



## **ASSEMBLEE GENERALE ORDINAIRE DU**

**Dimanche 09 Décembre 2012**

### **RAPPORT MORAL**

## Préambule

La FTAV est un Syndicat professionnel constitué en 1964 et régi par le code du travail (livre VII, chapitre 1) promulgué par la Loi n° 66 – 27 du 30 Avril 1966.

La FTAV a pour objet :

- De réunir en une Fédération Nationale et en Fédérations Régionales, les Agences de Voyages agréées exerçant en Tunisie.
- D'étudier et de défendre sur les plans nationaux et internationaux, les intérêts professionnels de toutes les agences de voyages en Tunisie, en vue d'obtenir, pour elles, les plus grandes facilités, les conditions les plus favorables et les meilleures garanties d'exercice de leur profession.
- D'assurer le prestige de cette profession
- De contribuer, par tous les moyens dont elle dispose, au développement de l'industrie touristique dans le pays, dans le cadre de l'intérêt général.
- D'étudier les principales questions d'ordre économique, technique, fiscal, juridique, social, susceptibles d'intéresser la profession. De servir, vis-à-vis des instances nationales, d'organisme consultatif pour tout ce qui concerne la profession.
- De procéder à toutes enquêtes, de recueillir tous renseignements, d'organiser toute propagande susceptible de présenter un intérêt quelconque pour l'exercice de la profession.
- Prévenir et concilier les différents pouvant surgir à l'occasion de l'application de toute législation concernant les agences de voyages, d'introduire devant toutes juridictions les instances jugées utiles aux intérêts généraux de la profession, et prêter assistance dans un intérêt commun, à tout adhérent en difficulté pour des questions de principe portant atteinte à l'activité de son exploitation.

▪ **Composition du bureau actuel (Mandat 2011 -2014)**

M. MOHAMED ALI TOUMI	<b>Président</b>
M. AMOR DEHISSY	<b>Vice Président</b>
M. WALID MEHIRI	<b>Vice Président</b>
M. MOEZ HATTOUR	<b>Vice Président</b>
M. MONCEF CHETOUI	<b>Vice Président</b>
M. SELIM MSALEM	<b>Vice Président</b>
Mme. NADIA KTATA	<b>Secrétaire Générale</b>
Mme. MOUNA KOUBAA	<b>Secrétaire Générale Adjointe</b>
M. DHAFER LTAIEF	<b>Secrétaire Général Adjoint</b>
M. JABER BEN ATTOUCH	<b>Trésorier Général</b>
Mme. SIHEM ZAIEM	<b>Trésorière Générale Adjointe</b>
M. HAMADI MASMOUDI	<b>Président FRAV Centre Sud</b>
M. BECHIR ZAMOURI	<b>Président FRAV Sud Est</b>
M. CHOKRI ZAABANI	<b>Président FRAV Sud Ouest 1</b>
M. ALI BEN ABDELMOULA	<b>Président FRAV Sud Ouest 2</b>
M. ABDELKADER KHELIL	<b>Président FRAV Cap Bon</b>
M. KARIM JAZIRI	<b>Président FRAV Sahel</b>
M. HAMMOUDA BELHAOUANE	<b>Administrateur</b>
M. HATEM MEJLISSI	<b>Administrateur</b>
M. JAMEL MLIK	<b>Administrateur</b>
M. MEHDI GHANOUCI	<b>Administrateur</b>
M. SAFI ELGAIED	<b>Administrateur</b>
M. WALID HNID	<b>Administrateur</b>
M. KAMEL LAGHA	<b>Administrateur</b>
M. RAOUF JAIEM	<b>Administrateur</b>

# Introduction

**Mesdames, Mesdemoiselles, Messieurs,**

**Chers collègues,**

Nous voici réunis pour notre Assemblée Générale Annuelle, moment privilégié de dialogue et d'échange, du moins nous prenons le pari maintenant. Et on s'efforcera qu'il en soit ainsi.

Tout d'abord bienvenue à tous à notre Assemblée Générale, ce moment si important dans la vie d'une corporation que j'ai l'honneur de présenter son rapport moral aujourd'hui, et qui va nous permettre de mesurer ensemble le chemin parcouru, d'évaluer nos forces et les difficultés qui sont devant nous et d'essayer de se fixer des objectifs à la fois ambitieux et réalistes.

Lors de notre dernière assemblée générale électorale, je pense que nous avons tous pris conscience du dynamisme et de la motivation qui anime notre bureau.

En effet, durant toute cette période, la Fédération a continué à participer activement à divers événements tant à échelle nationale qu'internationale, puisque au fil des années et du travail remarquable de ces membres et de nos anciens bureaux et présidents, la FTAV est devenue un organe important du secteur du tourisme et un interlocuteur reconnu auprès des différentes entités nationales et internationales.

L'Assemblée Générale est aussi un moment de remerciements. Nous tenons donc à vous remercier pour votre appui et l'intérêt que vous portez à nos activités et au développement de notre chère fédération et ce n'est que sur vous qu'elle peut compter.

Mais surtout c'est un moment de réflexion et de prise de décisions et voici que sonne l'heure du bilan.

Chers collègues,

Ce rapport vise à rendre compte des actions de la FTAV et à présenter les principaux dossiers qui ont mobilisé vos élus ainsi que les permanents de l'organisation, au niveau du Conseil d'Administration, des Commissions Techniques et des Régions.

Ces travaux s'inscrivent dans le cadre de l'objet social de la FTAV qui est d'une part, la défense des intérêts de notre profession, de nos entreprises et de nos métiers, et d'autre part le développement de notre industrie touristique.

### **RESTRUCTURATION ADMINISTRATIVE :**

Les dossiers que la FTAV doit traiter sont aussi nombreux que variés. La centrale seule ne peut accomplir ces tâches avec la célérité et l'efficacité souhaitées. On a eu donc recours à une restructuration administrative de la FTAV qui a été conduite sur cinq volets :

Le premier volet : c'est la communication avec nos adhérents, ce problème traîne depuis des années dont nous avons essayé avec nos moyens de bord à le résoudre.

