

Consultation Nationale sur la productivité

Compte rendu de la Réunion du 20/05/2009

La treizième réunion de la commission nationale de la consultation sur la productivité s'est tenue le 20 Mai 2009, à la Cité des sciences à Tunis.

A cette occasion, Mr Adel Boussarsar a présenté l'ensemble des recommandations visant à améliorer la productivité du secteur touristique et qu'elles seraient appliquées sans délai et sans restriction.

Ces recommandations ont été regroupées en quatre volets :

- La politique de la qualité du service,
- La formation de qualité destinée au personnel,
- L'organisation du secteur,
- Autres recommandations.

1. La politique de la qualité du service

- Respect des normes de gestions en fonction du classement par catégories,
- Une GRH capable de maîtriser ces normes pour atteindre des taux de fidélité et de retour satisfaisants.

2. La formation de qualité destinée au personnel

- Assurer une formation et un recyclage à toutes les catégories du personnel,
- Un recours a une certification de renommée internationale pour une meilleure GRH,
- Une mise à niveau permanente des effectifs par des cycles de formation et de recyclage,
- Tirer profit des incitations des pouvoirs publics en la matière (déduction de la TFP),

- Un recours à des experts étrangers en matière gastronomique pour une meilleure qualité des produits offerts et implicitement une amélioration de la productivité,
- Instaurer un climat social favorable et une politique de promotion interne.

3. L'organisation du secteur

- Favoriser le regroupement des professionnels par affinité et ce par la création des chaînes volontaires,
- concevoir une stratégie commune d'émergence,
- mise en place d'une plus grande transparence tarifaire,
- une vigilance accrue en matière de concurrence et de compétitivité afin d'éviter tous ce qui est déloyal et un respect des prix plancher,
- s'engager à respecter les normes et les certifications acquises.

4. Autres recommandations

- Un programme d'économie d'eau et d'énergie et une orientation vers les énergies renouvelables,
- Un programme de promotion de l'environnement,
- Un programme de formation et de recyclage dans un cadre commun et en partenariat avec des institutions étrangères et expérimentées,
- Création de centrales de réservations hôtelières,
- Création de centres d'appels destinés à la commercialisation,
- Lancement imminent d'un portail sur le net,
- Adoption d'un label commercial commun,
- La promotion des congrès et des séminaires, au niveau national qu'international, par la réalisation des salles dans les différentes zones touristiques,
- La mise en place de centrales d'achats,
- Une externalisation de certaines activités tel que la buanderie,

La réalisation de ces recommandations a pour finalité une réduction de pouvoir de négociation des tours opérateurs étrangers (TO).

Ces recommandations pourraient être élargies au secteur des agences de voyage qui sont dans l'obligation d'innovation permanente de leur activité. A ce titre, on peut ajouter les recommandations spécifiques suivantes :

- Création et prospection des nouvelles niches de clientèles (voyages à thème, voyages de stimulation, voyages d'affaires, etc.),
- Une standardisation des véhicules pour gagner en réparation et pièces de rechanges et pour une utilisation commune éventuellement,
- Incorporation des nouvelles technologies en matière de gestion et de contrôle des parcs (utilisation de GPS).

Par ailleurs et suite à la présentation de ces recommandations, le débat a porté sur les points suivants :

- ✓ La nécessité de lutter contre les mauvaises pratiques en matière de prix surtout exercés par les unités hôtelières de moyennes gammes en pénalisant davantage ces défaillances,
- ✓ Une meilleure structuration et assistance des professionnels du secteur par leur fédération syndicale,
- ✓ une valorisation des ressources humaines à travers une formation professionnelle continue et une certification des aptitudes.
- ✓ Il y a lieu d'exploiter le potentiel qu'offre la Tunisie en matière de :
 - Tourisme culturel et environnemental par l'aménagement des sites archéologiques, la restauration des monuments historiques et la mise en place d'un programme visant l'intégration des diverses composantes du patrimoine dans les circuits touristiques.

- Tourisme de croisière surtout en Méditerranée qui connaît un développement énorme et que la Tunisie avec ses 1300 Km de côte et un bon nombre de port de plaisance repartit sur les différentes zones touristiques côtières devrait en tirer profit.

- ✓ Une dynamisation des normes de gestion tous en instaurant des seuils minima est indispensable pour une meilleure qualité.
- ✓ La qualité est un facteur garant de la pérennité du secteur ; il est impératif de l'améliorer pour faire face à une clientèle de plus en plus exigeante. En outre, il est nécessaire que les différents intervenants y participent activement.
- ✓ L'animation constitue une activité indispensable pour l'enrichissement et la diversification du produit touristique. De ce fait, il est nécessaire de lui accorder l'importance qu'elle mérite et ce par l'adoption des mesures d'externalisation de cette activité au profit de nouvelles générations d'animateurs issus des institutions de l'enseignement supérieur (animation culturelle, animation sportive, etc.).
- ✓ Accorder de plus en plus de facilité à l'activité du « shopping » car elle est en deçà des attentes des autres intervenants économiques (industriel, commerçant, etc.),
- ✓ Une organisation de l'activité touristique en circuits régionaux (avec les pays voisins) est souhaitable car, pour certains touristes provenant des pays lointains, la décision de choisir la destination se fait pour une région plutôt qu'un pays.

En réponse à ces différents points évoqués par les intervenants, Mr Adel Boussarsar a porté les éclaircissements suivants :

- ❖ La pérennité du secteur ne serait assurée que par la trilogie « *QUALITE - CERTIFICATION - CHARTE DENONTOLOGIQUE* »,
- ❖ Faciliter davantage l'implantation des nouvelles unités touristiques et ce par la réduction des formalités administratives,

- ❖ L'handicap des marchés lointains est le transport aérien et pour y remédier on pourrait aisément coopérer avec les transporteurs aériens pour en assurer un relais,
- ❖ La perte des parts de marché des touristes allemands s'explique par leur exigence de renouvellement des produits touristiques et des hôtels,
- ❖ Une promotion du tourisme résidentiel en encourageant l'hébergement des nouvelles gammes de touristes (les retraités) qui bénéficient d'un pouvoir d'achat leur permettant de vivre aisément en Tunisie,

Elaboré par :

Mlle Rim Ben Salhine

Mr Monji Ben Chaâben