Tourisme local : le rôle des agences de voyages

Alors que les hôteliers bradent leurs prix, il est à regretter que le seul geste de solidarité est venu de la part d'une agence de voyages étrangère, Expedia, qui divise sa commission par trois.

"Faire profiter les Tunisiens des tarifs accordés aux étrangers", tel semble être pour de nombreux commentateurs la baguette magique pour sauver la saison. Seulement voilà, les offres qui foisonnent un peu partout montrent des prix hôteliers réduits de 50% et plus. A 50DT la demi-pension pour un 3 ou 4 étoiles, ou même à 100 DT le 4 étoiles en all inclusive, ce sont là les prix d'achat des tour-opérateurs.

S'agissant de haute saison, on peut même parler de "prix bradés" de la part d'hôteliers dont le modèle économique est *« de travailler à perte pendant huit mois de l'année en comptant sur les bénéfices des mois d'été »*, comme le précise un dirigeant d'une chaîne espagnole. En effet, aucun touriste étranger ne bénéficiait de la demi-pension à 25 euros, comme elle est proposée aux Tunisiens.

Cependant ces offres n'ont pas beaucoup d'écho auprès du marché. Ce manque de réaction est certainement dû en partie à l'attentisme des Tunisiens qui, comme à l'accoutumée, attendront la dernière minute pour réserver. Mais il est aussi dû au marketing "faiblard" de nos agences de voyages.

Pire, alors qu'Expedia, l'une des plus grandes OTA au monde (agence de voyages en ligne) a décidé, en soutien au tourisme tunisien, de baisser la commission qu'elle ponctionnait des hôteliers de 25% environ à 10%, certaines de nos agences de voyages s'arcboutent à leurs commissions habituelles.

On nous a tellement répété que le tourisme, ce n'est pas seulement les hôtels qu'on voudrait bien voir nos agences de voyages prendre leur part des "sacrifices" et non seulement des bénéfices.

UTMT : mieux vaut tard que jamais

La création de l'Union Tunisienne des Métiers du Tourisme, au début de cette année, vient d'avoir un début de concrétisation avec la réunion hier matin des membres des bureaux des trois fédérations : FTH pour les hôteliers, FTAV pour les agences de voyages et FTRT pour les restaurants touristiques.

L'idée d'un regroupement des fédérations du tourisme était en gestation depuis une vingtaine d'années. Cette réunion est le prélude à l'annonce de l'assemblée constitutive de l'UTMT après approbation de ses statuts par la FTH, prévue pour le 11 juillet. Le bureau du nouveau groupement syndical comprendra 19 membres répartis entre les 3 fédérations (10 membres de la FTH, 7 de la FTAV et 2 de la FTRT).

Ainsi réunis, les professionnels du tourisme devraient pouvoir parler d'une même voix pour présenter des solutions alternatives aux problèmes du secteur, notamment lors des Assises du tourisme prévues au mois de septembre prochain. La relance du chantier de la Maison du Tourisme (arrêté depuis 2011) devrait figurer en bonne place dans l'agenda de l'UTMT.

Photo : Radhouane Ben Salah (FTH) et Mohamed Ali Toumi (FTAV)

Marché belge : les touristes moins frileux que les autorités

Contrairement aux autorités françaises, allemandes ou britanniques, les autorités belges ont opté pour la prudence extrême en allant jusqu'à déconseiller *« tous les voyages vers la Tunisie »* et l'annulation de tous les vols.

Il s'ensuit des annulations massives pour les deux mois de juillet et août (plus de 50 000 sièges) qui pénalisent non seulement la Tunisie, mais ceux

parmi les citoyens belges qui désirent passer leurs vacances chez nous malgré le drame de Sousse. Mieux, ces touristes (comme le montrent les deux témoignages ci-dessous) sont prêts à dépenser plus qu'ils n'avaient prévu, en temps et en argent, pour maintenir leurs vacances en Tunisie, et se retrouvent très mal récompensés pour leur attachement à la destination.

La logique voudrait que les autorités belges conseillent la prudence à leurs administrés tout en respectant leur liberté de choix. Notre gouvernement, faute de mettre en place des vols remplaçant les vols annulés, devrait convaincre son homologue belge d'adopter l'attitude moins frileuses des Britanniques, qui sont pourtant endeuillés par 29 décès.