Ainsi nous avons lancé un appel d'offres pour la refonte du site Web FTAV pour se rapprocher plus de nos adhérents et pour instaurer une communication instantanée.

Le deuxième volet : concerne l'organisation du travail au niveau du siège de la FTAV dont nous avons prévu un plan de travail et des recrutements pour 2013.

Aussi Certains membres du conseil résidant au Grand Tunis ont assuré des permanences et essayent d'encadrer le personnel.

Le troisième volet : consistait en l'ouverture des bureaux régionaux des FRAV avec le recrutement d'un(e) diplômé(e) du supérieur pour occuper le

poste de secrétaire permanent. Aussi pour assurer le développement des activités de ces fédérations régionales on a créé au sein de notre conseil une commission chargée du suivi et du financement de ces FRAV sachant que chacune de ces dernières a été dotée d'un budget d'ouverture et d'un fonds de roulement pour pouvoir travailler.

Le quatrième volet : consiste au recours aux consultants pour assister la Fédération dans ses démarches. C'est pour cela, le conseil d'administration a décidé de recruter des spécialistes durant les six premiers mois de 2011 pour une opération de diagnostic. Une phase fort importante dans le processus de prise de connaissance.

L'apport des conseillers sur certains dossiers était très remarquable et nous avons bien tiré profit de leur expérience, expertise et conseils et c'était une base pour asseoir nos décisions.

Le cinquième volet consiste à concentrer le travail au niveau des commissions techniques spécialisées chacune dans une activité bien déterminée de la profession.

Elles travaillent selon un calendrier et un planning fixés d'avance. Mais ils leur arrivent de provoquer des réunions extraordinaires en cas d'urgence.

### **LES REUNIONS :**

La nouvelle équipe pleine d'enthousiasme, a décidé de travailler sans relâche afin de défendre les intérêts de la corporation.

Ainsi la FTAV s'est intervenue sur plusieurs dossiers et problèmes, d'une manière directe et indirecte, écrite et verbale, et nous n'avons ménagé aucun effort pour défendre nos membres et les intérêts de la corporation.

Notre métier est en danger et c'est notre devoir en tant que premiers responsables d'assumer la mission dont nos adhérents nous ont confié.

La FTAV a donc, tout au long de ces derniers mois, représentée ses adhérents et défendu l'activité de la profession lors des nombreuses rencontres avec ses interlocuteurs.

La FTAV siège comme Administrateur, affiliée ou représentant des agents de voyages auprès des organismes suivants :

- 1 / Conseil d'Administration de l'ONTT**
- 2 / Conseil d'Administration de l'APPC (ex ANEP)**
- 3 / UFTAA (FUAAV) Fédération Universelle des Associations d'Agences de Voyages**
- 4 / Conseil National des Services**
- 5 / Conseil Supérieur du Tourisme**
- 6 / Conseil Supérieur de l'Artisanat**
- 7 / Conseil Supérieur des Loisirs**
- 8 / Conseil Supérieur de la chasse**
- 9 / Commission de mise à niveau des établissements touristiques**
- 10 / Commission de classement des hôtels**
- 11 / La Commission de dépouillement des offres des campagnes publicitaires lancées par l'ONTT**
- 12 / La Commission sectorielle du Tourisme**
- 13 / La Commission ministérielle mixte du tourisme et du transport**
- 14 / La Commission de classification des restaurants touristiques**
- 15 / La Commission consultative des études auprès de l'Institut des Hautes Etudes Touristiques de Sidi Dhrif**
- 16 / La Commission technique chargée de l'étude de la gestion des parcs nationaux et des réserves naturelles**
- 17 / Commission des foires et salons à l'ONTT**
- 18 / Comité d'Etablissement des Ecoles Hôtelières**
- 19 / Institut National de la Normalisation de la Propriété Industrielle (INORPI)**
- 20 / Le Fonds de promotion de la Compétitivité dans le domaine touristique**
- 21 / La commission d'octroi des avantages fiscaux en faveur du secteur du transport touristique**
- 22 / Les séminaires des représentants de l'ONTT à l'étranger**
- 23 / Société des Loisirs Touristiques**

24 / Société Tunisienne de Promotion et d'Animation Touristique

25 / اللجنة الوطنية لتطوير و النهوض بقطاع الرحلات البحرية السياحية

26 / اللجنة الوطنية للعمرة

27 / اللجنة القارة للنهوض بالتشغيل

28 / اللجنة الفنية المكلفة بمتابعة الدراسة الاستراتيجية حول وكالات الاسفار

29 / المجلس الأعلى لتنمية الموارد البشرية

30 / اللجنة الاستراتيجية المكلفة بدراسة مطالب الانتفاع بالإجراءات الظرفية لمساندة المؤسسات السياحية

31 / اللجنة المركزية لمراقبة الطرد بوزارة الشؤون الاجتماعية

La FTAV a participé, aux travaux des Conseils d'administrations de ces organismes ainsi qu'à diverses réunions liés à l'activité. Notons que certaines commissions ne sont réunies.

Aussi la FTAV a demandé l'instauration d'une commission nationale du tourisme afin de substituer toutes ces commissions et avoir un seul organe de coordination.

La FTAV a été présente à la plupart de ces réunions au niveau des différents établissements partenaires. Elle a été représentée par son Président, la secrétaire générale et les présidents des commissions de travail lorsqu'il s'agit de réunions techniques lié à une activité spécifique.

## **LES SALONS ET FOIRES INTERNATIONAUX**

Afin de relancer la destination, nous étions présents dans les salons et foires à l'étranger dans le cadre de la délégation officielle tunisienne avec les responsables du Ministère du Tourisme, de l'ONTT et de la FTH.

Nous avons instauré le principe de rapport de mission et ainsi chaque mission à l'étranger a été justifiée par un rapport détaillé.

