

Mourad KEZZAR

Consultant – formateur en tourisme

Locaux fermés, trésorerie à sec, salaires impayés, clients non remboursés

Le SOS des agences de voyages algériennes : Piste de traitement de la crise

A travers la situation des agents de voyages que je me permets de décrire, je présente un état des lieux catastrophique de ces entrepreneurs - indépendants qui n'ont jamais demandé un sou à l'Etat tout en pourvoyant le marché de l'emploi d'une armée de producteurs de la valeur ajoutée.

Cette contribution, avec ses imperfections et limites, et qui décline aussi une piste de traitement de la crise, peut être retenue comme document de base pour un travail plus élaboré. Elle a au moins le mérite de poser la véritable problématique: L'entrepreneur – indépendant, le "Chaabi Bassit" qui peut être l'agent de voyages, l'hôtelier, le restaurateur, le cafetier, .. a mal et il a besoin qu'on l'aide, aujourd'hui et pas demain, à l'instar de l'autre citoyen "Houkouma et Doula" salarié de l'entité publique.

Ici, les termes chaabi et houkouma ne sont pas péjoratifs mais ils donnent une idée sur l'ampleur psychodramatique de la décision politique d'aider ceux qui ont déjà un salaire et une rente assurés par rapport à ceux qui ne vivent que des recettes quotidiennes de leurs business.

Première partie : Etat des Lieux d'un secteur sinistré

Le paysage du secteur des voyages en Algérie est caractérisé par la présence de trois sortes d'entreprises selon leur champ d'activité.

Par définition, une agence de voyages est une entreprise qui fabrique des prestations touristiques (voyages organisés Omra, Package de fin d'année, ...) qu'elle commercialise elle-même ou par le concours des autres agences de voyages. C'est ce qu'on appelle les Tour Opérateurs.

Une agence de voyages est aussi une entreprise qui distribue les services fournis par d'autres agences de voyages et fournisseurs de services (hôtels, compagnies aériennes, assureurs, ...). C'est ce qu'on appelle les agences distributrices.

Les difficultés des Tours Opérateurs

Les agences Tours Opérateurs algériennes se retrouvent devant des difficultés liées aux packages Omra, tourisme national et tourisme émetteur hors Omra.

Pour les forfaits Omra, ces derniers ont été annulés à partir du 27 février 2020. Des agences avaient, entre temps, engagés des dépenses liées à ces vols auprès de fournisseurs institutionnels (taxe visa) de transporteurs aériens, d'hôteliers, de fournisseurs des prestations au sol, ...

Ces mêmes TO, et dans le cadre des commandes pour l'ensemble de la campagne Omra Ramadhan 2020, ont toujours des avances sur allotements de sièges chez les compagnies aériennes, de nuitées chez les hôteliers saoudiens,

A ce jour, ces TO ont obtenu l'accord des autorités saoudiennes pour la restitution de la taxe omra, des frais engagés pour l'hôtellerie et les prestations au sol pour les voyages annulés pour cas de force majeure.

Seule la restitution de la taxe Omra a été concrétisée et les sommes restituées seront versées dans les sous- comptes de ces TO ouverts en Arabie saoudite. Sauf que ces sommes ne peuvent pas être rapatriées en Algérie.

Et comme la campagne Omra du ramadhan est annulée, ces TO doivent attendre la nouvelle campagne omra 2020 – 2021, soit octobre 2020, pour récupérer ces sommes par

compensation, y compris sur le marché parallèle.

Pour les sommes engagées à titre d'avance sur les prestations hôtelières et au sol, la solution retenue est l'émission par les partenaires saoudiens de factures d'avoir valables jusqu'à la prochaine compagne Omra donc à partir d'octobre 2020.

Pour les sommes engagées auprès des compagnies aériennes, la compagnie aérienne saoudienne SV et la compagnie aérienne turque TK observent toujours un silence face aux doléances des TO algériens alors que la compagnie Air Algérie AH, la plus disponible, propose une solution douloureuse dans le contexte actuelle.

AH propose à ces TO de récupérer les sommes dues sur les situations des prochaines ventes des vols secs une fois le ciel ouvert.

