

Une activité illégale, une économie parallèle et des consommateurs menacés

Agences de voyages en Algérie : autopsie et pistes de thérapie d'urgence

Publié sur Liberté le 20 janvier 2019

En Algérie, le secteur du tourisme va mal, très mal. Les prochaines assises sur le secteur qui vont se tenir le 20 de mois de janvier 2019 à Alger vont, reconduire l'échec qui est celui d'une non gestion politique avant d'être celle de femmes et d'hommes incompetents.

Encore, une fois, nous allons oublier l'essentiel pour aller vers le superflu.

Ce qui développera le tourisme algérien, ce ne seront pas les ministres trop mal conseillés qui se succèdent, ni les SDAT devenus une fatalité et non un moyen, encore moins les experts

Depuis 1840, l'agence de voyages est au cœur du développement touristique mondial. Le diagnostic de l'agence de voyages, cette locomotive qui pousse l'ensemble de l'industrie touristique, offre une véritable grille de lecture du tableau de bord de la politique touristique algérienne loin, à la fois, de toute complaisance et de tout alarmisme.

A travers cette modeste contribution, je cherche à disséquer les critères d'exploitation de l'agence de voyages algérienne et à présenter l'esquisse d'un plan de redressement à court et moyen terme afin que notre tourisme national soit au rendez-vous du virage de 2025 après avoir raté celui de 2010.

Au point où sont arrivées les choses, ce qui est considéré comme le silence du politiquement correct risque d'être perçu comme grave trahison par les futures générations auxquelles nous sommes, consciemment ou inconsciemment, entrain de livrer un pays à fuir à bord de la première embarcation de fortune.

Toutefois, il ne sert à rien de s'essayer au diagnostic du mal qui range mon pays si ce n'est pour proposer des pistes d'une thérapie d'urgence, certes, mais graduelle et douce

1^{ère} partie: le marché algérien est le moins sûr dans le monde

L'exploitation d'une agence de voyages, activité réglementée de par le monde, repose sur trois critères. L'assurance responsabilité civile et professionnelle, l'assurance responsabilité financière et, enfin, le professionnalisme.

C'est par rapport à ces trois critères qu'on peut juger si les intérêts des touristes- clients sont protégés, si le secteur touristique est sur la bonne voie de développement et si la destination bénéficie de la confiance des marchés.

L'agence de voyages algérienne et l'assurance responsabilité civile et professionnelle

Une agence de tourisme et de voyages est un établissement d'activités commerciales recevant du public pour lequel elle offre des prestations et services souvent vitaux (rejoindre son travail par avion, partir recevoir des soins, rejoindre un grand client, ...)

D'où, la condition de se souscrire à une assurance de responsabilité civile professionnelle qui couvre l'agent de voyages contre les risques liés à son activité et garantit les intérêts de la clientèle.

L'assurance responsabilité civile professionnelle couvre l'agent de voyages, ce qui est en lui-même une protection pour le consommateur, contre les dommages causés suite à d'éventuelles erreurs, fautes et oublis. Prenant le cas d'une agence de voyages qui délivre des billets Alger – Marseille- Alger pour 20 médecins en départ pour un séminaire. Une erreur a fait que le conseiller -billetterie réserve comme retour un Paris –Alger au lieu d'un Marseille - Alger.

Indépendamment du responsable "physique" de cette erreur, à déterminer ultérieurement, l'assurance responsabilité civile professionnelle interviendra pour couvrir les sur- dépenses liées à cette erreur afin de rapatrier et dans la dignité ces clients- consommateurs.

Ainsi, la souscription de cette assurance est obligatoire, dans le monde entier, pour l'exploitation d'une agence de voyages. La couverture dépend de la nature de l'activité (billetterie, réceptif, émetteur, Omra,...), de son volume (chiffre d'affaires) et des effectifs du personnel de l'agence. La prime est proportionnellement importante au chiffre d'affaires, au nombre des touristes traités, des destinations programmés, ... Or, en Algérie toutes les agences, indépendamment de ces critères, se souscrivent pour une prime annuelle de moins de 4000 DA. Une sorte «d'assurance trik ou boullissia.»