Témoignage 1

« Tout d'abord, je tiens à vous faire part de ma tristesse et surtout vous envoyer un énorme soutien de Belgique. Je suis une habituée de votre hôtel, j'y viens pour la huitième fois cette année… enfin je devais, puisque mon tour-opérateur, Sunjets, a annulé tous les vols et séjours depuis le départ de la Belgique.
Je n'ai pas envie d'abandonner la Tunisie qui a besoin des touristes.
Pourriez-vous me faire une offre de prix pour une arrivée le 14 juillet, 14 nuits, deux adultes, deux enfants (12 et 16 ans), chambre dans l'aile du Spa si possible.
Mes enfants se réjouissent de venir chez vous, ils y retrouvent chaque année leurs amis français. … Je vais tenter de trouver un avion par mes propres moyens. … »

Témoignage 2

« Nous avions réservé 2 chambres (1 chambre avec 2 adultes, 1 enfant de 2 ans et 1 chambre avec 2 adultes et un bébé) dans votre hôtel du 21 juillet au 31 juillet.
Suite aux derniers évènements, les tour-opérateurs belges annulent toutes les réservations de juillet et août vers la Tunisie.
Nous envisageons quand même de trouver une alternative en nous rendant dans

un aéroport étranger (ce qui engendre un surcoût). Disposez-vous de conditions intéressantes ? Actuellement nous aurions une possibilité de vol aller le 16 juillet et retour le 26 juillet. »

Ghannouchi aux hôteliers : je vous l'avais dit !

Il l'avait bien dit, il y a quelque temps : *« La police n'est pas garantie »* (mouch madhmouna). On ne l'avait pas cru à ce moment-là, mais maintenant qu'on a vu notre police à l'œuvre on est bien obligé de le croire. Une police qui laisse un tireur fou tuer des touristes comme des lapins est assurément *« mouch madhmouna »*.

En rendant visite aujourd'hui à la FTH, Rached Ghannouchi a rappelé sa prédiction aux professionnels du tourisme. Il a aussi dit aux hôteliers tout le bien qu'il pense du tourisme, en application du principe cher à nous autres, bons musulmans, de n'évoquer nos morts qu'en bien (oudhkourou maoutakom bil khair). Des paroles auxquels les hôteliers ont réagi en faisant remarquer au Cheikh que *« le tourisme n'est pas mort mais simplement agonisant »*. Ce à quoi Ghannouchi a répondu par un trait d'humour dont seul un humaniste comme lui est capable : *« Considérez alors mes propos comme les derniers sacrements pour un mourant qui n'est pas aussi musulman que ça ».*

Et qu'on se rassure, le communiqué émanant de la FTH à l'issue de cette rencontre n'évoque aucune tentative de suicide chez les hôteliers.

Ce compte-rendu est bien entendu imaginaire.

LM

Jawhar Ben Mbarek ou l'enfant qui crie au loup

Jawhar Ben Mbarek préfère augmenter les salaires des instituteurs plutôt qu'empêcher le licenciement de dizaines de milliers d'employés du tourisme. Pire, il insulte les hôteliers en les traitant de « loups solitaires », autrement dit de terroristes. Mais comme le berger de la fable, il ne « crie au loup » que parce qu'il s'ennuie.

Les mesures annoncées pour sauver la saison touristique nous ont valu une sortie inattendue de la part d'un Jawhar Ben Mbarek qu'on prenait jusque-là pour un esprit éclairé, mais qui semble sombrer comme beaucoup d'autres dans ses petits calculs politiciens pour nous servir une théorie étonnante du *« loup solitaire »*.
Selon cette éminence de notre société civile, les mesures prises par le ministère du Tourisme sont la preuve que la Ministre, et avec elle les hôteliers, sont des *« loups solitaires »* qui viennent dépecer les pauvres des autres secteurs auxquels on refuse des augmentations de salaires.

Manifestement, M. Ben Mbarek ne s'est même pas donné le temps de lire ces mesures. Sinon, comment peut-il confondre un plan de sauvetage des emplois du tourisme, qui ne sollicite d'aucune manière les caisses de l'Etat, avec *« une dépense généreuse au profit des banques et des hôteliers »* ?

En effet, qu'il s'agisse du report des dettes fiscales ou financières, des crédits de fonctionnement ou même de la baisse du taux de TVA, toutes ces facilités ne nécessitent aucune contribution du budget de l'Etat.
Les hôteliers paieront toutes leurs dettes fiscales. Ils rémunéreront les banques pour le crédit de fonctionnement avec un taux d'intérêt que la Ministre souhaite « non usurier », c'est-à-dire qu'il sera supérieur à 8%. La baisse du taux de TVA, qui – faut-il le rappeler – ne va pas dans les caisses des hôteliers mais dans celles de l'Etat, remet le tourisme tunisien au niveau de taxation de ses concurrents (France 5,5%, Chypre 5% etc.) ; c'est un pari de la part du gouvernement pour une augmentation du chiffre d'affaires des hôtels, et donc de la TVA récoltée.

