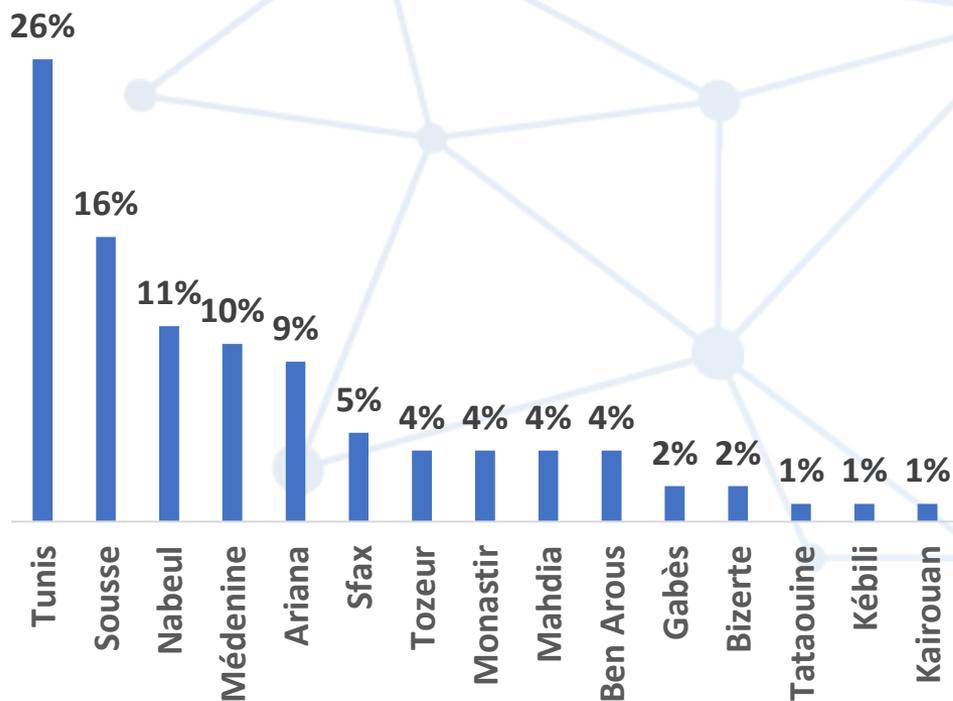


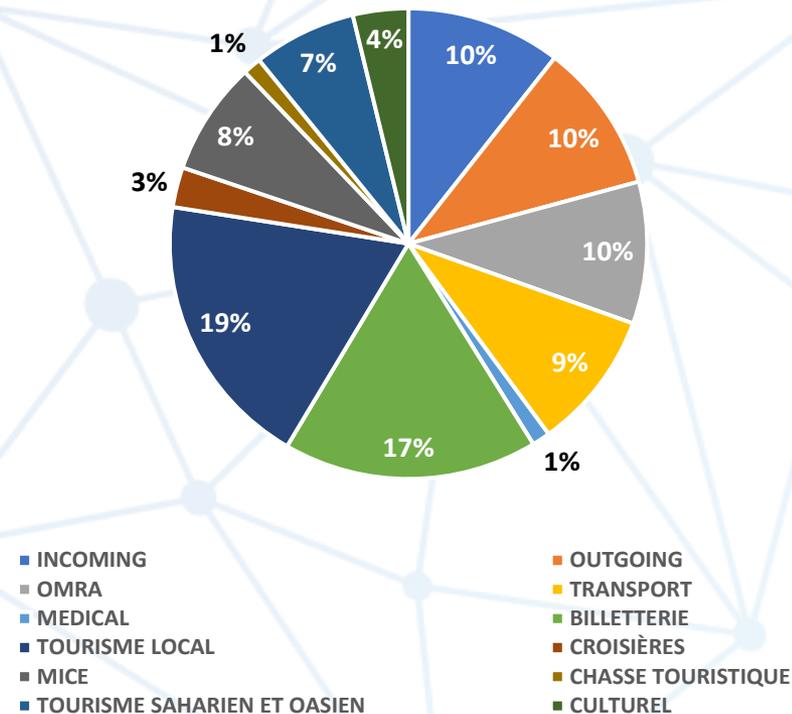
Impact de la pandémie Covid-19 sur les agences de voyages

Echantillon et mode de collecte

Répartition géographique



Activités



Echantillon : 100 Agences de voyages

Période de déroulement de l'enquête

Mode de collecte
C.A.T.I

Du 05 Mars au 14 Avril 2021²

Introduction

Dans le cadre de l'Agenda national des affaires, programme mis en œuvre en partenariat entre l'IACE, l'UTICA, l'UTAP et la présidence du gouvernement, l'IACE en collaboration avec la Fédération Tunisienne des agences de voyages et de tourisme (FTAV), a lancé une enquête auprès des dirigeants d'agences de voyages pour mesurer l'impact de la crise Covid-19 sur le secteur des voyages en Tunisie.

