

Les agences de voyages appelées à remettre de l'ordre dans la maison

Actualité Maroc

Posté par: Visiteur

Publié le : 29-09-2007 13:51:49

Les agences de voyage peinent encore à gérer les contrariétés inhérentes aux opérations du Haj et de la Omra. Chaque année apporte son lot de problèmes faisant état de nombre d'irrégularités et de nombreuses victimes. En 2007, le même scénario s'est reproduit privant les candidats au pèlerinage d'aller non seulement aux lieux saints mais aussi de remboursements de l'argent qu'ils ont déboursé.

Source de marge bénéficiaire importante, l'opération du Haj et de la Omra représente, selon les professionnels, plus de la moitié du chiffre d'affaires de la majorité des agences de voyage. Et pourtant, la gestion de cette demande de plus en plus croissante d'une année à l'autre suscite toujours la controverse. En effet, au-delà des retards accusés voire même des annulations, les clients se retrouvent face à des situations délicates et handicapantes et à des directeurs d'agence fuyant totalement leurs responsabilités et se déclarant parfois incapables de gérer l'impasse.

Malheureusement, les mesures engagées pour résoudre cet épineux de problème ont montré leurs limites. On cite entre autres les dispositions prises, les modalités d'octroi des quotas. La Fédération nationale des agences de voyage (FNAV) avait décidé lors de son dernier Conseil d'administration (juillet 2007) que la répartition du quota se fera en fonction de la résidence géographique des pèlerins dans un souci de proximité. La nouvelle stratégie se base également sur d'autres critères se rapportant à l'adoption d'un nouveau barème de notation qui prend en considération la situation financière de l'agence et sa relation avec les compagnies aériennes et au respect du cahier des charges et des services fournis.

Le but étant d'encourager les pèlerins à s'inscrire dans une agence de leur région. Ainsi, dans les régions où le nombre d'agences est plus important que le nombre des pèlerins inscrits, la FNAV a opté pour le système de mutualisation sur la base du quota maximum de 45 pèlerins répartis sur les agences les mieux classées. Finalement, il a été convenu d'adopter ledit système avec toutefois un partage équitable entre toutes les agences retenues. Selon le tableau de répartition régional certaines régions ont été servies à 100% (Agadir, Marrakech, Meknès et la région Centre). D'autres un peu moins, soit 68% à Casablanca, 70% à Rabat, 89% à Fès.

Ainsi, les pèlerins issus du tirage au sort (opération supervisée par une commission relevant du ministère du Tourisme) seront connus nommément et les agences de voyage ne peuvent inscrire que les pèlerins de leur région. Une liste de pèlerins sera disponible par association et chaque pèlerin recevra son attestation de pèlerinage en échange de laquelle il recevra un bulletin d'inscription avec en-tête numéroté et cacheté par le responsable de l'agence et devra s'acquitter de 30% du prix du produit pour lequel il aura opté. Il devra ensuite entamer les procédures administratives requises pour l'accomplissement du Hadj.

Les pèlerins provenant des listes d'attente devront s'inscrire auprès de l'agence de leur choix dans un délai de 4 jours faute de quoi ils seront à leur tour remplacés par d'autres issus de la liste

d'attente prioritaire.

Des mesures somme toute encourageantes. Mais encore faut-il qu'elles trouvent leur application dans la réalité. Dans le cas contraire - ce qui est (malheureusement) souvent le cas - on continuera de prêcher dans le désert.

Al Bayane