropriée ou une autre destination de voyage. Pendant ce temps, ils sont souvent au téléphone avec la maison communale pour obtenir les documents requis. Ce sont de véritables moments de stress. Les enfants pleurent, ils voient leurs vacances de rêve tomber à l'eau et les parents sont tendus». Les chiffres exacts du nombre de passagers qui ne sont pas en ordre en matière de documents de voyage n'existent pas, mais selon Connections, cela concernerait plusieurs milliers de voyageurs

LES PASSAGERS DES COMPAGNIES À BAS COÛT LE PLUS SOUVENT TOUCHÉS

Selon Connections, les compagnies aériennes low cost génèrent beaucoup refus d'embarquement. «Les clients réservent leurs billets sur un website et ne lisent pas les conditions générales. Or, en plus des réglementations officielles, ces compagnies imposent leurs propres règles à leurs passagers et ils les appliquent de manière intransigeante. Un ressortissant européen qui réside en Belgique ne pourra ainsi pas embarquer sur un vol Ryanair avec une carte de résidence du type carte F ou carte. En revanche, cela ne pose aucun problème chez Brussels Airlines. Connections pense que les voyageurs qui ont réservé leur voyage via internet ou qui l'ont organisé eux-mêmes, rencontrent le plus souvent des problèmes liés aux formalités de voyage. Les agents de voyages ont une obligation d'information importante en ce qui concerne ces formalités et ils évitent ainsi beaucoup de drames.

MATIÈRE COMPLEXE

“Les formalités de voyages constituent une matière très complexe”, explique Bosteels. “Les règles changent souvent et les informations que vous trouvez sur Internet ne sont pas toujours les plus récentes. Il arrive aussi que les autorités de certains pays communiquent des règles peu claires, voire même qu'ils en

informent le public après qu'elles sont rentrées en vigueur. En plus, il y a pas mal de pièges. Pour vous rendre au Maroc, par exemple, une carte d'identité suffit si vous voyagez dans le cadre d'un voyage à forfait, mais si vous réservez votre vol et votre hébergement séparément un passeport est obligatoire”.

A quelques semaines des grands départs en vacances, il est encore temps d'obtenir les documents nécessaires. Aussi, Connections recommande à tous les vacanciers de vérifier si leurs documents sont en ordre. La société énumère les raisons les plus courantes pour lesquelles les vacanciers peuvent se voir refuser l'enregistrement pour leur vol.

TOP 10 DES RAISONS POUR LESQUELLES LES VOYAGEURS SONT REFUSÉS PAR LA COMPAGNIE AÉRIENNE

- Le nom du passager est mal orthographié sur le ticket.
- La carte d'identité est expirée.
- Pas de passeport, passeport expiré ou durée de validité trop courte. De nombreux pays requièrent une validité jusqu'à 6 mois après la fin du séjour.
- Le permis de séjour temporaire du type E-card ou F-card n'est pas accepté par la compagnie aérienne.
- Les enfants ne sont pas en possession de leur propre passeport ou d'une carte d'identité. Ou les parents n'ont pas les documents requis tels que le certificat de naissance original avec traduction officielle exigé en Afrique du Sud par exemple.
- Pas de visa
- Pas d'autorisation de voyage électronique valide ESTA ou ETA tel que requis pour voyager aux États-Unis, au Canada, en Australie ou en Turquie.
- Aucun visa ou autorisation de voyage pour le pays de transit. (Si vous voyagez aux États-Unis via le Canada ou vice versa, vous devez avoir une autorisation de voyage pour les deux pays).
- Les voyageurs n'ont pas réservé de vol retour.
- Pas en règle avec les vaccins obligatoires, tels que la fièvre jaune ou ils ont un plâtre trop récent ou non conforme.

LES ERREURS OU DISTRACTIONS AUSSI...

- Trompé d'aéroport: les passagers sont à Brussels Airport au lieu de Brussels South.
- Erreur de date de voyage ou d'heure de départ.
- Les passagers se présentent au mauvais comptoir d'enregistrement.
- Les passagers se sont endormis à la porte d'embarquement.
- Les passagers n'ont pas vu l'heure passer dans les boutiques tax-free.
- La porte d'embarquement a été modifiée.
- Pas de carte d'embarquement imprimée ou numéro de billet électronique manquant.
- Arrivée tardive à l'aéroport et enregistrement fermé (embouteillages, pas de place dans le parking ...)

Note pour la rédaction - En savoir plus?

Si vous souhaitez en apprendre plus au sujet des tendances, des destinations en vogue chez Connections, vous pouvez prendre contact avec notre [porte-parole Frank Bosteels](mailto:porte-parole@connections.be) au numéro [+32496129371](tel:+32496129371) ou via frank.bosteels@connections.be. Il pourra vous en dire plus. Vous pouvez également envoyer un email si vous désirez recevoir du matériel photo.



Connections est une société 100% belge active dans les voyages, un des leaders en Belgique. La société est spécialisée dans la vente de billets d'avion avantageux à travers le monde et la référence pour tous ceux qui rêvent d'explorer le monde en parfaite indépendance en vivant des expériences inédites. Fort de ses 30 années d'expérience en matière de voyages, Connections possède un réseau de 32 travel shops, dont un à Brussels Airport, d'un Customer Service Center et de départements B2B, Groupes et e-commerce.