Cette enquête a pour objectifs:

- Mesurer l'impact de Covid-19 sur plusieurs volets.
- Evaluer les mesures de soutien mises en œuvre par le gouvernement.
- Proposer des recommandations pour la relance du secteur des voyages.

Le secteur du tourisme en chiffres

2
0
1
9

Selon une étude réalisée en 2019, la contribution du secteur du tourisme au PIB était de 14,2% contre 13,8% en 2018. On compte 100 000 emplois directs (activités directement liées au tourisme) et 289 000 emplois indirects.

Les recettes liées au tourisme sont l'un des pourvoyeurs d'entrée des devises en Tunisie.

2
0
2
0

Suite à la pandémie Covid-19, les recettes touristiques en 2020 se sont établies à 2 milliards de dinars à fin décembre contre 5,6 milliards de dinars en 2019, soit une baisse de 64%. La baisse du nombre de touristes est de l'ordre de 78% avec 1,2 million de touristes entrés en Tunisie jusqu'au 10 novembre 2020.

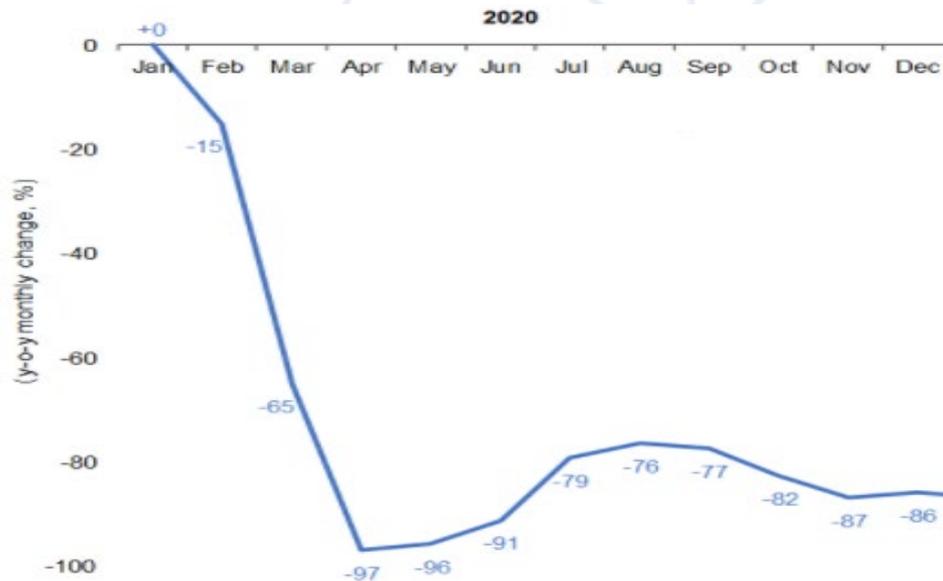
2
0
2
1

En 2021, Les recettes touristiques ont régressé de 55,8%, à 313 millions de dinars, à fin février 2021, selon les indicateurs monétaires et financiers, publiés par la Banque Centrale de Tunisie.

Le secteur du tourisme en chiffres

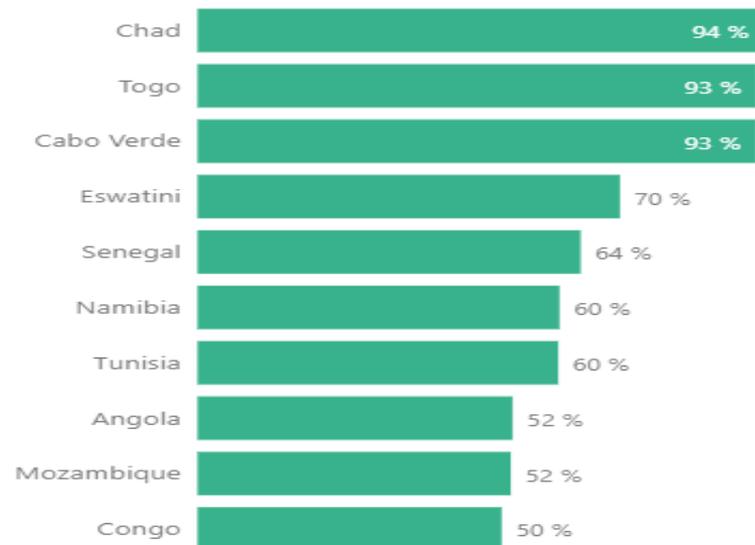
Selon l'Organisation Mondiale du Tourisme (OMT), les arrivées de touristes internationaux ont chuté de 73% pour l'ensemble de 2020, soit 1 milliard d'arrivées de touristes en moins par rapport à l'année précédente en raison de la pandémie Covid-19 et des restrictions de voyage. La Tunisie figure parmi les pays les plus vulnérables en Afrique en ce qui concerne la part du tourisme international dans le tourisme total.

