

VACANCES A L'ETRANGER

Attention à l'arnaque !

Passer des vacances à l'étranger en famille, entre copains ou en solo est le désir de nombreux Algériens «moyens» qui, conditionnés par des offres alléchantes d'agences de voyages, économisent tout au long de l'année pour s'offrir quelques jours d'évasion. Un voyage de rêve que l'on imagine des plus parfaits et que l'on prépare avec frénésie. La fièvre est vite passée.

Saïda Azzouz - Alger (Le Soir)
- Beaucoup entament le voyage, ou vivent le séjours avec le sentiment de s'être fait avoir. Qu'est-ce qui fait que les Algériens qui recourent aux voyages organisés par des agences déchantent et n'hésitent pas à crier à l'arnaque dès qu'ils sont amenés à évoquer ce «trip» qu'ils racontent comme une expédition. A qui incombe la faute si la virée dans d'autres contrées n'a pas tenu toutes ses promesses.

A l'agence de voyages qui «reflète» des produits sans en maîtriser les détails, ou au client qui se rue sur un «package» parce que attiré par des placards publicitaires qui mettent à portée de main, par des prix «défiant toute concurrence», des destinations de rêve ?

Aux deux, si l'on juge par les témoignages que nous avons recueillis auprès de clients déseilléonnés et de responsables d'agences de voyages déçus parce que convaincus de ne pas avoir failli. C'est le cas du chef de l'agence Dam Tours qui, dit-on, doit sa renommée aux voyages qu'elle organise vers la Grèce.

Au nord, plus exactement à Platamonas, sur laquelle «veille» le mont de l'Olympe, domaine des dieux de la mythologie grecque. Platamonas, station balnéaire que les clients de Dam Tours rejoignent via Sofia, la capitale bulgare. Un transfert par bus que les touristes algériens «trouvent des plus longs et des plus pénibles puisque effectué dans des a u t o c a r s inconfortables». Selon un consommateur qui dénonce le fait que lors de l'achat du produit aucune information ne lui a été donnée sur les conditions du transfert qui durent toute une journée.

«Personne ne nous avait dit que nous devions faire quelque 400 kilomètres pour rejoindre Platamonas et que nous devions perdre quelque 3 à 4 heures avec les formalités de police et de douanes pour entrer et quitter le territoire bulgare». Une formalité que n'auront pas à subir les touristes algériens qui ont choisi de se rendre cet été en Grèce avec Dam Tours puisque la Bulgarie fait désormais partie de l'Union européenne comme tient à le souligner Mohamed Mellah, chef d'agence à Dam Tours. Ce dernier réfute les arguments de certains de ses clients : «Nos commerciales donnent tous les détails aux clients, personne ne peut dire qu'il ne savait pas à partir du moment où à quelques heures du départ vers Sofia, à l'aéroport d'Alger, ils donnent toutes les explications nécessaires au bon déroulement du voyage. Le client est informé que c'est un vol qui se déroule de nuit, qui dure 3 heures et qu'il y a 2 heures de décalage horaire.» Quant aux mécontentements que suscite le transfert entre Sofia et Platamonas dont on dit qu'il n'est mentionné nulle part sur la note d'information qui détaille les prix du séjour qu'il est effectué par bus et qu'il dure toute une journée, notre interlocuteur met cela sur le compte de la fatigue : «C'est classique dans ce genre de situation, l'aller paraît toujours plus long que le retour, les gens sont fatigués après une année de travail, une rude semaine de préparatifs du voyage et un vol effectué de nuit.

Cette année, on ne peut pas dire que nous ne l'avons pas mentionné.» La note d'information concernant la Grèce 2007 le précise : le «transfert se fait par autocar climatisé». Pourquoi ne pas en avoir informé les clients dès le départ et éviter ainsi toutes mauvaises surprises et par conséquent toute réclamation ?