Pour les forfaits tourisme national, à Le seul souci vient, pour les agences qui ont programmé le sud algérien, de la compagnie aérienne AH qui au lieu des remboursements, elle leur propose des EMD, soit des factures d'avoir à consommer après le retour à la normal.

Enfin pour les forfaits tourisme émetteur hors Omra, les TO qui avaient lancé des programmes hors Algérie pour les vacances de printemps, sont les plus exposés.

Les hôtels turcs et égyptiens ne sont pas prêts à rembourser le montant des Dépôts car eux aussi sont confrontés à des crises de trésorerie.

Toutefois, ces dépôts garantiront les commandes dès retour à la normale de la situation.

Pour la billetterie aérienne, c'est toujours la formule des factures d'avoir qui est proposée.

Les difficultés des agences distributrices

Les difficultés des agences distributrices sont liées aux vols secs, à la distribution des hébergements, des assurances et de packages tourisme.

Par vols secs, on entend les billets d'avion vendus aux clients hors voyages organisés. La crise sur les vols secs s'est déclenchée pour certaines destinations avant le 16 mars (France) et à partir du 17 mars (Turquie, l'Egypte, ...).

Pour les vols annulés après le 15 mars, le remboursement- décaissement des billets est impossible. A titre d'exemple, la TK autorise les agences à procéder aux remboursements jusqu'au 31 décembre 2020 sur les prochaines recettes des ventes avec un délai de grâce de 60 jours alors qu'Egyptair, MS, ramène ce délai à 35 jours dès le reprise des vols.

AH, elle, propose l'émission des EMD valables jusqu'à mars 2021, soit d'ici une année.

Pour les Hébergements, les agences qui sont en relation directe avec les hôteliers gèrent mieux cette crise que celles d'entre elles qui passent par des centrales de réservation.

En effet, dans le premier cas, au pire, les agences ne vont perdre que des dépôts.

Pour le second cas, les p centrales de réservation ne vont pas, systématiquement, rembourser les agences distributrices tout en étant pas obligées d'apporter la preuve qu'elles mêmes avaient déjà payé les hôteliers.

Une assurance de voyages est une assurance contractée pour les besoins d'un dossier visa ou pour la couverture sanitaire durant un séjour à l'étranger.

La fermeture des espaces aériens a rendu caduques de telles assurances dont la date d'effet est arrivée à échéance à partir du 13 mars. Certains assureurs tel que Caarama, pourtant de droit public proposent aux agences de voyages de reporter les dates d'effet jusqu'au 31 décembre 2020. En situation normale le client peut rembourser son assurance voyage avant la date d'effet et, aujourd'hui, en plein sinistre majeur il ne le peut pas.

Enfin, pour la distribution packages tourisme, nous n'avons pas d'échos sur des agences distributrices qui rencontrent des difficultés avec les forfaits à l'intérieur du pays. Par contre, celles distribuant des forfaits à l'extérieur du pays, y compris Omra, elles se retrouvent interface entre le client final et le TO.

Situation économique sociale des entreprises de voyages

Le COVID-19 tire sa force destructrice de sa nouveauté comme phénomène de santé publique et de sa forte capacité de propagation. C'est pourquoi l'arme efficace contre ce mal reste la fermeture des frontières et la limitation drastique des voyages et des déplacements. C'est ce qui a rendu la cessation des voyages non pas un choix mais une nécessité.

Economiquement, les entreprises de voyages ont commencé à baisser rideau dès le 1^{er} mars pour celles versées essentiellement dans la Omra. Suivront dès le 15 mars celles faisant essentiellement dans la billetterie et les voyages organisés hors omra.

Au 18 mars, alors que le chiffre d'affaires dès la fin février était quasi- nul, toutes les agences de voyages avaient baissé rideau car leur raison d'être, soit le voyage, est devenu une menace à la santé publique et la sécurité nationale.

Ainsi, le secteur des voyages était déjà à l'arrêt et ce, en plein moyenne saison et à l'entame de la haute saison. Moyenne saison, du fait que c'est la période des départs Omra chaabane et des vacances de printemps. Haute saison, de par que c'est la période des conformations des inscriptions Omra Ramadhan et Eté 2020. L'activité touristique étant saisonnière, l'exercice 2020 est déjà perdu.