Arrivés de touristes internationaux en 2020



Part du tourisme national dans le tourisme total

International tourism as share of total tourism (%)





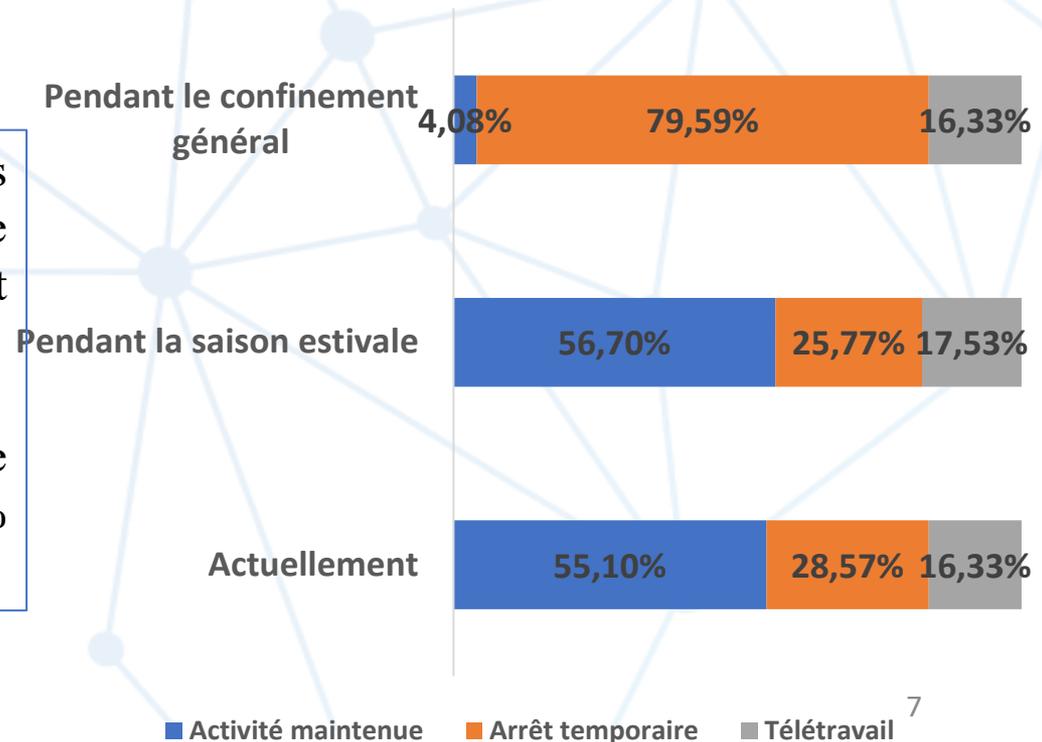
Evolution de l'activité des agences de voyages

Evolution de l'activité des agences de voyages

Nous avons demandé aux dirigeants d'agences de voyages comment ils ont géré leurs activités pendant différentes phases à savoir, la période de confinement total, la saison estivale et au cours des 6 derniers mois.

Environ 80 % des agences de voyages étaient totalement fermées pendant le confinement général, 20% en activité dont 16 % fonctionnaient en télétravail.

Actuellement, 28% des agences de voyages sont en arrêt temporaire et 16% optent pour le télétravail.