Que reste-t-il à M. Ben Mbarek pour soutenir sa thèse du *« loup solitaire »* ? La prise en charge par l'Etat de la contribution patronale CNSS ? Elle est soumise à condition : elle sera réservée aux hôteliers qui ne procéderont à aucun licenciement.

Jawhar Ben Mbarek semble donc préférer le licenciement de dizaines de milliers d'employés pour faire plaisir à ceux qui demandent des augmentations de salaire. M. Ben Mbarek croit défendre les ouvriers et employés du tourisme en les privant de leur gagne-pain. A-t-il au moins demandé l'avis de ces employés ? L'ont-ils délégué pour parler en leur nom ? L'UGTT et à sa tête son Secrétaire Général Houcine Abassi ne semblent pas de l'avis de M. Ben Mbarek, qui veut être plus royaliste que le roi.

On s'attendrait, de la part des porte-paroles du populisme de gauche, à une demande de « nationalisation même partielle » des hôtels tunisiens, comme ont pris l'habitude de le proposer les gouvernements de gauche et les gauchistes d'autres pays. Une telle proposition aurait « eu de la gueule » ; elle aurait obligé le gouvernement à injecter des milliards (qu'il n'a pas) dans l'une de ses premières industries pour sauver des emplois et éviter une explosion sociale. Mais que le gouvernement réussisse à désamorcer cette explosion à peu de frais, voilà ce qui déplait à M. Ben Mbarek qui semble préférer l'augmentation des salaires des instituteurs à la préservation des emplois dans l'hôtellerie. Je lui propose donc de venir expliquer cette belle proposition aux centaines de milliers de salariés du tourisme.

Et si le problème de M. Ben Mbarek est l'enrichissement des hôteliers grâce aux mesures du gouvernement, il peut se tranquilliser : beaucoup ne pourront pas les réclamer puisqu'ils fermeront leurs hôtels, pour la simple raison qu'ils n'ont pas de clients. Rien que ce matin, deux hôtels ont fermé à Djerba.

Au lieu de crier au loup comme dans la fable d'Esope*, M. Ben Mbarek ferait mieux de s'occuper des vrais loups solitaires qui frappent le tourisme et l'économie tunisienne. A moins qu'il ne préfère suivre des cours d'économie.

Lotfi Mansour

** Un jeune berger qui s'ennuyait s'amusa à crier au loup, pour le plaisir de voir les villageois accourir pour sauver le troupeau. Après avoir répété plusieurs fois cette mauvaise plaisanterie, il ne trouva personne pour le secourir le jour où un loup attaqua effectivement le troupeau.*

Des mesures nécessaires. Seront-elles suffisantes ?

Des crédits de fonctionnement avec garantie de l'Etat, une baisse de la TVA, l'annulation du timbre pour les étrangers, un rééchelonnement des dettes fiscales, un report des dettes échues en 2015 : autant de mesures concrètes annoncées par la Ministre du Tourisme. Leur efficacité dépendra des modalités d'application et de l'adhésion des entreprises du tourisme.

La Ministre du Tourisme Selma Elloumi Rekik a annoncé, lors d'une conférence de presse tenue dans la soirée du lundi 29 juin, une série de mesures en faveur des entreprises du tourisme présentées comme *« des mesures exceptionnelles pour sauver la saison touristique ».* Notamment, le rééchelonnement des dettes échues en 2015 pour fin 2016, et l'octroi de crédits de fonctionnement de sept ans avec deux années de grâce. Pour cette dernière mesure, la Ministre n'a précisé ni le volume des crédits, ni leur coût, mais suppose qu'ils seront octroyés avec un taux d'intérêt modéré puisqu'ils bénéficieront de la garantie de l'Etat.