A Dam Tours, on indique que les «commerciales le font quant la question leur est posée». Et c'est cela qui «scandalise» un enseignant qui a fait le voyage l'été

2005 : «Ma femme est malade et ne supporte pas les longs trajets, par bus de surcroît, si j'avais su que le transfert Sofia-Platamonas ne se faisait pas avion charter, jamais je n'aurais pris option pour la Grèce, même si c'est le voyage dont j'ai toujours rêvé.» Cette omission, l'agence de voyages la met sur le compte des œuvres sociales du ministère de l'Education nationale qui a pris option pour le produit et qui, par la suite, l'a proposée à toutes les sections syndicales de wilaya. «Nous avons met à leur disposition toutes les informations disponibles...» Autres informations que les touristes algériens auraient aimé avoir concernent les excursions et les prix des tickets d'accès sur les sites touristiques : «gratuit pour les enfants de touristes européens et pas pour

ceux des touristes algériens. Ces derniers payaient leur droit d'accès 10 euros de plus que les touristes européens.» Une ségrégation que dénonce ce médecin de Annaba qui marque sa désapprobation en «dévoilant» un souvenir de Grèce pour prouver ce qu'il avance. Il s'agit d'affiches des tarifs d'accès aux sites touristiques où il est clairement mentionné que les Algériens paient 10 euros de plus que les touristes européens dont l'accès des enfants est gratuit. Et ce n'est pas le cas pour ceux de nos compatriotes qui visitent la Grèce par le truchement d'une agence de voyages algérienne. Une situation qui paraît révoltante et que banalise le représentant de Dam Tours : «Nous faisons la Grèce depuis près de 10 ans maintenant. Contrairement aux Européens, nous ne sommes pas

organisés en tours-opérateurs. Eux achètent le produit sur l'année, ce n'est pas notre cas, ils ont donc des privilèges que nous n'avons pas. Ce n'est pas la nationalité qui fait que l'Algérien paie plus, mais le choix des tours-opérateurs qui négocient les prix sur l'année...», conclut Mohamed Mellah qui regrette de ne pas pouvoir mettre à notre disposition une brochure détaillant le voyage, le prix, les forfaits, les sites, les loisirs les prestations de services qu'on peut y trouver. En somme, toute information utile à un client avant de prendre option. Et Dam Tours n'est pas la seule agence à conseiller aux clients de consulter Internet pour avoir plus de détails oubliant que tous les Algériens n'ont pas forcément accès au Net à tout moment.

S. A.

Les questions qu'il faut poser

«Pour moi, pied dans l'eau signifiait accès direct à la plage, l'expérience m'a démontré que ce n'est forcément pas le cas», fait remarquer Hayet qui, bien qu'elle garde de très bons souvenirs des vacances qu'elle a passées en famille à Malte, regrette de ne pas avoir été très curieuse et n'avoir pas su poser les bonnes questions aux commerciales de l'agence XL

Travel avec laquelle elle a voyagé. Hayet soutient que jamais elle n'aurait pris option si elle avait su poser la bonne question avant d'acheter la destination. «Je ne conçois pas mes vacances d'été sans la plage». «Quand on nous avait dit que l'hôtel était pied dans l'eau, pour moi, il était évident que la plage était à quelques mètres. Sur place, il est vrai que l'hôtel était pied dans l'eau, mais sur du rocher ! Pour moi qui aime la plage, c'était une catastrophe surtout avec un enfant en bas âge ! Heureusement que le séjour n'était que d'une semaine, et que nous avons rattrapé le coup en séjournant dans d'excellentes conditions, même si il y a eu quelques couacs.» Elle nous raconte la mésaventure de cette mère de famille venue avec ses quatre filles et qui n'a eu d'autre choix que de faire «un scandale» quand il a fallu partager le véhicule avec une autre famille pour faire une excursion. «Pourtant on nous avait fait comprendre que chaque famille, nous étions 8, allait avoir son propre 4x4 pour les besoins de l'excursion.»

«Depuis Hayet suggère à tous ceux qui songent à aller en vacances via une agence de voyages de savoir poser les «bonnes questions» si on veut éviter les mauvaises surprises. Et cela ne met pas forcément à l'abri des mauvaises surprises, conclut

S. A.

Les «vacances» de ceux qui ne partent pas....

