

Tourisme

Un nouvel épisode de désamour français se profile

• **Marrakech 1re touchée: -12% d'arrivées et -6% de nuitées en juillet**

• **Drame d'Imlil, bénévoles belges, qualité des RH et des services... il faut repêcher le Maroc**

DE mauvaises nouvelles pour la rentrée touristique dans le monde à quelques jours de la tenue du 1er salon mondial du tourisme de la saison, IFTM Top Resa à Paris. D'abord, la faillite du voyageur britannique Thomas Cook qui impactera certainement le Maroc et Marrakech particulièrement (cf. L'Economiste du 24 septembre n°5599). L'ONMT le confirme d'ailleurs. «L'arrêt de l'exploitation de Thomas Cook va faire perdre des milliers de clients au Maroc pour cette année».



Les hôteliers sont pessimistes. Une partie d'entre eux pensent que la tendance est à la baisse pour le reste de l'année, et aussi pour 2020. «On va sûrement avoir une baisse à deux chiffres dès décembre», déplorent-ils déjà (Ph. L'Economiste)

L'autre mauvaise nouvelle est la stagnation du marché français et ce, au moment où la destination Marrakech espère remonter dans le top of mind des touristes étrangers. Habités à une croissance à deux

chiffres sur la France, les acteurs locaux s'inquiètent et parlent déjà d'une mauvaise année. Si on se réfère uniquement aux statistiques officielles de l'Observatoire du tourisme, le marché a connu une évolution en dents de scie avec de grosses baisses en mai, rattrapées par une hausse en juin. Pour le mois de juillet, les flux touristiques en provenance de la France ont de nouveau baissé de 12% en termes d'arrivées et de 6% pour les nuitées. Auprès des professionnels qui souhaitent rester dans l'anonymat, ces baisses seraient beaucoup plus importantes pour ce marché qui représente, rappelons-le, plus du tiers du volume du tourisme non résidents à Marrakech. «Toute petite perturbation, aussi infime soit-elle, peut faire beaucoup de mal à la cité ocre», estime Lahcen Zelmat, vice-président du CRT de Marrakech et président de la Fédération nationale de l'industrie hôtelière. «Il faudra réagir dès maintenant pour récupérer nos parts sur ce marché et sur les autres

➡➡➡
(Suite en page 6)

Un nouvel épisode de désamour français se profile

►►► (Suite de la page 3)

pays émetteurs qui seront certainement touchés après la faillite de Thomas Cook pour les prochains mois», recommande Zelman. «Nos instances doivent se mobiliser pour rétablir la confiance à Marrakech». Pour les mois à venir, les professionnels ne sont pas du tout optimistes. La tendance est à la baisse pour le reste de l'année, et aussi pour 2020. «On va sûrement avoir une baisse à deux chiffres dès décembre», prévoit des hôteliers de la place. Alors, est-ce un nouvel épisode de désamour français? Possible. Et les raisons sont nombreuses, dont le pouvoir d'achat en baisse des Français qui explique en partie leur frilosité. «Le mouvement des gilets jaunes en France a fortement impacté les réservations pour les 4 premiers mois de l'année 2019, et ce pour l'ensemble des destinations dans le monde», confirme le Seto (Syndicat des entreprises du tour operating). «Les prises de commandes de la saison hiver 2018-19 ont connu une belle dynamique jusqu'à mi-novembre, mais la situation politique

La baisse se confirme								
Evolution par marché: Mois de juillet								
Nationalité	Nuitées			Arrivées dans les hôtels classés			Durée moyenne de séjour	
	Jui-18	Jui-19	Variation 19/18 (%)	Jui-18	Jui-19	Variation 19/18 (%)	Jui-18	Jui-19
Non-résidents	451.539	478.019	6	111.978	122.581	9	4	4
France	192.445	180.860	-6	42.453	37.480	-12	5	5
Royaume-Uni	72.487	93.642	29	13.456	18.905	40	5	5
Espagne	19.341	22.674	17	6.534	7.790	19	3	3
Belgique	17.982	18.532	3	3.343	3.767	13	5	5
Pays arabes	17.888	17.611	-2	5.765	5.892	2	3	3
Hollande	9.655	16.590	72	2.575	4.831	88	4	3
Allemagne	19.343	16.278	-16	5.880	5.249	-11	3	3
USA	13.598	13.886	2	4.600	4.817	5	3	3
Portugal	3.506	7.303	108	1.034	2.549	147	3	3
Résidents	195.502	222.695	14	73.974	85.476	16	3	3
Total	647.041	700.714	8	185.952	208.057	12	3	3

Source: Ministère du Tourisme
 La cité ocre a perdu 12% de ses arrivées touristiques françaises en juillet, mais aussi 11% du flux en provenance de son 2e marché prioritaire, l'Allemagne

en France a inversé la tendance à partir de cette période». D'autres raisons sont aussi à chercher dans la qualité des prestations hôtelières en dégradation. La production des services haut de gamme repose sur une importante présence de personnels expérimentés et d'un niveau de qualification

du Maroc et le tourisme. La 1re destination Marrakech a été très écorchée dans les médias français entre autres, par une succession d'événements et de faits divers, notamment liés aux libertés individuelles, la polémique sur les bénévoles belges... et ce n'est pas sans impacter les intentions

Statistiques réajustées

IL est connu de tous que les statistiques officielles des arrivées, des nuitées récoltées auprès des professionnels sont souvent ajustées à l'Observatoire du tourisme, et ce dans l'ensemble du Maroc. Les données sont publiées avec un retard de deux mois. A titre d'exemple, les statistiques de juillet n'ont été publiées que le 23 septembre. C'est entre autres pour ces raisons que les professionnels locaux militent pour la création d'un observatoire régional. Une instance qui leur permettra de connaître les chiffres réels pour rebondir et corriger la stratégie de conquête des marchés quant il faut comparer Marrakech à ce qui se fait ailleurs en Turquie ou à Barcelone... Marrakech a fait appel à plusieurs partenaires universitaires et cabinets conseil pour mettre en place cet instrument et ses indicateurs. De même que cet observatoire régional va s'assurer que les indicateurs sur la création d'emploi soient visibles et intégrés dans toutes les stratégies régionales et les plans d'actions. □

élevé. En raison d'un manque de formation continue et de reconnaissance du capital humain, ce service, dans certains établissements, laisse à désirer. Au passage, le taux de rotation (turnover) est le plus important dans les industries touristiques et particulièrement à Marrakech. Autre facteur déterminant pour le marché français, les routes aériennes vers les provinces de France qui sont aussi en baisse. A noter que la compagnie nationale a réduit la voilure sur le marché français, supprimant quelques liaisons qui reliaient Marrakech à la province comme Nantes. En plus de toutes ces raisons structurelles, il y a eu les terribles événements d'Imlil qui ont touché l'image

de séjour au Maroc. Face à ce genre de situation, alors que tout se joue dans la communication et la promotion, l'ONMT a quasiment été absent à ce niveau. Pour le délégué de l'Office à Paris, Khalid Mimi, l'année n'est pas finie. «Nous déployons tous nos efforts pour conclure l'année avec des chiffres positifs. Nous comptons d'ailleurs négocier de nouveaux partenariats au salon de Top Resa». Dans quatre jours, professionnels et institutionnels seront tous à Paris pour le Salon Top Resa pour essayer de négocier et limiter la casse, si ce n'est pas déjà trop tard. □

Badra BERRISSOULE