D'autres mesures ont été annoncées, qui répondent en majorité aux demandes formulées par la FTH avant l'attentat du Riu Marhaba. Parmi ces mesures, on peut citer :

- la baisse du taux de TVA de 12% à 8% ;
- l'annulation du timbre de 30 dinars pour les non résidents ;
- le rééchelonnement des dettes fiscales ;
- le rééchelonnement des dettes vis-à-vis de la STEG et de la SONEDE ;
- la prise en charge par l'Etat de la contribution patronale CNSS pour les

entreprises qui gardent l’ensemble de leur personnel ;
- le rééchelonnement de la dette vis-à-vis de la CNSS sur sept ans, avec exonération des indemnités de retard en cas de paiement du principal de la dette et de respect de l’échéancier de paiement.

Par ailleurs, des mesures à « moyen terme » sont annoncées dont :

- l’autorisation d’une composante immobilière sur les réserves foncières disponibles dans les hôtels avec révision des plans d’aménagement dans les zones concernées ;
- l’octroi d’avantages fiscaux aux SICAR prenant des participations au capital des entreprises de tourisme en situation de restructuration de leurs dettes.

Reste à savoir si ces mesures pourront désamorcer la crise sociale aiguë qui s’annonce dans le tourisme tunisien. Le président de la FTH, présent lors de cette conférence de presse, semble dubitatif et réserve une quelconque déclaration à la tenue du Conseil exécutif de la FTH et de celui commun entre la FTH et l’UTICA qui se tiendra vendredi prochain.

Cette réunion commune – une première – entre les deux groupements patronaux interviendra après celle qui a réuni hier les membres de la FTH et une délégation de l’UGTT dirigée par son secrétaire général Hocine Abassi. Elle a conclu à l’intensification de la coopération entre les deux syndicats pour *« faire face aux retombées catastrophiques »* de l’attentat de Sousse sur *« le secteur sinistré du tourisme ».*

Lotfi Mansour

il flottera toujours…

L’hôtellerie à quitte ou double

L’hôtellerie tunisienne est suspendue aux décisions que devrait prendre le gouvernement avant la fin de ce mois. Sur ce dossier, la FTH joue son va-tout, tant la tension est forte parmi ses membres et dans le secteur entier ; d’où sa décision de tenir les premières Assises du tourisme en septembre prochain.

Nous l’écrivions déjà en 1999 : *« Une politique industrielle cohérente ne peut se permettre de défiscaliser les usines pour ensuite grever de taxes les matières premières nécessaires à leur fonctionnement »* (Profession Tourisme, L’usine et les matières premières, fév. 1999).
En effet, ce n’est pas d’hier que nos investisseurs hôteliers dénoncent le piège qui leur a été tendu par une politique d’incitation à l’investissement qui se transforme en cauchemar dès le début de l’exploitation de l’hôtel, tant les produits et matières sont surtaxés. Une politique qui ressemble à la mauvaise blague de Joha annonçant l’entrée au hammam gratuite, pour ensuite faire payer très cher la sortie.

Du catamaran aux boissons alcoolisées, les taxes atteignent des sommets (jusqu’à 700%). La pression fiscale sur l’hôtellerie oscille ainsi, selon la FTH, entre 25% et 28% contre 21% pour les autres secteurs. La crise qui sévit aujourd’hui dans le tourisme risque de mettre un grand nombre d’hôteliers en cessation de paiement, y compris vis-à-vis de leurs employés.
C’est ainsi que, depuis 2011, bon nombre d’hôtels réputés pour leur gestion saine ont rejoint la cohorte des hôtels endettés. D’où le cri d’alarme lancé par la FTH, le 12 juin, pour l’adoption de mesures d’urgences comprenant des réductions de taxes sur les boissons alcoolisées, une modération du taux de TVA à 8% au lieu de 12% actuellement (ce taux est de 8% en Espagne, 5% à Malte, 5% à Chypre, 5,5% en France et 10% en Italie) ainsi que des reports et rééchelonnements d’arriérés fiscaux.

Une nouveauté dans ce plan de mesures d'urgence : la FTH demande *« l'intégration d'une composante immobilière sur les réserves foncières disponibles dans certains hôtels »*. Une telle mesure ne nécessiterait pas un changement de vocation des terrains ni une loi nouvelle, mais l'application du Décret n° 2007-457 du 6 mars 2007 intégrant les « résidences touristiques » parmi les établissements touristiques.

L'hôtellerie tunisienne et la FTH sont suspendues à la réponse que réservera le gouvernement à ces demandes, attendue avant la fin de ce mois. Une réponse qui ne devrait pas tarder davantage, tant les tensions au sein du secteur sont fortes et les risques de débordements réels.