Une agence de voyages du nord du pays qui envoi en Arabie saoudite 8000 petits- pèlerins par an pour un volume d'affaires moyen de cent vingt huit milliards de centimes et une agence de voyages du grand sud qui ne traite que 50 touristes par an pour un volume d'affaires de 3 millions de dinars souscrivent la même prime de 3600 DA, incapable de couvrir les dommages en cas de "perte" par accident de 3 touristes!

Première conclusion: l'assurance responsabilité civile professionnelle d'une agence de voyages algérienne est dictée par la nécessité de remplir une condition règlementaire tout en étant insuffisante pour assumer les risques qui découlent de l'activité d'agent de voyages, rendant, cette dernière, illégale.

La réforme de l'assurance responsabilité civile professionnelle passe par l'indexation de cette dernière au volume d'affaire de l'agence de voyages. Elle sera calculée, à court terme, dès le deuxième semestre 2019 au prorata du volume d'affaires soit des billets émis et des séjours Omra, Tunisie, ... de l'année N-1. Les services d'un ONT (office national du tourisme) réformé veilleront sur le respect de ce critère en croisant les données des agences avec celles de compagnies aériennes, des GDS et de l'office hadj et omra.

En attendant la formation du personnel du ministère du tourisme sous encadré, sur une année, cette mission sera assurée par les services du ministère du commerce.

Le résultat des données croisé sera adressé aux services de la fiscalité afin que le secteur du tourisme commence, dès cette année et pas dans le discours seulement, à participer à l'effort national de développement.

L'agence de voyages algérienne et l'assurance responsabilité financière

Les deux activités d'une agence de tourisme et de voyages sont la distribution et la production. Pour la distribution, il s'agit des prestations touristiques des autres fournisseurs que l'agence commercialise en tant que services (vols secs, chambres d'hôtels, locations de voitures, billets pour spectacles, produit Omra d'autre agence,...).

Pour la production, il s'agit des forfaits que l'agence Tour Opérateur "fabrique" au profit de ses clients (voyage Omra, voyage organisé Turquie,...).

Ces forfaits sont commercialisés exclusivement par le Tour Opérateur ou, aussi, par d'autres agences de la place.

Donc, l'essentiel des produits commercialisés par les agences de voyages supposent un déplacement où le client devient fragile et vulnérable du fait de son "déracinement".

Un produit touristique est souvent cédé à un prix nécessitant chez le consommateur un important effort d'épargne, d'endettement ou, du moins, le sacrifice sur d'autres chapitres de son budget domestique. Quand on va au marché, on peut faire ses courses contre la somme de 1000 à 2000 dinars. Par contre, le produit le moins cher acquis auprès d'une agence de voyages, lui, coûte 10 à 20 fois plus.

En général, un touriste qui a déjà payé la facture de son voyage est dans l'incapacité de faire face à d'autres dépenses d'urgence.

Le voyage met le touriste dans des conditions de fragilité socio psychologique et de précarité financière. Prenons le cas d'une agence de voyages qui envoie un couple en voyages organisés Omra. Pour des causes à déterminer, leur vol de retour a été reporté suite à un risque majeur (conflit au Yémen, à titre d'exemple). Dans le cas où la compagnie aérienne n'honore pas ses engagements et en attendant que les instances habilitées statuent sur la responsabilité des uns et des autres, il faut bien que ce couple soit hébergé dans des conditions acceptables en Arabie saoudite puis rapatrié. Qui va s'en occuper ?

L'assurance responsabilité financière est sensée répondre à cette attente. Or, en Algérie, depuis l'année 2000, cette assurance, qui était de l'ordre de 120 000 DA, n'est plus exigée aux agences de voyages. Partout dans le monde le montant de l'assurance garantie financière a été revu à la hausse et sa gestion s'est modernisée sauf en Algérie où nous l'avons carrément annulée.

Deuxième conclusion : L'assurance responsabilité financière est le dispositif légal de protection du touriste contre le risque de vulnérabilité causé par le déplacement.