Financièrement, en Algérie, l'année 2020 a mal démarré pour le secteur des voyages. Le tourisme étant sensible à la précarité politique, la "crise – salutaire" du 22 février 2019 a divisé par deux le volume des affaires.

Du 1er au 18 mars, alors que leurs recettes étaient quasiment - nulles, elles furent obligées de décaisser des marges et des commissions déjà perçues sur les ventes d'avril – mai 2020. Au même moment, une partie de leur trésorerie est bloquée soit chez les compagnies aériennes, soit chez hôteliers,

Les prévisions de leurs chiffres- d'affaires et, partant, de leurs impôts ainsi que de leurs charges fiscales et para- fiscales étaient calculées sur la base d'une moyenne et haute saison 2020 optimiste qui, au final n'aura, pas lieu.

Ainsi, aujourd'hui, les comptes financiers de toutes les agences de voyages sont lourdement déséquilibrés et leurs trésoreries sont à sec.

Socialement, au moment où les salariés du secteur public et étatique sont invités à rester chez eux tout en continuant à percevoir leurs salaires et à bénéficier de la protection sociale dans le cadre de la lutte contre le COVID -19, la famille des voyages, elle, est appelée à cesser toute activité pour raison de sécurité nationale tout en la privant de son gagne- pain et de la couverture sociale.

Les agences de voyages ne versent plus de salaires à leurs employés. Les agents de voyages, ne sont même pas en mesure de subvenir à leurs propres besoins en trésorerie.

Si les grandes compagnies aériennes ont un souci majeur de trésorerie, que dire de la petite agence de voyages du coin?

Si le salarié d'Air Algérie a la garantie de percevoir son salaire grâce à l'Etat – providence, qu'en est il de l'autre citoyen, le salarié de l'agence de voyages?

Avril est le mois du paiement des charges patronales et des cotisations sociales CNAS des employés. Suivra le mois de ramadhan avec ses dépenses. Juin, sera celui du paiement des impôts et des cotisations CASNOS. Certaines agences de voyages doivent faire face, aussi, aux échéanciers de leurs crédits bancaires et des loyers des locaux alors que leurs rideaux sont baissés.

Les caisses des agences ne seront renflouées que trois mois après la reprise des vols et la situation financière ne sera de nouveau équilibrée qu'après une bonne saison Omra et estivale 2021-2022. D'ici là, le secteur est bien sinistré.

Deuxième partie: Propositions de gestion de la crise

Avant d'entamer cette partie, il est nécessaire de souligner que les fournisseurs des entreprises de voyages sont principalement les compagnies aériennes et les hôtels. Ces fournisseurs traversent, eux aussi, un moment difficile et leur pérennité est menacée. Ainsi, toute proposition de traitement de la crise doit prendre en considération la sauvegarde tout le tissu économique tout en préservant les intérêts du consommateur et la dignité des employés du secteur des voyages. Des mesures d'accompagnement légal et commerciales, économiques, financières et sociales sont à prévoir.

Les mesures d'accompagnement légal et commercial

Elles s'imposent du fait que si l'on applique la réglementation en vigueur, le remboursement des vols et des nuitées annulés par le transporteur et l'hébergeur est un droit consacré par la loi auquel doit se soumettre l'agence de voyages. Mais, il se trouve que cette option est impossible à réaliser sur le terrain pour au moins deux raisons.

D'une part, il est insensé de pousser à la faillite de grands employeurs pour l'intérêt d'un client individuel. D'autre part, l'argent manque dans les caisses même si la volonté de rembourser existe.

Toutefois, nous sommes bien en 2020 et les droits de l'homme ne peuvent en aucun cas être broyés par une quelconque raison- d'Etat. Et c'est à ce niveau que les Etats interviennent pour protéger l'économie nationale, les opérateurs économiques les salariés et le consommateur.