La FTH a assorti ses demandes d'un plan de mesures à plus long terme. Elles concernent la promotion, l'open sky et, bien entendu, le règlement du dossier de l'endettement avec la création d'une société de gestion d'actifs. Des mesures qui feront débat lors des Assises du tourisme, prévues par la FTH au mois de septembre prochain, et où un plan de développement du secteur pour la période 2016-2020 sera débattu et présenté au gouvernement. Une manière pour la FTH de signifier que la profession se prend enfin en charge.

Lotfi Mansour

L'Odyssée Resort Zarzis se distingue

L'Odyssée Resort Thalasso & Spa a été choisi au début de ce mois pour accueillir la cinquième convention d'Examonde Voyages, mini-réseau Selectour Afat partenaire de Jet Tours. C'est ainsi que quinze des meilleurs vendeurs Examonde Voyages se sont réunis du 6 au 8 juin à l'Odyssée Resort Zarzis pour débattre des thèmes de leur convention. A cette même occasion, le Trophée Client Eldorador a été décerné à l'hôtel, qui figure parmi les trois hôtels de la région portant le label des clubs Eldorador.

Même si l'hôtel souffre du manque d'occupation comme le reste des hôtels de la région, il arrive néanmoins à limiter les dégâts grâce essentiellement aux clients revenants, un succès que confirme l'attribution de ce trophée.

Hassen Cherif, Directeur général de l'Odyssée Resort Zarzis, recevant le Trophée Client Eldorador



Comment une destination se fait hara-kiri

S'il nous fallait une preuve d'une fin proche du charter, et avec lui, de l'ancien business model du tourisme tunisien, TUI France vient de nous la donner.

Nous l'écrivions récemment (**"Open Sky : il y a urgence"**) :
« Le trafic charter sur la Tunisie a diminué de plus de moitié depuis 2011, estime une étude de la Banque Mondiale. Sur Djerba, destination touristique par excellence, les vols charter ont chuté de près de 40% entre 2010 et 2014,

nous renseigne l'OACA ; soit 4539 vols en moins pour une baisse des nuitées de 1,6 millions.
« Le tourisme tunisien en provenance d'Europe, dépendant à plus de 95% du trafic aérien, se trouve ainsi amputé d'une source de clientèle essentielle, sans pouvoir profiter du nouveau réservoir à touristes qu'est le package dynamique ».

Aujourd'hui, des bruits de couloir nous apprennent que le programme aérien charter de Marmara – et donc de TUI France – sur Djerba pour l'été 2016 passera de 150 000 sièges à moins de 30 000. Une rumeur que le PDG de TUI France, Pascal de Izaguirre, vient involontairement de confirmer aujourd'hui dans une interview à notre confrère Tourmag (**"TUI France lancera le package dynamique en septembre 2015"**). Il y annonce le lancement par TUI France de packages dynamiques dès septembre 2015, et par là-même le début de la fin du charter.

Que dit M. de Izaguirre ? Il dit d'abord que TUI réduira drastiquement le risque sur le charter en vendant *« à 100% les chaînes charter affrétées mais aussi les vols des autres compagnies, low-cost ou non, pour permettre un maximum de flexibilité aux clients et alimenter aux mieux nos hôtels. »*
Et il ajoute : *« Il faut que les TO se bougent un peu, pour sortir du 7 jours en vols affrétés ! (…) Les agents de voyages pourront mixer les vols de 500 compagnies aériennes, avec les hôtels du groupe, mais aussi des établissements que nous aurons sélectionnés ».*

Ainsi donc, Djerba pourra en 2016 compter *« à 100% »* sur les chaînes charter de TUI France dont la capacité est diminuée de plus de 120 000 sièges… que nous devrons combler non pas avec 500 compagnies mais seulement quelques-unes, faute d'Open Sky ! Ces 120 000 clients ne seront cependant pas perdus pour TUI France : elle pourra les envoyer au Marmara Agadir qu'elle vient d'inaugurer cette semaine, et ils auront le choix entre plusieurs compagnies low-cost pour le Maroc…
Un scénario qui ne se limitera pas à la France mais englobera tous les marchés émetteurs, y compris l'Allemagne où les packages dynamiques ont déjà fait leur entrée chez les grands TO.

A une question sur le coût du non-open Sky pour le tourisme tunisien, le Directeur Général de l'ONTT nous répondait récemment que ce coût était *« exorbitant »*. Sans risque de se tromper, on peut aujourd'hui évaluer ce

coût à la fermeture d’une bonne partie de notre parc hôtelier.
Merci nos stratèges, merci nos ministres.

LM