

All Inclusive : quelles solutions ?

22-12-2008

Dernière mise à jour : 07-06-2010

Agadir Tourisme / Handicaps All Inclusive : quelles solutions ? Il est certain qu'on ne peut le problème du All Inclusive, sous une forme simpliste, ni proposer des solutions inapplicables et purement théoriques. Or la solution du All Inclusive se trouve, paradoxalement dans le phénomène lui-même. Comme le All Inclusive ne cadre bien que dans des zones balnéaires hors de toute zone urbaine (îles isolées, difficilement accessibles ou stations balnéaires éloignées avec une infrastructure de base réduite et sans aucune intégration sociale ou composante urbaine), il suffirait de décréter que le All Inclusive est incompatible dans une destination balnéaire urbaine du fait qu'il nuit à son économie et aux activités commerciales et autres qui s'en suivent. Décréter, donc, légiférer en bon et du forme, par qui de droit. D'abord par les décideurs politiques, donc les Pouvoirs Publics, à travers leurs organes centraux compétents respectifs et puis valider au niveau des instances élues nationales. Bref, cela relève d'une bonne volonté de politique économique (mais également de politique économique éclairée) qui cadre avec le développement du tourisme nécessaire pour le pays, notamment sur la base de la priorité économique accordée au secteur.

Document sans nom Soyons clair, il ne s'agit en aucun cas d'élaborer des textes réglementaires qui interdisent complètement le All Inclusive. C'est une pratique commerciale en hôtellerie et voyages applicables ailleurs. La solution pour le Maroc serait donc de limiter le All Inclusive dans les destinations balnéaires et zones touristiques se trouvant hors du périmètre urbain. C'est le cas pour Tifinit, La Plage Blanche (Gulemimi), Tan Tan Oued Chbika, Saâdia, Tamouda Bay, Larache Lixus etc... Bref, user du Tout Compris dans des zones rurales, ce qui, en fait, ne dérange en rien ni le tourisme ni le développement avoisinant. Mais pour le cas d'Agadir, une ville à 100% urbaine, avec une plage en pleine ville, un secteur touristique et balnéaire en plein centre ville, des activités parallèles (restaurants et commerces) en plein secteur touristique ; des établissements hôteliers tous concentrés dans le secteur touristique urbain. Le tout Agadir a une relation directe et indirecte avec le secteur du tourisme qui fait vivre la moitié de la population (en emplois directs et indirects), il n'est donc pas raisonnable du tout (sous aucun prétexte) de se permettre de laisser le All Inclusive détruite à petit feu toute une économie, basée sur le tourisme. Il est clair que lorsqu'on dit légiférer et réglementer, c'est le faire avec le recul et la perspective d'avenir qu'il faut également. Il n'est pas question de décréter une loi qui interdit du jour au lendemain la pratique du All Inclusive à Agadir. Au contraire, il faut le faire d'une manière intelligente et pratique, qui ne se retourne pas contre la destination balnéaire et qui ne fait pas fâcher, ni fuir les TO partenaires, non plus. Ainsi on pourra décréter qu'au Maroc, à partir de 2012, par exemple, le All Inclusive ne peut être appliquée dans des destinations et zones touristiques se trouvant dans des zones à 100% urbaines. Si on met les textes sur place en 2009, cela laisse aux différents opérateurs touristiques, à leurs partenaires, aux TO et aux hôteliers le temps de faire les transformations nécessaires et la communication qu'il faut, à ce sujet. En tout cas, il faut dès maintenant engager un dialogue et une concertation avec les premiers intéressés qui sont d'abord les hôteliers et les TO. Ecouter leurs analyses, tenir compte de leurs observations et propositions et combien même il faudrait reculer l'application de la nouvelle réglementation sur le All Inclusive, pourquoi pas ne par le faire, au-delà de 2012 et reculer jusqu'en 2014, par exemple. L'important est de mettre fin à cette aberration hôtelière qui porte préjudice au développement économique et social, lié au tourisme, à Agadir. Le principe est de bien préserver les acquis de chacun et pousser au développement du tourisme, dans le bon sens, dans la cohérence et l'esprit responsable et les partenariats positifs et édifiants qu'il faut.

Certains diront que tout ce remue ménage créé autour du All Inclusive n'est que pure spéculation de certains professionnels incapables de vendre certains produits hôteliers ou celui de certains restaurateurs dépassés. Pour en avoir le cœur net, il est judicieux d'organiser une ou deux journées de réflexion sur le All Inclusive avec les partenaires, les spécialistes et les professionnels pour discuter en long et en large le phénomène. En plus une étude de terrain serait opportune pour évaluer le manque à gagner qui échappe à la destination avec la pratique du All Inclusive, les conséquences néfastes sur certains secteurs d'activités, évaluer également l'apport de ce phénomène, bref bien cerner la problématique d'une manière rationnelle et chiffrée. En tout cas, pour sortir de l'impasse créée par le All Inclusive, notamment avec ses conséquences fâcheuses sur l'activité commerciale au secteur touristique et balnéaire et en ville, une fois la réglementation appropriée mise en place, des mesures d'accompagnement, de développement et de mise à niveau de tout produit touristique de la destination, sont nécessaires.