Toutes les agences de voyages algériennes, dispensées de cette assurance, activent dans l'illégalité. Les intérêts du client – consommateur, du pays émetteur et de notre propre destination ne sont pas protégés. Dans ce cas, y a-t-il une chance pour que le tourisme algérien puisse bénéficier de la confiance des marchés ?

Quel est ce Manager débile d'une agence émettrice française, russe ou chinoise qui prendra le risque d'envoyer des clients dans un pays où l'agence réceptive ne dispose pas de garanties financières et où l'agent de voyages est un simple faire valoir, comme nous le verrons dans la deuxième partie.

La réforme de l'assurance responsabilité financière doit faire passer, en urgence et à court terme, l'agence de voyage algérienne de l'illégalité à la légalité à travers la ré - instauration, dans un délai d'une année, de l'assurance financière. Son montant de départ ne doit pas être contraignant, je propose la somme de 340 000, soit le coût de location en urgence d'un Bus de 50 places en haute saison pour rapatrier d'éventuels touristes en difficulté en Tunisie (premier marché de l'agence de voyages algérienne).

Ce montant passera, en deuxième année, à 500 000 DA pour que le rapatriement se fasse dans le confort et à 2000 000 DA en troisième année.

A partir de la quatrième année, la base de calcul de l'assurance responsabilité financière sera au prorata du chiffre d'affaires (commissions et forfaits fabriqués), sans être au-dessous des 2000 000 DA. Il n'est pas normal que les compagnies aériennes, à travers l'IATA, exigent de l'agence de voyages algérienne une caution de 2000 000 de dinars afin de protéger les intérêts des pavillons étrangers exerçant en Algérie alors que l'Etat algérien n'exige aucun centime pour la protection de ses citoyens consommateurs et des hôteliers du pays.

A l'inverse des idées reçues, les données de calcul de cette base sont, exception du marché tunisien, facilement récupérables auprès du GDS Amadeus (où Air Algérie détient la majorité des actions) et de l'office hadj et Omra (dépendant du ministère algérien des affaires religieuses).

Mourad KEZZAR

Une activité illégale, une économie parallèle et des consommateurs menacés

Agences de voyages en Algérie : autopsie et pistes de thérapie d'urgence

2^{ème} partie: le professionnalisme sacrifié dans un marché de traite des blancs

Publié sur Liberté le 20 janvier 2019

Elément subjectif au départ, le professionnalisme de l'agent de voyages a fini par être, dès 2010, cerné et quantifié dans la majorité des pays. Le "professionnalisme" renvoie à la formation et à son contenu. Exit le diplôme soft et l'ancienneté.

On a identifié les connaissances dont a besoin un agent de voyages pour développer ses compétences, gérer son entreprise, respecter les droits du consommateur, suivre les plaintes et mettre les NTIC au service de son business et du tourisme de son pays.

Pour être professionnel, un candidat à la licence d'agent de voyages doit suivre des formations sur des thèmes donnés dans un volume horaire définis.

En Algérie, en 2017, le décret Nouri (du nom du ministre du tourisme lors des faits) était attendu pour, dans le principe, corriger les graves incohérences du décret Rahmani.

Il fut le coup de grâce qui est entrain d'achever ce qui reste du secteur.

Ce décret a revalorisé le diplôme –soft, qui ne veut pas dire qualification, et l'ancienneté, qui ne veut pas dire expérience.

Ce ne sont plus les seuls étudiants de l'ENST qui peuvent prétendre à la licence d'agent de voyages es qualité, mais tout titulaire d'un diplôme des établissements de formation supérieure. Tout titulaire d'un bac +3, même en théologie, en littérature arabe, en éducation sportive, pour ne citer que ces dernières et sans toucher à leur importance, peut, lui aussi, prétendre à cette licence d'agent de voyages s'il arrive à justifier d'une année d'ancienneté dans une autre agence de voyages, même débutante.

Dans le même ordre d'idée, les titulaires d'un BTS- Tourisme justifiant d'une seule année d'ancienneté peuvent prétendre à cette licence d'agent de voyages.