Les compagnies aériennes, y compris Air Algérie, sont confortées dans leurs décisions de surseoir à tout décaissement au profit de la clientèle par une directive de l'IATA (l'organisation internationale qui s'occupe de l'aspect commercial du transport aérien des voyageurs). De leur part, les hôteliers et les TO de la majorité des autres pays, exception de l'Algérie, sont protégés, depuis, par des textes exceptionnels COVID-19 légalisant la rétention des décaissements.

L'urgence en Algérie est que les textes en vigueur soient confortés par des textes de conjoncture offrant la possibilité aux agences de voyages et aux hôtels algériens de transformer les factures des vols, nuitées, assurance voyages et voyages organisés dont Omra annulés suite à COVID-19 en factures d'avoir valable au 31 mars 2021.

Le même texte obligera les compagnies aériennes, les agences de voyages, les assureurs et les centrales de réservation domiciliés en Algérie de commencer le remboursement par décaissement des prestations et services non consommés à la suite des annulations de vols et des séjours au plus tard le 31 mars 2021 avec un délai de grâce 60 jours après la reprise des vols.

Comme même en temps de crise, la fraude ne connaît pas de confinement, il sera question de la création d'une cellule de suivi qui recevra, au fur et à mesure, des compagnies aériennes, des hôtels, des centrales de réservation et des assureurs le listing actualisé des clients remboursés avec décaissement par le biais des agences de voyages.

Il n'est pas question que les décaissements qui transitent par les caisses des agences n'aillent pas aux clients.

Le même décret fixera les frais de remboursement et de dossier que retiendra l'agence de voyages. L'idée d'un montant de 15% de la facture est une piste.

Les mesures économiques et financières s'imposent du fait que L'agent de voyages et un opérateur économique au même titre que les autres acteurs économiques de droit public. Mieux, le secteur des voyages de droit privé et ses salariés ne coutent rien au trésor public comparés à certains autres secteurs d'activités dont les caisses sont renflouées à coups de

facilités bancaires et d'assainissements financiers. Soutenir cet agent de voyages en ces temps de détresse c'est l'aider à rester indépendant et autonome une fois la crise passée. Comme nous l'avons cité les agences de voyages ont calculé leurs chiffres d'affaires 2020 sur la base d'une activité normale dont 80 % est concentrée sur le printemps et l'Eté de par la nature même de l'activité touristique.

Il est logique, alors, qu'une dérogation soit donnée à ces indépendants, notamment ceux affiliés au régime fiscal simplifié, de revoir à la baisse leurs déclarations de l'ordre de 80%. En plus du différé de décaissement des remboursements des clients déjà cité, il est urgent de penser à différer certaines échéances.

Ainsi, nous proposons que les paiements de l'impôt et des charges CASNOS actualisés se fassent au 3^{ème} trimestre 2021 car, de toute façon, la trésorerie de ces agences de voyages restera à sec jusqu'aux compagnes Omra et vacances d'hiver- printemps 2021.

De leurs cotés, les cotisations CNAS des salariés pour le premier trimestre 2020 et jusqu'au départ du 1^{er} vol seront soient supportés par la collectivité nationale sur la base de la déclaration du 4^{ème} trimestre 2019 soit, au pire, le gouvernement décidera du report de leur échéance au 4^{ème} trimestre 2021.

Les banques avec l'appui de la banque d'Algérie, quand à elles, sont appelées au report des échéances des crédits professionnels sur l'exercice 2011.

Il n'est pas juste que l'argent de l'algérien serve à soutenir un algérien et pas un autre sous prétexte que le premier est "Houkouma" et le second est "chaabi". Avantage le salarié qui émarge dans le secteur public et étatique par rapport au salarié affilié au secteur privé est bien une discrimination.

Aider à la pérennité de l'agence de voyages, c'est investir dans l'après COVID -19 en protégeant un gisement d'emploi qui n'a jamais coûté un sous à la tirelire de la collectivité. Une subvention temporaire (à rembourser en 2022 ou concours définitif) de 100 000 DA par mois à partir du 16 mars 2020 et jusqu'au départ du 1^{er} vol est à octroyer à chaque agent de voyages affilié à la CASNOS.

Cette somme lui permettra de subvenir à ses propres besoins en tant qu'entrepreneur – indépendant, aux frais du local, téléphone, Internet, abonnement professionnels, ... Cette sommes est à verser au niveau des agences CASNOS.