La FTAV a participé aux salons suivants :

- France : Salon IFTM Top Résa 20 au 23 Septembre 2011 : rencontres avec les principaux T.O et opérateurs Français (relance de la destination) et les responsables des différentes instances gouvernementales (levée des restrictions)

- Japon : Salon JATA du 26 Septembre 2011 au 03 Octobre 2011 : Promotion de la destination Tunisie sur le marché japonais et visite d'une délégation japonaise en Tunisie pour le lancement de projets économique au Sud Tunisien.
- Allemagne : Salon ITB Berlin du 06 au 10 Mars 2012 : relance du secteur sur le Marché Allemand et participation aux élections du conseil des membres affiliés de l'organisation Mondiale du Tourisme (OMT)
- Lybie : Janvier 2012 : délégation économique avec la Présidence de la République. Prendre contact avec les responsables du tourisme dans ce pays voisin
- France : Salon MEEDEX à Paris : rencontres avec les TO et agences de voyages spécialisés dans le tourisme d'affaires et Mice.

## **COMMUNICATION ET RELATIONS PRESSE**

Présidée par Monsieur Walid Mehiri, la commission communication s'est chargée de plusieurs axes.

Vous l'aurez compris, la communication de notre Fédération s'est beaucoup développée en même temps qu'elle a gagné en visibilité. Nous sommes très sollicités désormais tant à l'échelle nationale qu'internationale pour intervenir sur de multiples sujets.

Afin de faciliter et d'améliorer la qualité de notre relation avec les adhérents, La FTAV a recruté un conseiller en communication afin de mettre en place une nouvelle stratégie de communication pour la Fédération.

Citons également qu'une nouvelle identité visuelle et une nouvelle charte graphique ont été élaborées et le projet de renouvellement du site web a été lancé.

La FTAV s'impose aujourd'hui comme premier contact des médias dans leur recherche d'interlocuteur représentatif des professionnels des voyages et du tourisme. Les journalistes s'adressent à la Fédération pour obtenir son point de vue sur les dossiers d'actualité et de fond.

La FTAV est intervenue aussi bien sur les médias nationaux et internationaux (presse écrite, TV et radio). Plusieurs interventions des

membres du conseil dans les différents médias nationaux ont été retranscrites surtout après la réunion de crise du 28 Janvier 2012.

Plusieurs communiqués de presse ont été adressés aux journalistes et une conférence de presse a été organisée le 30 Janvier 2012.

## **CONVENTIONS ET ACCORDS :**

- **Convention de soutien à l'Aérien**

Afin de relancer la destination, des conventions de soutien à l'Aérien ont été signées entre L'ONTT, FTAV, FTH et les compagnies Aériennes locales (Tunisair, Tunisair Express et Nouvelair) et étrangères (Transavia).

Ces conventions ont pour objectif d'inciter les Tours Opérateurs chartérisant avec ces compagnies à maintenir leurs programmes charter à travers un soutien financier et ainsi augmenter le flux touristique vers la Tunisie.

- **Convention INNORPI/ONTT/FTH/FTAV pour la collaboration dans le domaine de la qualité**

La FTAV a signé une convention de collaboration dans le domaine de la normalisation, la certification, la labellisation, la formation en matière de qualité et tous types d'actions garantissant l'amélioration de la qualité dans le secteur touristique.

La convention a pour objectifs :

- De renforcer la maîtrise de la qualité dans le secteur du tourisme, par le développement et l'utilisation de normes nationales, la mise en place de système de certification et la création d'un label qualité.
- De mieux cerner les besoins du secteur du tourisme en normes au moyen d'une participation active des différents opérateurs.
- D'assurer l'adoption et la révision des normes tunisiennes par rapport aux normes et autres référentiels internationaux.
- D'organiser des actions de formation, de sensibilisation et d'information en matière de qualité pour les administrateurs de l'ONTT et pour les professionnels.

## **CAUTION ONTT**

Le Ministère du tourisme a accepté la demande de la FTAV pour la couverture de ses adhérents pour le premier semestre 2012 en attendant la finalisation du projet d'assurance.

Un appel d'offres national a été lancé auprès des compagnies d'assurances. La compagnie Lloyd a été retenue.

Le cahier des charges comportant des clauses techniques, élaboré par notre conseiller en assurances, avait été soumis à l'approbation du Ministère des finances ainsi que le ministère du Tourisme.

Aussi, plusieurs séances de travail en présence de tous les intervenants ont été nécessaires pour aboutir au contrat définitif qui a été communiqué aux adhérents.

## **COMMISSION TRANSPORT AERIEN & MARITIME :**

De nombreux dossiers ont été abordés dans le cadre des travaux de cette commission, et notamment la caution IATA dont d'immenses efforts ont été déployés afin d'aboutir à un chemin de garantie adéquat.

Le 18 Août 2011, suite à des correspondances envoyées aux agences par IATA leur imposant des montants excessifs de cautions bancaires, nous avons demandé aux agences adhérentes de nous communiquer les montants de leurs anciennes cautions et les nouveaux montants demandés en leur rappelant les critères financiers d'évaluation de IATA.

Nous avons fait recours aux autorités de tutelle (Ministère du Tourisme et Ministère de Transport) afin de contrer ces décisions jugés irraisonnables.

Conjointement, nous avons adressé trois correspondances, la première au Président Directeur Général de IATA, la deuxième au Directeur IATA pour la région MENA (Moyen Orient et Afrique du Nord) et la troisième au Président Directeur Général de Tunisair.

Pour le premier nous avons exposé le problème des nouvelles cautions exigées en mettant l'accent sur la situation difficile que connaît le secteur et le pays en général. Nous l'avons demandé de reporter les échéances au 31 Décembre 2011 afin d'aboutir à un schéma de garantie adéquat conformément à la législation en vigueur.

Pour le deuxième, nous avons demandé la tenue d'une réunion du conseil de l'APJC d'urgence pour discuter de ces nouvelles cautions.

Nous avons demandé au Président Directeur Général de Tunisair, d'appuyer nos démarches auprès de IATA pour le report des nouvelles mesures jusqu'au 31 Décembre 2011, et aussi de convoquer en tant que président du conseil mixte de l'APJC une réunion de ce conseil afin de décider sur le report de ces évaluations.

Le 6 Septembre 2011, la FTAV a organisé une table ronde à l'Hôtel le Concorde qui a réuni 120 agences de voyages et les représentants des compagnies aériennes afin de discuter des nouvelles garanties bancaires et de sensibiliser les compagnies présentes sur les répercussions de ces décisions sur le circuit de distribution agréée en Tunisie.

