La Libre.be

En dix-sept ans, 24 000 voyageurs ont été indemnisés

MIKOLAJCZAK CHARLOTTE Publié le mercredi 29 janvier 2014 à 19h35 - Mis à jour le mercredi 29 janvier 2014 à 19h35

ECONOMIE **En 2013, le fonds de garantie a déboursé 680 000 euros, 8 fois moins qu'en 2010.**

Embarquement

C'est, depuis des années, une question quasi existentielle du Fonds de garantie voyages - Garantiefonds Reizen (GFG) : comment faire savoir aux consommateurs que réserver vacances ou voyages par l'intermédiaire d'un tour-opérateur ou d'une agence de voyage les prémunit contre tout risque de faillite dudit intermédiaire ? En modernisant son logo, désormais sous-titré du label "voyages assurés, voyages réservés" ? Peut-être. Encore faut-il qu'il soit placé en évidence et… compris par le grand public. En souhaitant une multiplication de retentissantes faillites hypermédiatisées, comme ce fut le cas en 2010, avec celles des T.-O. Best Tours et Mediterra-Sunworld, n° 4 et n° 5 du secteur ? Assurément pas, même si ces faillites ont été bien gérées et que le fonds a tenu bon. "*Il n'y a pas de recette miracle,* confirme Mark De Vriendt, directeur du GFG. *C'est aux agences et T.-O. de le signaler. Et plutôt après avoir donné toutes les informations, quand les clients demandent un temps réflexion…*", pour, peut-être, se précipiter sur Internet.

Car c'est bien là tout l'enjeu : la garantie étant obligatoire (depuis 1994-1995) et coûtant au consommateur un pourcentage variable de sa commande, autant qu'elle serve à le fidéliser. Surtout qu'elle joue dès l'acompte payé et jusqu'au voyage de retour.

Gestion interne

"*Il y a plutôt moins de faillites dans l'industrie du voyage que dans les autres secteurs économiques,* ajoute Mark De Vriendt. *Certes, leur nombre augmente aussi depuis la crise : 14 en 2010, 16 en 2011, 19 en 2012, 21 en 2013 et… déjà 2 en 2014. Mais à l'inverse de ce qui se passe ailleurs - dans la construction, à tout le moins dans l'aménagement de la maison-, les consommateurs sont couverts*", pouvant effectuer leur voyage ou se le faire rembourser.

En 2013, le fonds a déboursé quelque 680000 euros (suite, entre autres, aux faillites de Escape-Liberty et Terre d'Afrique). L'année précédente, le montant était légèrement supérieur (780000 euros pour Arthema, Mapamundo…). 2011 fut une année "*quasi sans souci*". De quoi compenser l'horrible année 2010 : près de 5,7 millions d'euros, dont 2,1 pour Best Tours et 3,55 pour Mediterra-Sunworld. "*En 17 ans d'existence, on a déboursé 9,4 millions d'euros,* reprend Mark De Vriendt. *On est intervenu auprès de quelque 24000 voyageurs dont 22000 ne se sont même pas rendu compte que l'intermédiaire avait fait faillite.*"

Ce qui ne veut pas dire que la récession n'a plus cours et que le GFG, dont la gestion est effectuée par le secteur lui-même afin de limiter les hausses de primes, peut rêver de ne faire qu'engranger des provisions : les T.-O. spécialisés restent fragiles, de même que les agences liées à telle nationalité ou pays. "*Au tournant du siècle - 1999-2000 -, nous avons perdu des membres,* commente M. De Vriendt. *Mais depuis, si recul du nombre de points de vente il y a -2200 en 1998, 1643 en 2013, -25 % -, c'est suite à un phénomène de concentration; particulièrement en Flandre, pour anticiper l'abrogation du décret sur les agences de voyage. La grande majorité des entreprises restantes sont d'ailleurs bénéficiaires. Et notre encaissement, partiellement lié à leur chiffre d'affaires, reste au même niveau.*" Pour preuve, dans ses prévisions 2014-2021, les ressources de GFG progressent invariablement. "*Hormis en 2008, elles ont toujours augmenté,* semble presque s'excuser M. De Vriendt. *Et rien ne nous permet de dire que cela va baisser.*" Pas même Internet.C.M.