

Que s'est-il passé à l'hôtel Palm Beach Club Marmara ?

Deux grands journaux télévisés français, M6 et TF1, ont traité en Prime time l'affaire de quelques familles déçues de leur séjour au Club Marmara Palm Beach Djerba. Ces familles décrivent un hôtel vétuste, au service indigne d'un 4 étoiles, et – pire – présentant de graves insuffisances au niveau de l'hygiène. Pendant leur séjour, elles ont organisé un mouvement de protestation qui a dégénéré, nécessitant l'intervention de la police.

Les journalistes de TF1 ont titré sur « Vacances : quel recours possible ? » en traitant également un cas en Grèce. Il semble qu'ils ont contacté le TO concerné, Marmara, dans le cadre de leur enquête. En revanche, M6 n'a pas réalisé d'enquête contradictoire, se limitant aux témoignages des clients mécontents. Plus grave, la chaîne a titré « Djerba : destination cauchemar », ne craignant pas de faire l'amalgame avec toute la destination.

Les clients mécontents ont lancé un groupe facebook « Les révoltés de l'hôtel Palm Beach Club Marmara » (!) ; tandis qu'en retour, une page des « Satisfaits du Palm Beach Club Marmara » a été créée, publiant des témoignages et vidéos de clients contents. Sur TripAdvisor aussi, témoignages et contre-témoignages s'accumulent sur la page de l'hôtel.

L'aspect le plus grave de cette affaire concerne la question de l'hygiène, puisque ces clients se seraient plaints de problèmes digestifs, et qu'une cliente pense avoir contracté une maladie de peau. L'ONTT a diligenté une enquête sur cette question et ses conclusions ne sont pas encore connues. Concernant les accusations de vétusté, l'hôtel, qui était géré par la chaîne Accor jusqu'à 2011, aurait été rénové après sa reprise par la chaîne Palm Beach. Reste que la turista est un phénomène tristement banal dans les pays chauds, et que les photos publiées par les clients mécontents ne sont pas forcément concluantes – un escalier de service rouillé, ou la présence d'un cafard dans un couloir ne font pas un mauvais hôtel.

L'autre aspect est la déception de ces clients par rapport à la catégorie affichée, à savoir 4 étoiles. Cela suffit à expliquer certaines

récriminations qui pourraient paraître discutables, voire futiles : service bâclé lors d'une arrivée tardive suite à un retard de l'avion, seulement deux bouteilles d'eau offertes pour un séjour d'une semaine, transats en nombre insuffisant...

En attendant de revenir sur ce dossier, plusieurs questions se posent. Pourquoi laisser se développer des interrogations sur l'hygiène alors que la propreté est habituellement un point fort de nos hôtels ? Doit-on trouver normal d'afficher des catégories hôtelières en décalage avec la réalité du service proposé ? Et pourquoi n'avons-nous toujours pas de procédures pour éviter que les réclamations ne débouchent sur des conflits, et pour répondre rapidement aux attaques médiatiques – par exemple lorsqu'une enquête est manifestement bâclée et met en cause directement la destination, comme c'était le cas sur M6 ?