Pour beaucoup, prendre un congé ne rime pas forcément avec partir en vacances. Ils seront encore nombreux à peupler villes et villages, loin des effluves marines. Sans moyens, occupés à préparer un mariage ou retenus pour nécessité de service, ils feront face à un été qui s'annonce caniculaire...

S'il est vrai que les vacances, ça se prépare plusieurs mois à l'avance, il faut faire d'autant plus preuve d'ingéniosité pour survivre à l'ennui, à la moiteur et aux moustiques. Pour certaines familles, les températures extrêmes du mois d'août sont loin de constituer un frein pour l'organisation des fêtes de mariage. Déiant des températures supérieures à 40 degrés, elles festoient sans se soucier des désagréments causés aux autres, obligés de scarifier leurs vacances pour participer aux préparatifs. Pour plusieurs raisons, notamment celle liée à la survenue du mois de Ramadhan en septembre, beaucoup de personnes ont programmé de convoler en justes noces en plein mois d'août, sacrifiant ainsi leurs vacances et celles des autres membres de leurs familles. Seule manière de se consoler, prendre la destination du littoral. Pour

ceux qui disposent d'une voiture, l'aventure est moins «risquée». Ils pourront goûter aux joies de la mer après avoir suffoqué dans les embouteillages, avoir été racketté par les gardiens de parking et s'être retrouvé en place parmi les milliers de parasols collés les uns aux autres. Pour les personnes non véhiculées, l'aventure s'annonce encore plus compliquée. Pour pouvoir barboter dans l'eau, ils doivent d'abord résoudre l'équation du transport. Les transporteurs, y ont pensé et changent dès les premières chaleurs leur itinéraire. Certains proposent carrément la formule «excursion». Un pack qui comporte la promesse d'être transporté tôt le matin et d'être récupéré en fin de journée en contrepartie de la somme de 200 DA. Si dans le passé, la formule était l'apanage de groupes de jeunes, de plus en plus de familles ont succombé. Elles arrivent le matin avec le nécessaire pour passer une journée de plage et repartent le soir épuisées, mais visiblement heureuses. Ce scénario n'est valable que pour les personnes habitant des villes côtières. Celles qui habitent loin de la grande bleue n'auront pas cette «chance», pour pouvoir se rafraîchir, elles n'ont qu'une alternative : se rendre dans les piscines

communales. Mais existent-elles encore ? Rares sont les APC qui prennent en charge ce volet. Les rares bassins qui existent encore à travers les quelques wilayas ne répondent à aucune norme et sont désertés. Les gens préfèrent parcourir des kilomètres, souffrir pour trouver un moyen de transport plutôt que de se baigner dans une eau saumâtre.

En fin de journée, ils pourront toujours se réunir au bas des immeubles, discuter avec les amis dans une houma souvent déserte. Au clair de la lune, ils peuvent parler de leurs espoirs, de leurs déceptions, de ces vacances qui n'en sont pas vraiment et subir les piqûres de moustiques. Comme chaque été, ces derniers se feront un devoir de se manifester et résisteront aux campagnes de démoustication initiées par les quelques communes encore soucieuses du bien-être de leurs administrés. Pour beaucoup, les vacances sont un rêve inaccessible. Ils ne peuvent songer ni à louer une maison en bord de mer, ni encore moins partir en voyage. Les tarifs dits promotionnels affichés par les agences de voyages les font fuir. Ils ne peuvent imaginer déboursier des milliers de dinars pour un séjour et se contenteront d'organiser

quelques journées de plage qui reviennent déjà assez chères aux pères de famille. Mais leur frustration ne peut égaler celle d'une autre catégorie : celles des personnes retenues pour raison de service. Il n'y a rien de plus frustrant que de voir ses projets compromis par son supérieur hiérarchique qui, après avoir accédé à votre demande de congé, se souvient que vous lui êtes indispensable et vous demande de reporter votre départ.