Le All Inclusive est-il un mal nécessaire ? Un mal oui, puisque depuis son développement on ne cesse de s'en plaindre au sein de la profession et de surcroît par ceux-même qui l'appliquent. D'abord du fait de la main mise de certains TO sur les produits hôteliers avec des tarifs imposés et des services imposés, ensuite par le manque à gagner en matière de bénéfice, principalement pour les établissements qui ne sont pas des Villages de Vacances (qui ne sont pas structurés pour le All Inclusive). Ensuite par la dégradation des services en hôtellerie qui sont données avec un standard minimal, sans aucun service personnalisé, souvent avec un matériel très peu coûteux et une nourriture standardisée. Puis la non valorisation du personnel, du fait qu'il travaille comme un automate face à un tourisme de masse, qui ne génère ni contact cordial, encore moins du pourboire. Enfin parce que sur le terrain, on a vu des commerces, des restaurants, des hôtels, mis en faillite juste après l'instauration du All Inclusive. Même l'activité des taxis, celle des barazistes, des excursions a drôlement diminué.

En fait le client a tout payé d'avance et ne veut plus dépenser quoique ce soit. IL n'éprouve plus le besoin de sortir hors de l'établissement d'hébergement et se voit consommer ce qu'il a payé,

satisfait ou pas. Le client arrive donc avec un budget vacances très limité ; à peine il se paie une excursion ou un léger souvenir d'artisanat marocain, parfois si ce n'est souvent, rien du tout. Un mal pour une destination balnéaire urbaine ? Incontestablement, c'est oui. Maintenant nécessaire ? Pas forcément puis qu'on peut s'en passer dans le cadre d'une bonne réglementation et dans le cadre d'une restructuration des produits et services avec une mise à niveau de toute la destination, à l'échelon de la ville et non uniquement celle du secteur touristique et balnéaire. Agadir offre pour le client que la plage et le climat. C'est ce qu'il achète d'abord et c'est ce qui répond, en quelque sorte à la perception du All Inclusive, sauf que cela se passe dans une ville et non dans une île.

Or pour lutter contre le All Inclusive, il faut que la ville soit attractive à tout point de vue, pour permettre au client de sortir, de se divertir, de passer de bons moments hors hôtel et plage. Qu'offre Agadir actuellement, pratiquement rien. Agadir est une destination balnéaire d'hiver avec un bon climat et du soleil garanti du mois de septembre à mai. Mais Agadir est également une destination méconnue, parfois inconnue. Peu de clients savent qu'ils peuvent bronzer et se baigner en hiver, à trois heures de vol de l'Europe. La seule destination concurrente, avec le même climat est autre que notre voisine constituée par les Iles Canaries. Or cet atout climatique et de soleil (grâce à un micro climat particulier) ne sont jamais mis en valeur avec le savoir faire et la bonne communication qu'il faut. Défaillance donc en communication relatif aux principaux atouts touristiques de la destination, défaillance grandiose en matière d'animation, défaillance en matière d'infrastructure urbaine dans le secteur touristique et balnéaire et ailleurs. Finalement, il ne reste plus que la plage et le soleil, dons du Bon Dieu.

Au point de vue restauration par exemple, les menus se ressemblent, les services également (avec des différences par ci ou par là) mais pas d'innovation. En tant que destination touristique Agadir ne dispose pas, au moins, un bon restaurant spécialisé en poisson. Pas de restaurant marocain qui reflète à la fois la richesse de la gastronomie nationale. Pas de restaurant spécialisé dans d'autres richesses culinaires internationales attrayantes pour le visiteur. Le centre ville est désert à partir de 20 heures. Aucune animation dans les places publiques, aucune activité culturelle et distractive autour du secteur touristique. La ville est dominée par le béton sans aucune attractivité architecturale, pas de centre ville ancien ou moderne bien faits, pas de centres commerciaux à l'instar de ce qu'on trouve dans les villes à vocation touristique. Bref, quand bien même le client voudrait sortir, il ne rencontre qu'ennui et désolation. Le mal qui fait marcher le All Inclusive encouragé par les TO, vient de là également et incontestablement. Bannir le All inclusive, c'est également bannir tous ces handicaps. L'un ne peut se faire sans l'autre.

En fait, on a beau réglementer le All Inclusive, si la ville (à travers son Conseil Communal), si ses professionnels (ensemble la main dans la main) : hôteliers, restaurateurs, voyagistes, bazaristes, entre autres), si les Autorités et tout ce beau monde ensemble, ne s'impliquent pas en seul homme, à travers une stratégie de mise à niveau claire, programmée et suffisamment soutenue, pour une réelle mise à niveau de toute la ville et tout particulièrement autour du secteur touristique et balnéaire qui reste le poumon de l'activité touristique. Le coeur battant de l'activité économique et sociale de toute une ville. Eliminer un instant le tourisme à Agadir et vous mesurer son importance. On doit se mettre dans la tête une fois pour toute qu'Agadir est une destination balnéaire d'hiver, située dans une ville, en pleine zone urbaine. La composante urbaine doit être bien maîtrisée pour valoriser le produit touristique. Agadir n'est pas Charma Cheikh, ni Ourgada, stations balnéaires hors zone urbaine. Le bon exemple à suivre, à tout point de vue (à quelques exemples près) pour Agadir est celui des Iles Canaries. Les professionnels et les élus accompagnés par des représentants des Autorités doivent faire des missions pour voir de près les différentes îles et s'inspirer de leur modèle en l'adaptant avec la manière qui convient à la destination Agadir. Il faut cesser de se lamenter et passer à l'action, dans la concertation et l'implication qu'il faut. Rien n'est jamais perdu d'avance, il faut juste savoir bien agir, dans l'efficacité qu'il faut mais aussi avant tout, pour l'intérêt général, qui évidemment cache toujours une panoplie d'intérêts particuliers. A bon entendeur, salut .

Mohamed RIAL