Ces compagnies ont soutenu les démarches de la FTAV pour report des décisions IATA au 31 Décembre 2011 et ont promis de voter pour ce report lors du conseil de l'APJC prévue pour le 09 Septembre 2011.

Le même jour, le vice Président de IATA région MENA a accepté notre demande de report des décisions mais seulement jusqu'au 23 Octobre 2011.

Le 9 Septembre 2011, le conseil mixte de l'APJC s'est réuni et le vote était en faveur du report et on a décidé à l'unanimité de porter le dossier devant la Passenger Agency Conférence - PACONF qui se tiendra le 11 et 12 Octobre 2011 pour approbation.

Entretemps, nous avons contacté les compagnies aériennes et les fédérations des agences de voyages partout dans le monde. Une action de lobbying d'envergure qui a porté ses fruits.

Finalement, La 34ème Session de la Conférence Agence Passages IATA (Passenger Agency Conférence - PACONF), dont les travaux se sont déroulés les 11/12 Octobre à Singapour, *a adopté une Résolution reportant au 31 Décembre 2011, la décision IATA d'imposer de nouvelles cautions bancaires aux Agences de Voyages Tunisiennes.*

Ce succès vient consacrer l'aboutissement concluant d'une stratégie de riposte mise en place par notre Fédération.

Le 12 Novembre 2011 s'est tenue à l'hôtel Africa une réunion avec les adhérents pour présenter le projet de garantie et d'entraide FTAV. A cette réunion, la FTAV a invité le nouveau délégué général de Tunisair Monsieur KAABACHI.

Suite à cette réunion, le 19 Novembre 2011, nous avons adressé aux adhérents le premier message explicatif du projet avec l'acte d'adhésion pour les agences.

Les réponses étaient fort encourageantes puisque 130 agences ont répondu positivement ce qui a permis à la FTAV de poursuivre ses démarches.

Le 30 Novembre 2011, un deuxième message aux adhérents pour les sensibiliser à l'adhésion au projet afin de consolider notre position lors de la réunion du conseil Mixte de l'APJC prévue pour le 20 Décembre 2011.

Aussi dans ce même message, nous avons rappelé les adhérents concernés par les augmentations de prendre leur dispositions afin d'entériner les nouvelles garanties en attendant que le projet de garantie soit concrétisé.

Le 17 Décembre 2011, nous avons tenu une réunion très importante en présence de Monsieur Brian BARROW premier conseiller auprès du président de la Fédération internationale des agences de voyages (FUAAV).

On a présenté l'avancement du projet de fonds de garantie et d'entraide aux agences présentes.

Monsieur BARROW a apprécié l'idée du projet et nous a promis de soutenir et faire un lobbying de notre dossier auprès des fédérations des agences de voyages lors de la tenue de la prochaine PACONF si le projet sera validé par le conseil Mixte de l'APJC.

Le 20 Décembre s'est tenu le conseil de l'APJC qui a abouti aux résultats suivants, **qui seront recommandés à la PACONF pour validation :**

Présentation du Projet FTAV « Programme de Garantie Solidaire » : Réaction très positive de l'écrasante majorité des compagnies Aériennes, ce qui permettra de lui faire subir l'épreuve ultime d'examen et de validation par les Services Centraux IATA.

La FTAV a aussi sollicité l'appui du Ministère du Transport pour arrêter l'application des nouvelles garanties exigées par IATA.

Mr Habib Mekki Directeur général de l'aviation civile est intervenu auprès d'IATA pour avoir un délai supplémentaire d'une semaine jusqu'au 7 Janvier 2012, ce qui a permis à quelques agences de voyages de régulariser leur dossiers entretemps.

### **COMMISSION OUTGOING :**

Nous allons vous présenter un état de la commission Outgoing jusqu'à ce jour.

Le 18 Août s'est tenue la première réunion de la commission invitant les adhérents à participer afin d'enrichir le débat par le fruit de leur expérience.

Le 15 Septembre nous avons demandé une audience avec la BCT.

Le 4 Octobre 2011 en préparation de la réunion avec la BCT, nous avons tenue une séance de travail avec les adhérents pour débattre de la procédure Outgoing et la politique de communication avec la BCT.

Le 5 Octobre 2011 s'est tenu la dite réunion avec Monsieur Jamel Baltagi Directeur des Transferts à la BCT.

Le 14 Novembre 2011, nous avons provoqué une réunion au siège du Ministère du Tourisme avec la BCT, le Ministère du tourisme et l'ONTT pour débattre de l'allègement de la procédure Outgoing.

Un procès verbal a été établi dans ce sens soulignant que les doubles autorisations de l'ONTT et du Ministère du Tourisme pourraient être réduites à une seule autorisation.

Le Ministère et l'ONTT ont expliqué que le visa du Ministère du Tourisme a été exigé par la BCT et qu'ils ne voyaient pas d'objection s'ils quant à eux, d'éviter cette étape si la BCT ne voit pas d'inconvénient.

Toutefois l'autorisation de l'ONTT reste obligatoire pour ce qui est de l'approbation du programme de l'excursion uniquement, le transfert des fonds relevant de la responsabilité de la BCT.

Voici donc ce qui a été convenu le 14 Novembre 2011 et qui a par la suite été complètement rejeté par la BCT qui non seulement pas voulu signé le procès verbal mais qui nous a informé par un courrier en date du 05 Janvier 2012 que l'annulation de l'étape ONTT / Ministère n'est pas acceptable mais

aggrave encore plus la procédure en nous demandant je cite « les dossiers de transferts doivent parvenir à la BCT via un intermédiaire agréé qui se charge de vérifier que le dossier transmis compte toutes les pièces exigées et ce afin de faciliter et d'accélérer son instruction par les services de la BCT.» En prétextant que ceci facilitera l'accélération de l'instruction du dossier par les services de la BCT chose qui en réalité ne fait que ralentir davantage le processus voir même comporte le risque de perte des dossiers.

