

Thomas Cook: l'onde de choc mondiale

La faillite du deuxième tour-opérateur au monde secoue toute l'industrie, à commencer par les hôteliers.

MATHILDE VISSEYRIAS
@MVisseyrias

TOURISME La faillite de Thomas Cook, qui laisse sur le carreau 22 000 employés et 600 000 touristes à rapatrier d'urgence, déclenche une onde de choc mondiale. Pour la profession entière, c'est la consternation. Pour les entreprises qui sont ses partenaires, c'est parfois la panique. Elles sont les victimes collatérales du désastre. Le modèle intégré de Thomas Cook, l'un des rares tour-opérateurs capables de fabriquer et distribuer des voyages, n'a pas évité la propagation à toute l'industrie. Posséder des hôtels, des avions, des agences de voyages ne suffit pas : pour assurer une prestation de A à Z à ses clients, Thomas Cook a besoin de partenaires à tous les niveaux de la chaîne de voyage.

Des milliers d'hôteliers et des dizaines de compagnies aériennes sont touchés puisque Thomas Cook ne paye plus rien ; une multitude de prestataires de services (guides touristiques, sociétés de bus, organisateurs de transferts à l'aéroport, d'excursions et d'activités...) est au pain sec. Des tour-opérateurs, qui revendaient leurs propres voyages dans les agences de Thomas Cook, sont impactés. Sans oublier les franchisés d'agences Thomas Cook, eux aussi sous le choc.

« Les fonds de garantie n'indemniseront que les clients des agences propriété de Thomas Cook, précise Jean-Pierre Mas, président du syndicat Les Entreprises du voyage. Aucun professionnel partenaire ne le sera. » Des vidéos postées sur

Internet par des clients retenus par des hôteliers non payés témoignent de l'ampleur de la crise. « Un effondrement aussi brutal est catastrophique, se désespère un professionnel. Tout le monde est pris de court. »

Thomas Cook, qui avait annoncé il y a quelques semaines un plan de restructuration de 900 millions d'euros - financé par son actionnaire chinois Fosun et les banques -, s'est écroulé en un week-end. Il manquait 200 millions d'euros. Une somme que personne n'a été en mesure d'apporter. La ministre britannique des Entreprises, Andrea Leadsom, a demandé au liquidateur public en charge de la faillite du groupe d'enquêter sur le comportement de ses dirigeants.

Que le drame arrive à l'automne n'est pas étonnant. Après les vacances d'été, septembre est traditionnellement le mois où les fournisseurs (hôteliers, compagnies aériennes...) envoient leurs factures.

Les hôteliers partenaires de Thomas Cook sont les plus impactés. « Tous les tour-opérateurs négocient avec les hôteliers des contrats pluriannuels de remplissage. Chacun a sa politique commerciale, mais la plupart ne paient pas à l'avance. Thomas Cook, qui avait des problèmes de trésorerie, a au mieux réglé quelques avances sur facture », explique Alain de Mendonça, président de Promovacances-Fram. Qui estime être l'un des seuls à payer ses chambres d'hôtel plusieurs mois avant le départ de ses clients, pour avoir des prix bas. Certains hôtels vivaient presque intégralement grâce à Thomas Cook. Du jour au lendemain, ils se retrouvent vi-



En Crète, à l'aéroport d'Héraklion (Grèce), mardi, des employés de Thomas Cook attendent des clients du tour-opérateur en faillite, afin d'organiser leur rapatriement. STEFANOS RAPANIS/REUTERS

des. Ils vont devoir mettre du personnel en chômage technique. Leurs exploitants ont toujours fait confiance au géant britannique sur le principe du « Too big to fail »...

Réunions de crise

Mécaniquement, l'effet boule de neige touche aussi les tour-opérateurs qui distribuent leur marque dans les agences Thomas Cook. Ils sont nombreux, notamment parmi les spécialistes de séjours haut de gamme (Kuoni, Austral Lagons, Asia...). « Tous les clients dont les dossiers sont soldés à ce jour pourront profiter de leurs va-

cances, assure un porte-parole du Club Med. Nous travaillons avec les différentes parties prenantes pour protéger les intérêts de ces clients. » Les agences indépendantes qui ont vendu des voyages Thomas Cook sont elles aussi prises au piège. Elles vont devoir les réorganiser à leurs frais.

Les compagnies aériennes font leurs calculs. L'Autorité britannique de l'aviation civile (CAA) a ramené 14 700 personnes au Royaume-Uni lundi, soit 10 % des ressortissants de la Couronne qui se trouvaient en vacances avec Thomas Cook. « Les compagnies du monde entier sont réglées tous

les 15 jours, précise Jean-François Rial, président de Voyageurs du monde. Une partie des billets émis par Thomas Cook ne leur seront pas payés. Mais elles devraient honorer ces billets en laissant les clients revenir. »

Chez tous les professionnels, les réunions de crise se multiplient pour évaluer le montant du préjudice et les mesures à prendre pour rassurer au plus vite les clients. Il en va de l'image de chacun. Dans une industrie tellement concurrentielle, être victime n'est pas une explication suffisante pour un voyageur échoué loin de chez lui. ■

Les fonds de garantie n'indemniseront que les clients des agences propriété de Thomas Cook. Aucun professionnel partenaire ne le sera

JEAN-PIERR MAS,
PRÉSIDENT
DU SYNDICAT
LES ENTREPRISES
DU VOYAGE