

Tribune.

Cris de désespoir d'un pan entier d'une industrie menée à l'échafaud, implorant IATA de réagir face à la faillite imminente des agences de voyages européennes.

Tribune de Nicolas Brumelot, CEO de MisterFly, 2^{ème} émetteur de billets d'avion en France.

Une lettre ouverte à Monsieur Alexandre de Juniac, Directeur Général de l'International Air Transport Association-IATA, qui représente les intérêts de 293 compagnies aériennes du monde entier a été transmise et relayée vendredi 20 mars. (lien vers la lettre ouverte complète : [ici](#))

À la suite de la pandémie de COVID-19, la communauté des agents de voyages (plusieurs milliers en Europe) a interrogé IATA sur les aménagements des conditions de règlement, de remboursement des billets annulés et de production des informations financières annuelles. A la lecture de la réponse de IATA diffusée le 17 mars 2020 aux agents de voyages d'Europe « *mise à jour relative au plan de facturation et de règlement de l'IATA (BSP)* », il semble que Monsieur de Juniac a fui la planète tant le décalage est total avec la réalité.

L'Union Européenne demande aux agences de voyages, sous l'article n°261/2004, de rembourser en numéraire tout vol qui ne peut pas embarquer. Seulement, IATA prélève obligatoirement aux agences de voyages l'argent perçu sur les ventes de billets d'avion : comment les agences peuvent-elles rembourser le consommateur ?

Les agences ne peuvent-elles pas bénéficier d'un délai, d'un report, ou d'une procédure plus souple, tous les billets étant actuellement annulés ?

Près de 40 pays ont interdit ou strictement restreint l'accès à leur territoire. 90% des avions composant la flotte des membres IATA, seront à peu de chose près cloués au sol d'ici quelques jours. Des frontières, des aéroports, des terminaux sont fermés et ferment chaque jour. Chez IATA, « *c'est business as usual* », malgré les mobilisations et les demandes d'efforts de tous par les gouvernements. La réponse de IATA est finalement un avertissement : ceux qui ne paient pas au 31 mars perdront leur agrément et ne pourront plus vendre de billets d'avion. Comment oser menacer, dans cette crise sans précédent, ceux qui vendent les billets d'avion des compagnies aériennes depuis toujours et dont c'est le métier ?

IATA est une organisation commerciale internationale qui représente les intérêts exclusifs de ses membres. IATA est un lobby qui regroupe 293 compagnies aériennes autorisées à agir de façon concertée entre elles. IATA a été qualifiée « *d'organisation mafieuse* » par Monsieur Akbar Al Baker, Président de Qatar Airways, pourtant l'un des membres les plus éminents de l'organisation, lors d'une rencontre avec des journalistes au salon du Bourget. Son fonctionnement a été qualifié « *d'immoral* » par Laurent Magnin Président d'XL Airways, membre de IATA jusqu'à son dépôt de bilan.

IATA bénéficie des prérogatives d'un monopole. Nicolas Brumelot le souligne, « vous disposez ainsi sur nous, agents, d'un droit de vie ou de mort. C'est ce que l'on appelle communément *une dictature*. »

Les compagnies aériennes ont eu un rappel de la Commission Européenne : les billets annulés doivent être remboursés en numéraire. Dans l'illégalité, lorsqu'elles n'acceptent pas le remboursement, les compagnies émettent des avoirs non remboursables. IATA capte donc la trésorerie des agences qu'elle conserve ensuite par tous les subterfuges possibles, sans rembourser le consommateur, qui n'a qu'un interlocuteur, son agence de voyages. Comble du comble, par la voie de Monsieur Rafael Schwartzman, vice-président régional pour l'Europe, IATA déclare : « *face à une catastrophe de trésorerie, de nombreuses compagnies aériennes ne peuvent offrir qu'un à-valoir en lieu et place de remboursements immédiats en espèces, pour les vols annulés.* »

Les compagnies aériennes survivront pour la plupart à ce drame historique, à l'image

d'Alitalia, nationalisée en un instant par le gouvernement italien. Le Premier Ministre Edouard Philippe a assuré que pour Air France, « *l'Etat était prêt à prendre ses responsabilités* ».

Quid des agences de voyages et tour-opérateurs, pour la plupart constitués principalement d'auto-entrepreneurs, de TPE ou de PME ? Qui va s'intéresser à leur sort ?

Alors qu'une majorité de compagnies aériennes ont été financées par des fonds publics en tout ou en partie, aucune des agences de voyages disposant de cet agrément n'a jamais bénéficié de subsides publics. Ce sont des entrepreneurs qui ont créé et financé leurs entreprises, avec l'aide de financements privés pour les plus chanceux.

Plus qu'un besoin, un acte de bon sens : faire preuve de réalisme, de solidarité, adapter les règles avec l'urgence que dicte la situation, sauver une industrie et ses dizaines de milliers d'emplois, permettre aux consommateurs d'être remboursés, comme l'ordonne l'Union Européenne.

Qui a les cartes en main ? Il reste une semaine pour éviter une crise sans précédent en France et Europe. Les agences de voyages sombrent et les consommateurs ne sont pas respectés.