Entre temps devant l'inertie de la BCT, on a adressé en date du 3 Décembre 2011 une correspondance au Directeur Général des transferts concernant les retards enregistrés au niveau des autorisations de transferts qui ralentissant l'activité et portent atteinte à la solvabilité de l'Agent de Voyages et à l'image de marque de la Tunisie à l'international en matière de tourisme.

Le 6 Décembre 2011, nous avons demandé à nos adhérents de nous faire parvenir l'état de leurs impayés afin de débloquer la situation avec la BCT.

Le 12 Décembre 2011, une autre requête a été adressée au Gouverneur de la BCT exposant l'historique du dossier outgoing et justifiant notre demande pour l'allocation budgétaire 2012 et ce suite au refus de la BCT, de donner une réponse claire concernant l'octroi d'un budget de 30 millions de dinars pour l'année 2011 déjà demandé le 22 Mars 2011 ainsi que leur accord pour la simplification des procédures de la BCT.

La FTAV a été Convoquée par la BCT le 28 Décembre 2011 à une réunion pour examiner les modalités de mise en place du dispositif consistant à permettre aux agences de voyages de disposer des allocations pour voyages touristiques et d'affaires.

Dans cette réunion nous avons appris par les cadres de la BCT présents que l'enveloppe inclusive tours accordée par le CIM en 2007 était de 10 millions de dinars et que les augmentations accordées par la BCT étaient irrégulières et qu'il faudra passer dorénavant par le nouveau dispositif.

Le 30 Décembre 2011, une circulaire a été adressée aux adhérents pour leur expliquer la situation et la complexité de la mise en place de ces mesures dont la plus importante est celle d'utiliser l'allocation touristique qu'est un droit acquis pour tout citoyen tunisien.

Conjointement une lettre a été adressée le 3 Janvier 2012 au Ministère du Tourisme lui demandant son appui pour défendre les intérêts du secteur et garantir la survie des agences de voyages. Une lettre qui demeure sans réponse à ce jour.

Le 4 Janvier, une réunion à l'hôtel Africa avec nos adhérents pour les informer de ces nouvelles procédures et voir les éventuels ripostes possibles.

Le 5 Janvier 2012, on a adressé une correspondance au nouveau Ministre du Tourisme lui exposant le dossier en le sensibilisant davantage sur l'importance de l'activité Outgoing dans l'économie tunisien et lui demandant d'intervenir pour l'octroi les 30 MD nécessaires à la survie du secteur qui permettront le maintien des emplois et la sauvegarde de la dignité du citoyen et le blocage au circuit parallèle.

### **COMMISSION OMRA :**

اجتمعت لجنة الحج و العمرة عديد المرات برئاسة السيدة منى قوبعة و قد تطرقت اللجنة الى المشاكل التنظيمية المعتادة و خاصة المشكل الهيكلي و المتمثل في القطع مع الاحتكار و فيما يلي أهم النقاط :

أصدرت وزارة السياحة بتاريخ 27 نوفمبر 1998 منشور تقرر بمقتضاه تكليف شركة منتزه قمرة (سابقا) بتنظيم و ضمان السكن و النقل بالبقاع المقدسة دون سواها مما يعتبر احتكار لمنتوج كان من مشمولات وكالات الأسفار.

و حيث طالبت الجامعة منذ ذلك الحين بالقطع مع هذا الاحتكار لما يسببه من اجبار المعتمر و الحاج على اقتناء و التقيد بمنتوج واحد من طرف واحد وحيد.

و حيث أن هذا النشاط فيه جانبان، من ناحية الجانب العقائدي وهو الهدف من الرحلة ، الجانب الخدماتي من تعاقد مع فنادق و نقل بري و جوي و خدمات لوجستيكية ومزارات كلها تدخل في صلب نشاطنا و مهامنا المذكورة في كراس الشروط الخاص بوكالات الأسفار.

واخرها اثر جلستين مع وزير الشؤون الدينية بتاريخ 03/25 و 2011/03/30 و الذي أكد فيه توجهه اللامشروط على وجوب تحرير العمرة و الحج.

و تم على اثر ذلك تمت مراسلة وزير السياحة في الغرض بتاريخ 31 مارس 2011 والتي أعلمناه خلالها بموافقة وزير الشؤون الدينية السابق على مبدأ تحرير العمرة.

ثم راسلنا وزير الشؤون الدينية بتاريخ 11 أبريل 2011 طالبناه بتفعيل وعوده بتحرير العمرة كليا و الحج جزئيا.

و قد اجتمع بتاريخ 16 جوان 2011 رئيس الجامعة بالوزير الأول الذي أعلن خلال اللقاء انه سيتم بداية من سنة 2012 تحرير تنظيم العمرة و الحج لتستند إلى كراس شروط خاص.

و تبعا لليوم الوطني للعمرة بتاريخ 17 سبتمبر 2011 و الذي نظمته جامعتنا بحضور كافة المتدخلين في القطاع و الذي تبين من خلاله العديد من الاخلالات في التنظيم لموسم 2011 من خلال شهادات المعتمدين و المرافقين.  
و قد تقرر ما يلي :  
على مستوى وكالات الاسفار

- 1- برمجة حملة توعية و ارشاد مكثفة من قبل وكالات الاسفار عن طريق وسائل الاعلام قصد حث المعتمدين على الحجز المسبق قبل كل موسم لتفادي الاكتظاظ و تنظيم برمجة رحلاتهم.
- 2- حرص وكالات الاسفار على تقديم طلباتها لشركات الطيران و شركة الخدمات مع تحديد مواعيد الرحلات و اصناف السكن المحجوزة مسبقا و في متسع من الوقت لتفادي الاكتظاظ .
- 3- ضرورة احترام نوعية المنتج الفندقى المتفق عليه عند بيع الاقامة.
- 4- ارساء آلية ادارية لمنع وكالات الاسفار من ترويج نسب عالية من المقاعد في الرحلات غير المنتظمة لجنسيات اجنبية
- 5- تحرير القطاع من الاحتكار بطريقة تضمن استمرارية كافة الهياكل بما فيها شركة الخدمات الوطنية و الاقامات مما يضمن حرية الاختيار لوكالات الاسفار.

