



Direction Générale

2704

LR/AR

Monsieur Cédric Javault
Fondateur et Directeur Général de
Telligo
Président de Cousins d'Amérique
1 rue de l'Egalité

92227 Bagneux cedex

Marseille, le - 9 OCT. 2009

Monsieur,

Nous revenons vers vous à la suite du drame qui a eu lieu lors du séjour « Conquête de l'Ouest Américain », organisé par votre société Telligo-Cousins d'Amérique qui avait en charge les enfants de trois comités d'entreprise dont celui de l'Aéroport Marseille Provence.

Nous avons été particulièrement choqués, ainsi que les familles Baldaccini et Pozzo di Borgo, par la maladresse et l'amateurisme de votre communication au lendemain de ce drame, et notamment par l'envoi d'un questionnaire de satisfaction à ces familles.

Non contentes d'avoir provoqué une première réaction qui a engendré de votre part de plates excuses, vos équipes ont continué dans le même registre en publiant les résultats de cette enquête et en claironnant votre satisfaction quant au taux de fidélisation de vos clients.

Vos équipes ont également, et là nous nous demandons si l'on doit parler d'amateurisme ou d'incompétence, publié sur votre site internet : « l'équipe de Cousins d'Amérique remercie tous ceux, très nombreux, qui lui ont témoigné leur sympathie ».

Ne pensez-vous pas qu'il eut été plus respectueux d'écrire : « l'équipe de Cousins d'Amérique s'associe à tous ceux, très nombreux, qui ont assuré de leur soutien les familles endeuillées » ?

Vous comprendrez, dans ces conditions, que nous ne pouvons laisser passer ces informations et cette communication, sans une vive réaction de notre part.

Nous vous demandons de tout mettre en œuvre pour rectifier les erreurs d'appréciation commises par vos équipes et de rétablir dans leur statut de victimes les enfants décédées ainsi que leurs parents.

Dans cette attente, nous vous prions d'agréer, Monsieur, l'expression de nos sentiments distingués.


Jacques Berbedé
Directeur Général

P.J. : communiqué de presse CCIMP



→ Mort de 2 adolescentes de la région marseillaise aux USA
Les familles et la CCIMP s'indignent de l'attitude du voyageur

Marseille, le 8 octobre 2009

Samedi 22 août 2009, à proximité de Las Vegas, un dramatique accident de la circulation est survenu durant le séjour « Conquête de l'Ouest Américain » organisé par la société Telligo - Cousins d'Amérique. L'organisme avait en charge les enfants de trois comités d'entreprises parmi lesquels celui de l'aéroport Marseille Provence. Parmi les six enfants qui se trouvaient dans le véhicule accidenté, trois jeunes, dont deux adolescentes Léa et Orane décédées, étaient des enfants du personnel de l'aéroport Marseille Provence.

Profondément bouleversés par cet événement tragique, le Président, les membres élus et les collaborateurs de la CCI Marseille Provence se sont associés à la douleur des familles et les assurent de tout leur soutien.

Aujourd'hui la CCI Marseille Provence s'indigne de la communication de la société Telligo – Cousins d'Amérique qui, via son site internet, n'a tenu aucun compte de ce dramatique accident et de la douleur des familles : envoi de questionnaire satisfaction aux familles concernées, autosatisfaction sur le taux de fidélisation...

La CCI Marseille Provence, les familles BALDACCINI et POZZO DI BORGO demandent à la société Telligo – Cousins d'Amérique de faire preuve de davantage de respect en adoptant sur son site internet une communication empreinte d'un peu plus de réserve et de professionnalisme.