Pour quelqu'un qui avait tout prévu, fait ses réservations et qui se voyait déjà sirotant un cocktail au bord d'une piscine, il n'y a rien de pire. Autre moyen de se consoler, placer un climatiseur chez soi. A défaut de se rafraîchir en bord de mer, certains optent pour l'acquisition d'un climatiseur ; considérant cela comme un investissement à long terme d'autant que les prix ne cessent de dégringoler. La clim à la

portée de tous, c'est plus qu'un slogan publicitaire, c'est une réalité. Pour 19 000 DA, il est désormais possible d'en acheter un de bonne qualité tandis qu'il y a deux années, le climatiseur demeurait un luxe loin d'être toujours accessible à tous. Combien d'Algériens y ont-ils succombé ? difficile de le dire. Tout aussi ardu de dire combien seront privés de vacances ni pour quelles raisons. Aucune étude dans ce sens n'a été effectuée pour faire déterminer le profil des personnes ne pouvant se permettre un peu d'évasion. Sont-ils jeunes ou âgés ? Mariés ou célibataires ? Cadres ou ouvriers ? Autant de questions dont les réponses pourraient lever un pan sur cette communauté qui tente de gérer tant bien que mal ses frustrations...

N. I.

RESERVATION VIA INTERNET

Une formule sûre

Cette année, leurs vacances d'été, Nacer et sa famille les passeront en Tunisie, tout comme l'été dernier, sauf que cette fois-ci Nacer ira dans un endroit qu'il a déniché lui-même au cours de son précédent séjour à Hammamet-Yasmine. «Je savais que j'allais retourner, j'ai fait de la prospection, je voulais passer mes vacances dans cette même ville, mais séjourner ailleurs que dans l'hôtel 5 étoiles où nous avons été l'été dernier». Sa famille composée de 4 personnes y a logé 19 jours. Un séjour qui lui a coûté un peu plus que 220 000 DA, qu'il ne regrette d'ailleurs pas d'avoir déboursés puisque sa petite famille a passé d'excellentes vacances et sans le moindre incident. Un témoignage qui contraste avec tous ceux que nous avons recueillis auprès d'Algériens partis dans les différentes villes de Tunisie par le truchement d'agences de voyages. Beaucoup nous ont fait part de petits et grands incidents qui ont «gâché» leur séjour. C'est le cas de la famille H. qui est arrivée à l'hôtel Khartago avec un quart d'heure de retard sur l'horaire prévu d'arrivée, a vu la réservation de sa chambre sautée. «Alors que nous avions payé un supplément pour avoir une chambre avec vue sur mer et sur piscine, le réceptionniste a voulu mettre cela sur le compte de notre agence de voyages. Nous avons dû appeler le correspondant de «Plein Soleil» pour tirer cela au clair. Le réceptionniste a fini par céder en nous donnant une chambre au sous-sol, pas très loin des cuisines. Nous y avons passé la nuit parce qu'on n'avait pas le choix, mais il était inconcevable qu'on y reste tout le séjour», raconte notre interlocutrice qui précise avoir exigé qu'on libère la chambre qu'elle avait réservée. Elle obtiendra gain de cause, mais raconte que quelques employés lui en tiendront rigueur, car contrairement à ses compatriotes qui ont vécu des situations similaires, elle ne s'est pas laissée faire. Une mésaventure que Nacer n'a pas eu à vivre, puisque son voyage il l'a organisé lui-même via le Net «Il y a un catalogue, je me suis fait un voyage sur mesure. Il m'est revenu moins cher que si j'étais passé par une agence de voyages. J'ai choisi, j'ai pris option, j'ai réservé et payé par carte bleue» Un mode de paiement que les Algériens qui ont les moyens n'utilisent pas beaucoup soit par méconnaissance, soit par crainte, puisque souvent ils préfèrent recourir à une connaissance vivant en Tunisie, où séjournant dans ce pays pour payer la réservation. Nacer qui encourage la réservation par Internet fait remarquer : «Le client peut gagner jusqu'à 20% sur le coût du séjour. De plus, en cas d'annulation, vous êtes remboursés à 100%.»

S. A.

Saïda Azzouz