#### على مستوى النقل الجوى

- 7- تدعيم و تحسين نوعية الاتصال بين وكالات الاسفار و الشركات الناقلة
  - 8- توفير مشروبات و اكل للمعتمدين في صورة تأخير الرحلة اكثر من ساعتين
  - 9- تفهم الظروف التي يمكن ان تطرأ على برنامج رحلات الخطوط التونسية الا انه على هذه الاخيرة الحرص على الاعلام المسبق عندما يطرأ أي تغيير في الوجهة و توقيت الرحلة.
  - 10- على وكالات الاسفار الاخذ بعين الاعتبار مسبقا نوعية الطائرة لتفادي مشاكل نقل الامة
  - 11- حث الخطوط السعودية على توفير اكثر رحلات لضمان نقل كافة المعتمدين في احسن الظروف
  - 12- فتح المجال أمام شركات اجنبية اخرى لنقل المعتمدين التونسيين في صورة عدم تمكن الناقلات الحالية من توفير المقاعد اللازمة في الأجل.
- على المستوى الدبلوماسي
- 13- على السلطات التونسية (سفارة و قنصلية) مدّ يد المساعدة للتونسيين و توفير المساعدة المطلوبة في الحالات الطارئة
  - 14- انجاز تقييم سنوي للإشكاليات التي تم تسجيلها بالعمرة لتفادي النقائص و تحسين ظروف الرحلات
  - 15- خلق لجنة متابعة لتطبيق هذه التوصيات

و حيث راسلنا وزير السياحة بتاريخ 2 جانفي 2012 طالبنا بالقطع نهائيا مع أساليب الماضي الاحتكارية و فتح المجال أمام وكالات الأسفار لتنظيم العمرة من خلال تصور منظومة جديدة للقطاع.

وتبعاً لاجتماع اللجنة الوطنية للحج و العمرة برئاسة وزير الشؤون الدينية بتاريخ 30 جانفي 2012 و التي اتفقت من خلالها جميع الاطراف على تكوين لجنة وزارية مضيقة لدراسة تحرير القطاع.

و حيث راسلنا بتاريخ 12 مارس 2012 وزير السياحة والتي نوهنا بعدم علم و لا حضور الجامعة لجلسات التعاقد مع المتعهد السعودي الجديد و أيضا ندنا ببقاء شركة الخدمات الوطنية و الاقامات كطرف وحيد منظم للعمرة و طالبنا بوقف هذا الاحتكار من خلال إلغاء منشور وزارة السياحة و الصناعات التقليدية بتاريخ 27 نوفمبر 1998.

و حيث اجتمعت الجامعة مع مسؤولين بوزارة الشؤون الدينية بتاريخ 14 مارس 2012 تم خلاله الاتفاق على تكوين لجنة وطنية تعنى بتحرير القطاع و تجتمع دوريا ابتداء من شهر أفريل 2012 لتصور منظومة جديدة للقطاع.

و حيث وجهنا مكتوب لوزير الشؤون الدينية بتاريخ 26 ماي 2012 و أكدنا على ضرورة التسريع بتكوين اللجنة الخاصة بالتحرير طبقا لما تم الاتفاق عليه في اجتماعات اللجنة للحج و العمرة.

رغم كل هذه مراسلات العديدة لسلطة الإشراف وزارة السياحة و وزارة الشؤون الدينية و التي طالبنا خلالها بحقنا الشرعي المتمثل في تحرير العمرة و القطع مع الاحتكار كما هو معمول به في كل البلدان.

رغم كل هذه المكاتيب فإننا لم نتلقى ردّ واضح و كانت ردود كلّها وعود لم ترتقي الى التطبيق من خلال إلغاء منشور وزير السياحة و الصناعات التقليدية بتاريخ 27 نوفمبر 1998 و القاضي بتمكين شركة الخدمات الوطنية و الاقامات بممارسة نشاط تنظيم العمرة و الحجّ دون سواها.

### **COMMISSION TOURISME LOCAL :**

La Commission Tourisme local a tenu des réunions dans les régions de Hammamet, Sousse et Sfax.

De nombreux sujets ont été abordés tels que :

- La relation Hôtelier Agence de voyages (charte de déontologie)
- La concurrence déloyale des sociétés de services et des amicales

Ces réunions avec les adhérents avaient pour objet de débattre la relation agents de voyages/hôteliers afin de préparer d'une charte de déontologie avec nos confrères hôteliers.

Cette charte devra être élaborée en collaboration avec la Fédération Sœur « FTH ».

D'ailleurs une réunion préparatoire a été tenue dans ce sens. On a demandé aux adhérents de nous communiquer leurs suggestions et propositions des points à inclure dans cette charte.

Afin de lutter contre les sociétés de services qui causent aux agences de voyages, au secteur du tourisme tunisien et à son image tant de préjudices, nous avons prévu d'entamer avec notre conseiller juridique une action en justice pour d'arrêter ces agissements.

### **COMMISSION RECEPTIF ET TRANSPORT TERRESTRE**

La commission est composée des membres suivants : Hamouda Belhaouane, Adnene Farfar, Fethi Lili, Mohamed Anes, Yassine Khadhraoui, Bechir Zammouri, Adnene Bouchrara, Raouf Daaloul, Raouf Jaïem, Sabri Mgaed, Mahmoud Fathallah.

C'est la révolution. L'activité incoming a connu un ralentit depuis Janvier 2011, il est très normal dans un pays où la sécurité n'était pas assurée à 100% de perdre sa clientèle principale européenne. Tous les indicateurs sont à la baisse et les perspectives à court et moyen terme ne sont pas rassurants. Les médias en Europe ne parlent de la Tunisie que de la radicalisation de la société. L'activité durant les 3 premiers mois de 2012 est moyenne. Et puis tout dépendra de la situation sécuritaire dans le pays.

Hamouda Belhouane, Président de la commission à participé à plusieurs réunions au niveau régional et national pour débattre les problèmes des distances des excursions, une réunion avec le ministre du transport, une réunion avec la directrice générale de transport terrestre, ainsi que plusieurs réunions avec les différents responsables de l'ONTT.

