

Transports / Multiplication des «fees»

Voyages d'affaires : les frais qui gonflent

L'association belge des chargés de voyages (BATM) s'arrache les cheveux avec la multiplication des suppléments, taxes et « frais pour paiement par carte de crédit » qui peuplent dorénavant les factures de vols d'avion mais aussi les réservations de chambres d'hôtels, etc.

Président de BATM (association regroupant 80 % des « chargés de voyage » professionnels sur le marché belge), Pascal Struyve dénonce la surenchère des suppléments. « *Les compagnies aériennes et maintenant les chaînes d'hôtel sont devenues de plus en plus "créatives" en matière de prix et de multiplications des frais et suppléments. Pour les professionnels, ça devient impossible à suivre. Et ça pose de réels problèmes, par exemple, lorsque vous devez rembourser à un client un voyage qui n'a pas eu lieu mais que la compagnie aérienne ne rembourse pas les taxes d'aéroport, le supplément carburant, le supplément bagage, le supplément pour avoir choisi un siège particulier...* » Toutes sortes de « fees » (les frais dans le jargon du voyage), généralement amalgamés dans une rubrique « frais » qui ne dévoile rien de ce qui la compose.

« *Il y a un manque complet de transparence pour le client, pour-*

suit le président de BATM. À la réservation, on doit être un expert pour connaître le prix final qui va être réellement payé puisque certains suppléments (carburant), peuvent être réclamés jusqu'au moment du check-in. »

Or, crise aidant, la politique de voyage de nombreuses sociétés est de plus en plus auscultée pour trouver des économies potentielles. Comment analyser justement quand la rubrique « frais » couvre aussi bien le nombre de bagages que le choix d'un menu plus luxueux...

Pour les professionnels, la multiplication des frais empêche d'établir des budgets fiables, d'anticiper la valeur réelle d'un contrat, d'analyser l'évolution du secteur, de la nature des dépenses, des prix réels d'un fournisseur (compagnie aérienne, hôtel...). Sans oublier le casse-tête européen, les réglementations et frais admis variant d'un pays à l'autre (la France interdit, par exemple, le supplément pour paiement par carte de crédit).

Les chargés de voyages demandent donc aux compagnies, aux fournisseurs, qu'ils tempèrent leur créativité, qu'ils assurent une transparence complète de ce que recouvrent ces « frais » et qu'ils harmonisent les différents éléments qui composent leur produit. ■

ÉRIC RENETTE