Une année après l'entrée en vigueur du décret Nouri, les graves conséquences sont déjà là.

De 1300 agences de voyages, dont près de 600 déjà en déficit de professionnalisme, le décret Nouri a multiplié leur nombre par 3, les faisant passer, au 1^{er} janvier 2018, à 2600.

Quelques 800 autres nouvelles agences attendent l'agrément pour les prochains jours.

Mathématiquement, on est déjà dans une moyenne de 2 agences de voyages par commune et de 63 agences de voyages par wilaya, un chiffre qui n'est pas loin de celui des boulangeries dans un des pays les plus consommateurs de pains.

Les conséquences néfastes du décret Nouri sont nombreuses. On peut citer juste 6 pour ne pas passer des jours à les étaler.

Les graves conséquences du décret Nouri

Première conséquence : Explosion du trafic immoral et criminel des licences d'exploitation.

Autrefois une gymnastique difficile, le trafic des licences s'est généralisé. Mieux, une nouvelle profession est apparue : "les agences de voyages incubatrices". Des agences de voyages, issues du décret Rahmani, recrutent de jeunes licenciés, toutes disciplines confondues, leur souscrivent une assurance employeur CNAS d'une année avec effet rétroactif pour la somme (primes et pénalité de retards réunies) de moins de 100 000 DA.

Le jeune, fraîchement diplômé, sans aucune formation et expérience réelles, devient un candidat éligible à la licence d'agent de voyages. L'agence incubatrice crée, alors, une

succursale qu'elle cèdera à des tiers contre une prime mensuelle et une part au bénéfice annuel.

Fait unique dans le monde : des agents de voyages ayant eu leur licence es qualité poursuivent de courtes formation chez des agents de voyages sans formation de base, juste munis d'une expérience de terrain. Pour répondre à ce besoin, plusieurs anciennes agences utilisent leurs arrières boutiques comme des classes de formation pour les nouveaux agents promotion Nouri. Le mal du décret Nouri est entrain de gangrené et de se propager au secteur de la formation professionnelle.

Deuxième conséquence : on va vers la disparition de l'ESNT, fleuron régional de la formation hôtelière et touristique crée dans les années 1970 grâce à l'implication effective de l'OMT. Cette année, la moyenne d'accéder à l'ENST, pour les nouveaux bacheliers, fut de 12 contre 14, voire 16 avant le décret Nouri. A quoi servira-il d'aller avec 16 de moyenne à l'ENST quand on peut avoir les mêmes avantages avec 10 au bac?

Troisième conséquence : une activité qui échappe au contrôle. Le client des agences de voyages n'est plus protégé. Tout cela se passe au moment où ni les services du ministère, ni ses démembrements extérieurs ne sont dotés de compétences capables de suivre l'activité de tant d'opérateurs, eux mêmes non qualifiés.

Quatrième conséquence : atteinte à l'image du pays. Non professionnel, l'agent de voyages algérien ne joue plus son rôle de conseiller. Il est un vendeur à la réclame des voyages. Des clients non initiés sont envoyés, peu conseillés, aux aéroports et dans les hôtels créant des clashes entre le fournisseur de la prestation et le client. Le pire est qu'après, afin de se justifier, et profitant de certains médias irresponsables, eux-mêmes propriétaires d'agences de voyages décret Nouri, l'agent de voyages accuse des pays de mener une politique de haine contre les algériens. Le risque est qu'un jour, ce discours incendiaires prendra feu.

Cinquième conséquence : Fin de mission du ministère du tourisme. Depuis la deuxième moitié des années 1990, le siège du ministère du tourisme n'a pas cessé de s'appauvrir en compétences. Peut – on imaginer les ministères des affaires étrangères et de la justice, respectivement, sans aucun diplomate et magistrat ?

C'est, malheureusement le cas pour celui du tourisme qui a vu, d'ailleurs, ses missions glissées pour devenir le ministère des licences d'agent de voyages.