La commission travaille actuellement à la préparation d'un séminaire national dont le sujet principal est le transport touristique terrestre avec toutes ces composantes :

- l'âge limite d'exploitation des bus.
- Matériel roulant / nouvelles marques.
- Concurrence déloyale.
- Plateforme pour l'organisation des transports par région.

- Cession de véhicules.
- L'organisation des excursions et des circuits : problèmes de visas de l'ONTT
- Banque de données (pièces de rechanges disponibles dans les différents parcs d'agences de voyages)
- Livret professionnel des guides

Le séminaire permettra de pencher avec les différents partenaires et l'administration sur les perspectives d'avenir du secteur.

### **COMMISSION REFLEXIONS ET STRATEGIES (C.R.S.)**

Composée de son Président Monsieur Jabeur BEN ATTOUCH et de ses membres Messieurs Dhafer LTAIEF , Salim MSALLEM et Madame Nadia KTATA.

Dés sa création la (C.R.S.), a cherché à trouver les meilleures solutions pour une F.T.A.V. plus forte, plus efficace et plus proche de ses adhérents.

Par ailleurs, la (C.R.S.) a été chargée de la mise en place des F.R.A.V. et du suivi de l'avancement de leur activités dans toutes les étapes (disposition des bureaux régionaux, des équipements bureautiques, des matériels informatiques et des lignes téléphoniques, le recrutement du personnel et le financement de l'activité...). Les F.R.A.V. qui ont été auparavant un rêve de toutes les agences des voyages sont devenues aujourd'hui une réalité :

F.R.A.V Centre Sahel, F.R.A.V Centre Sud, F.R.A.V Cap Bon, F.R.A.V Sud Ouest 1, F.R.A.V Sud Est, F.R.A.V Sud Ouest 2. Et on est maintenant fiers de cette réalisation qui est le premier pas vers une F.T.A.V plus modernisée et structurée.

Actuellement, la (C.R.S.) est en train de préparer un projet de réorganisation et de mise à niveau de la F.T.A.V qui touche le côté administratif et juridique.

Aussi, la (C.R.S.) n'hésite pas à étudier toute proposition ou tout projet ayant pour but la défense des intérêts des agences de voyages.

## **COMMISSION TOURISME D'AFFAIRES & MICE**

Constitution de la commission : Janvier 2012

Le Président : Monsieur Walid MEHIRI

Les membres : Tunisia Travel Trends + Iris Tours + Millesima travel + Lovafrika voyages + Tunisia Welcome Service + Tunisie Voyages + Orange Cruises Tunisie + Barclay's travel Group.

### ▪ **Plan d'action de la Commission :**

- Relance de la destination

D'or et déjà deux tables rondes ont été organisés en collaboration avec l'ONTT et Voyages et Stratégies le 8 Mars 2012 à Tunis et le 28 Mars 2012 à Paris dans le cadre du Salon MEEDEX auquel ont participé le Président de l'ANAE ainsi que les membres associés. D'ailleurs nous avons reçu ces mêmes personnes à Tunis.

Parmi les décisions phares qui ont été prises, la programmation d'Eductours spécialisés en Tunisie et la mise en place d'une communication et d'un argumentaire ciblant les chefs de produits des agences MICE.

D'autre part, il a été convenu que la FTAV soit un acteur majeur dans la participation des professionnels dans les salons spécialisés tout en s'impliquant dans l'élaboration du budget promotionnel dévolu au Tourisme d'Affaires (MICE).

Une première campagne publicitaire spécifique au tourisme d'affaires a démarré à Paris.

- Les priorités

Relation Agence – Administration :

- Avec la Douane Tunisienne : dédouanement matériel
- Avec le Ministère de la culture : utilisation des sites culturels.

- Les Missions

Participer à l'amélioration de l'image de la destination par la mise en place d'un label de qualité (critères) d'une part, mais aussi une communication

qui sait inclure nos valeurs traditionnels, notre modernité (exemple de la Turquie) et aussi le tourisme durable.

La commission se devra d'amener sa contribution pour défendre les intérêts de l'activité lié à d'autres volets du tourisme d'affaires notamment la facilitation de l'Outgoing pour ce segment d'activité ou d'autres prestations.

### **COMMISSION FORMATION**

Cette commission a débuté ses travaux en Septembre 2011 par la réalisation et la concrétisation du programme de formation au profit des agences de voyages déjà entamé par l'ancienne équipe.

Mr Haythem Dridi ancien président de la commission a poursuivi le travail avec la nouvelle équipe et a contribué aux travaux de la commission et à la réalisation du projet.

La commission est arrivée à concrétiser le projet malgré la contrainte de temps (accord de financement du Ministère en Octobre 2011).

#### **Présentation du programme INARA :**

- Programme Initié par la FTAV et financé par l'état à travers le Ministère de la Formation Professionnelle et de l'Emploi, le Centre National de Formation Continue et de la Promotion Professionnelle (CNFCPP).
- Cibles : 750 Employés des agences de voyages (agents de comptoirs et de tourisme, cadres, commerciaux, financiers, chauffeurs...)
- Les 5 thèmes de formations :
  - Communication et techniques de vente
  - Comptabilité et gestion financière en temps de crises
  - Gestion commerciale et Marketing des agences de Voyages
  - Management et Best Practises dans les agences de voyages
  - Formation des chauffeurs touristiques
- Lieux de formation

La formation s'est déroulée dans 6 villes (Hammamet, Tunis, Sfax, Tozeur, Sousse, Djerba)

- Les cabinets de formation :

On a lancé un appel d'offres pour la réalisation du programme et on choisi trois bureaux de formation (Quasar consulting, TEF et Best international).

- Réalisations :

689 Employés formés donc un taux de réalisation de presque 92%

### **COMMISSION TOURISME DE SPECIALITES**

La FTAV, en plus de sa mission de défense des intérêts de la profession, est chargée du développement du secteur.

Notre commission a pour principal objectif de développer le tourisme de spécialités, aussi elle a assuré le suivi avec l'ONTT de l'étude de l'agent de voyages de demain.