Nous écrivons agent de voyages et non propriétaire de l'agence de voyage car le propriétaire peut être un commerçant ou un salarié ayant une autre activité alors que l'agent au nom duquel l'agrément est délivré est sensé ne pas avoir une deuxième activité.

Les agents de voyages bénéficiant d'une retraite reçoivent 50 % de l'allocation de 100 000 DA car ils sont sensés avoir une autre ressource de revenus pour subvenir leurs besoins quotidiens. Même cas pour les agents de voyages qui sont détenteur de l'agrément et pas du commerce. Oui pour l'aide mais pas pour la fraude.

Les mesures sociales en direction des salariés

Les agences de voyages s'acquittent annuellement des cotisations CNAS de leurs employés. Aujourd'hui, pour raison de sécurité nationale, l'activité est à l'arrêt et le personnel est au chômage. Le moment est venu pour que le système de la protection sociale rende la monnaie à ces cotisants.

La proposition minimale est de verser un salaire mensuel de 30 000 par employé à partir du 15 mars 2020 à chaque salarié des agences de voyages déclaré au 31 décembre 2019. Les

pécules sont à retirer par l'employeur au niveau de la CNAS. Le versement se fera jusqu'au départ du premier vol.

Cette publication, aussi modeste soit – elle, vient rappeler et tant qu'il est encore temps, à nos dirigeants que les acteurs de la vie économique, les attendent concrètement pour les accompagner dans la rude épreuve qu'ils endurent au quotidien.

La solidarité inter- citoyens ne peut pas faire grand-chose et elle risque d'être une véritable perte de temps. Le Covid -19 est un de ces sinistres majeurs dont l'impact socio économique est aussi foudroyant que l'impact sanitaire proprement dit.

Il ne s'agit pas d'une catastrophe naturelle ou sanitaire instantanée touchant une localité, un pays ou un petit groupe de pays paralysant leurs capacités de production de la richesse ou de sa distribution ou les deux à la fois. C'est un sinistre continu dans le temps, paralysant les systèmes de production et de distribution de la richesse à la fois.

Essayer de reconduire le schéma de la solidarité nationale post- tremblements de terre, inondations, ... dénote d'un mauvais diagnostic de la crise.

Mourad KEZZAR

L'exemple tunisien à méditer

La Tunisie, un pays à côté et moins nanti que l'Algérie arrive à offrir à ses agents de voyages, entre autres, le minimum d'assistance en ces moments de crise majeure.

En plus des aides fiscales et parafiscales, l'Etat a offert une prime mensuel de 200 soit 13000 DA à chaque employé du secteur du tourisme dont l'établissement est fermé.

En plus de cela, le système bancaire assure, grâce à la caution de la puissante organisation syndicale UGTT et le syndicat des agences de voyages, le versement de 60% du salaire aux employés des agences de voyages.

L'exemple Tunisie est là pour prouver qu'en Algérie le problème n'est pas dans les ressources mais dans la compétence et la volonté politique. La gestion de la chose publique doit passer de l'approche qui consisté à dépenser des chapitres d'un budget à la mobilisation des ressources pour les distribuer dans l'intérêt de la collectivité.

MK

Présentation de l'auteur de la publication

Actuellement Agent de voyages et Consultant – Formateur PMI –PMI programme UE, Consultant Snav Algérie.

Membre de l'association francophone des experts et scientifiques du tourisme AFEST Economiste, diplômé de l'ex ISHT et de la faculté des sciences économiques d'Alger

Ancien Directeur d'hôtel- Chef d'agence de voyages

Ancien président d'office de tourisme

Ancien Auditeur interne au sein d'un groupe hôtelier

Ancien journaliste grand – reporter

Ancien consultant chez « François Tourisme Conseil ». France

Ancien membre du conseil d'administration de l'association mondiale pour la formation hôtelière et touristique AMFOHRT.

Ancien journaliste- auteur de deux ouvrages : « Algérie à la recherche de son tourisme » éditions SAEC 2009 et « Agences de voyages, initiation à l'exploitation » éditions MKT 2013.