Sixième conséquence : Il y'a menace sur la sécurité nationale. Un agent de voyages, âgé à peine de 21 ans (dans le décret Nouri), sans formation et expérience solides peut, par un accident de parcours, traiter des touristes occidentaux dans le cadre du réceptif.

C'est la sécurité de ces touristes qui est menacée dans un contexte sécuritaire régional difficile.

Thérapie de sortie de la crise du professionnalisme

Troisième conclusion : Le professionnalisme est le critère par excellence que doit réunir l'agent de voyages afin d'assurer la protection des intérêts du consommateur, du fournisseur, ainsi que ceux du pays réceptif et du pays émetteur. Le professionnalisme est mesuré en qualité par le contenu thématique de la formation ainsi que des stages et en quantité par le volume horaire de la formation ainsi que des stages.

En Algérie, l'agence de voyages n'est pas obligée d'être professionnelle et crédible. La législation nationale autorise un délinquant à sous-traiter les bonnes valeurs chez une tierce personne contre la traite d'un jeune universitaire et une rétrocession d'une part du bénéfice. Un acte que toutes les législations du monde répriment et font que l'agence de voyages algérienne agisse dans l'illégalité.

La réforme du professionnalisme de l'agence de voyage, doit se faire par étapes et avec pédagogie pour éviter tout rejet.

A court terme, afin de ne pas s'enfoncer davantage dans l'illégalité, il est recommandé le gel de l'octroi des nouvelles licences Nouri en attendant la promulgation d'un nouveau texte. Durant une période transitoire d'une année, seuls les étudiants de l'ENST continueront de bénéficier, en qualité, de cet avantage. Entre temps une réforme de l'ENST, de l'ONT et de l'organigramme du Ministère du tourisme doit être engagée.

Toujours à court terme, le gel de l'ouverture des succursales : Comme il a été déjà expliqué, le plus gros trafic des licences se fait à travers les succursales.

A moyen termes, à partir du 1^{er} janvier 2020, la réforme doit toucher l'agence personne physique et celle personne morale.

L'idée obsolète de faire distinction entre le propriétaire de l'agence et l'agent de voyages n'a plus sa raison d'être surtout qu'au final c'est le propriétaire qui est l'agent de voyages de fait. Chez les agences personnes physiques, l'agent de voyages et le propriétaire seront une et une seule personne. Cette disposition s'appliquera, aussi, aux EURL.

Pour l'agence de voyages personne morale, son capital social doit être au minimum de 2000 000 DA. Une période de transition d'une année (31 décembre 2019) sera accordée aux agences en activité pour se mettre en adéquation avec la réglementation..

Le capital social de l'agence de voyages doit être majoré de 2000 000 DA pour chaque nouvelle succursale ouverte.

Le critère de professionnalisme sera assujetti à une formation obligatoire de 400 heures dont plus de 100 heures de stages dans une agence ancienne d'au minimum 10 ans et sur des thématiques retenues par des experts nationaux.

Mêmes les candidats issus de l'ENST doivent se souscrire à cette condition. Toutefois, au moins 70% des thèmes seront dispensés lors du cursus de cette école.

Ces 10 dernières années, toutes les réformes, à travers le monde, apportées au secteur des voyages furent adoptées dans l'esprit de consolider ces 3 conditions que sont l'assurance responsabilité civile professionnelle, l'assurance financière et le professionnalisme, le tout dans un contexte marqué par le développement du e. commerce et de la e. administration ainsi que la lutte contre la bureaucratie, la fuite des capitaux et le blanchiment d'argent. L'Algérie ne peut faire l'économie de cet effort au risque de laisser son tourisme sur le carreau.

Ma contribution peut s'avérer, pour certains, dure dans ses termes mais c'est l'expression d'une amer réalité. Elle s'accompagne de l'esquisse d'une réforme graduelle et pédagogique, signe de mon intention d'apporter mon expertise au sauvetage d'un pan entier de l'économie de mon pays, le tourisme. L'heure est grave est se taire devant la fin programmée de ce qui reste du tourisme algérien est un acte immoral, pour ne pas dire autre chose.

Mourad KEZZAR