La commission compte 8 agents de voyages dont deux membres font partie du conseil d'administration de la FTAV.

Suite aux réunions tenues par cette commission il a été décidé de développer un partenariat public privé. Ainsi notre commission a été associée par le ministère du tourisme au développement d'un projet de plateforme pour la promotion du tourisme alternatif. Ce projet développé en partenariat avec le secrétariat d'état à la technologie va permettre de promouvoir le tourisme alternatif en mettant à la disposition des fournisseurs de services touristiques (maisons de charmes, camping, hébergement alternatif, etc...) une plateforme de réservation et de paiement en ligne.

Notre commission a participé à l'élaboration du cahier des charges de l'appel d'offres et est intervenue pour proposer son propre business model pour :

- Inclure les agences de voyages comme maillon essentiel de la chaine de valeur de ce projet,
- Initier un partenariat public privé entre la FTAV et l'administration du tourisme,
- Assurer toutes les conditions de succès à ce projet pilote qui concrétise le début de l'application du plan stratégique du tourisme tunisien dans son volet web compatible,

- Ne pas se limiter au tourisme alternatif mais y inclure d'autres spécialités et ce afin d'associer le maximum d'agences de voyages au projet.

Ce projet avance lentement du fait du changement de gouvernement. Face à l'immobilisme de l'administration, la FTAV a changé sa stratégie de développement du secteur en privilégiant le partenariat privé-privé. Ce partenariat consiste au regroupement des agences de voyages en groupement d'intérêt économique, chaîne volontaire, réseau etc....

➤ **Etude de l'agent de voyages de demain**

Le ministère du tourisme a commandé à un bureau d'études, la SAMEF, l'étude de l'agent de voyages de demain. Notre commission a participé activement à cette étude. La majorité des agences de voyages contactées ont collaboré de façon positive à cette étude. L'étude est achevée et elle sera communiquée à nos membres dès réception du draft final par le ministère du tourisme.

La crise financière internationale en 2009 suivie par la révolution tunisienne en 2011 a mis à mal nos agences et nos situations financières. Nous n'avons plus d'autres choix, à l'instar de ce qui se fait ailleurs dans le monde, que de regrouper nos moyens humains et matériels dans des regroupements d'agences pour traverser la tempête et saisir les opportunités qui se présenteront à l'issue de l'exécution du plan stratégique du tourisme Tunisien.

La FTAV développera et soutiendra toute initiative venant de ses membres.

**LE TOURISME SAHARIEN :**

Les Agences dans ces régions souffrent depuis des années de la baisse des activités touristiques essentiellement sur la ville de Tozeur. En effet, la révolution du 14 Janvier a aggravé encore plus la situation par les restrictions (sur le Sud) imposées par les gouvernements étrangers.

Il n'y a plus d'excursions sur le Sud et pire encore plusieurs stations hôtelières ont fermé leur portes. Même les rares bus arrivant au Sud Ouest font le circuit Chebika – Tamerza – Ong Jemal sans entrer dans la ville de Tozeur.

Le climat social et économique est alarmant et risque de s'éclater.

## **SITE WEB DE LA FTAV**

Il s'agit d'un site web institutionnel et B to B qui cible les agences de voyages membre de la FTAV, opérateurs touristiques locaux et internationaux, la création du site web a pour objectif :

- Transparence des activités de la FTAV et Informer les membres de la FTAV en temps réel des activités de leur fédération.
- Améliorer et sécuriser la communication entre les membres et leur fédération.
- Etablir des liens d'affaires au profit des membres à niveau international.
- Promouvoir les projets de la FTAV auprès des institutions locales et internationales ayant un intérêt au développement du tourisme Tunisien.
- Générer des revenus avec de la publicité pour autofinancer les frais d'exploitation du Site Web.
- Constituer un outil pour le développement du secteur (base de données sur le secteur, promotion de nos membres sur le marché international).

La FTAV a lancé un appel d'offre pour la création de son Site Web, le choix a été effectué selon le cahier des charges préétabli et c'est la Société WEB DESIGN qui été retenue.

## **SITUATION DES AGENCES DE VOYAGES :**

La situation des agences de voyages n'a jamais été aussi déplorable qu'actuellement depuis la création de cette profession en Tunisie. Elle n'est pas la seule à connaître ce sort. Tout le secteur du tourisme se trouve dans le même marasme.

La situation qui prévaut aujourd'hui est due aux graves et divers désordres qu'a connu le pays.

Depuis, la FTAV n'a cessé d'appeler l'attention du Gouvernement et de solliciter son cours en nous adressant à tous les opérateurs ayant un rapport avec la profession. Mais en vain !

La situation des agences de voyages devient intenable. Leur activité a subi une chute libre. Beaucoup d'entre elles ont fait faillite ou sont sur le point de la faire.

En effet, sans activité, sans ressources, comment peuvent-elles suffire à leurs multiples charges :

- Rétribution du personnel
- Charges patronales
- Location de l'agence
- Location du matériel
- Dettes, prêts et leasing
- Entretien du parc
- Téléphone, électricité, assurance, etc...

Plusieurs d'entre elles ont été obligé avec douleur à recourir aux ultimes solutions en fermant carrément l'entreprise ou à supprimer des emplois avec ce que cela entraîne sur le plan social.

Le gouvernement de transition a essayé d'aider le secteur par la promulgation du décret Loi 54-2011 visant à soutenir les Sociétés opérantes afin de maintenir leurs activités et à leur faire bénéficier des avantages d'ordre fiscal & financier. Mais ces mesures n'ont pas été appliquées puisqu'ils ne sont pas adaptés aux spécificités de l'activité d'agence de voyages.

Donc concrètement les promesses du gouvernement de transition après la révolution n'ont pas été tenues et aucune mesure de soutien applicable n'a été apportée par l'état à ce jour.

Plusieurs agences ne sont plus en mesure d'honorer les échéances financières (CNSS, impôts, crédits bancaire ou Leasing et autres engagements...)

On s'attendait avec l'avènement de la révolution à une amélioration de la situation économique et sociale, et voila qu'elle fait un bond vertigineux en arrière.