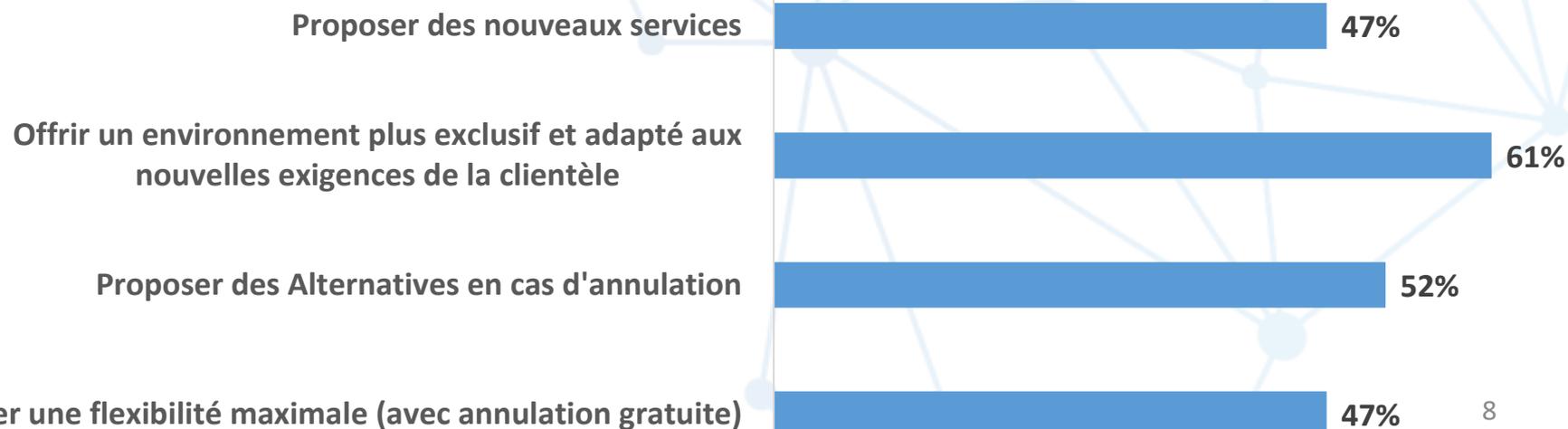


Adaptation des services aux nouveaux aspects du marché

Pour faire face aux restrictions de voyage et de mobilité qui ont obligé les consommateurs à annuler les voyages, les réservations d'hôtels, les excursions..., les agences de voyages ont dû être aussi créatives que possible en faisant preuve de souplesse et privilégier le service à la clientèle.

En vue de s'adapter aux nouvelles réalités du marché, plusieurs agences ont diversifié leurs offres de services en introduisant de nouveaux services tels que les escapades, loisirs en plein air ...

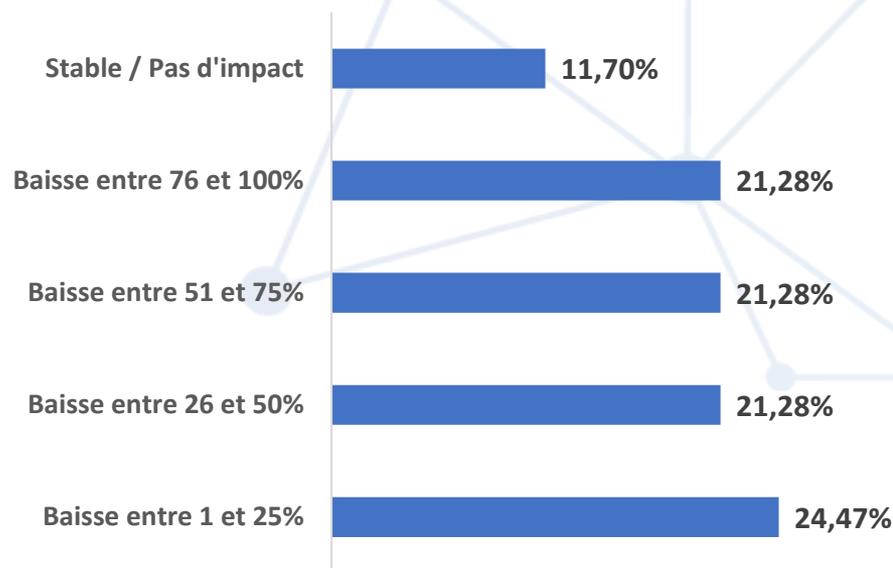
Comment avez-vous adapté vos offres et services aux nouvelles réalités du marché ?



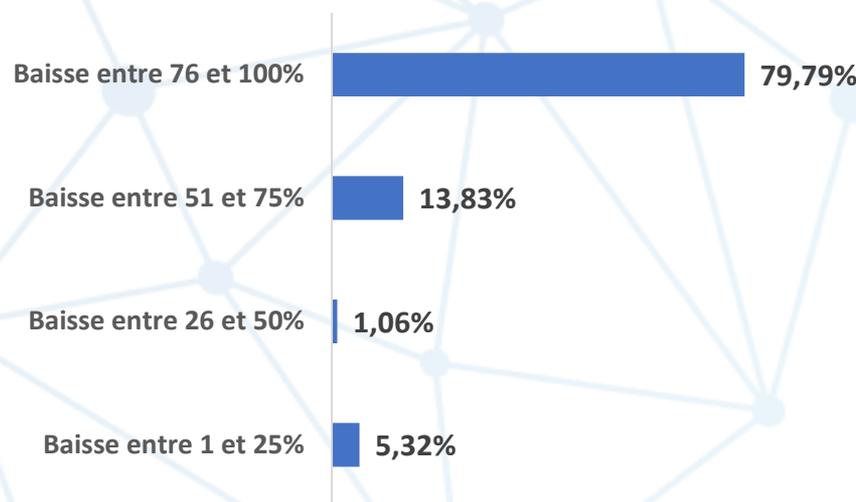
Impact de la crise sur le plan financier

Impact de la crise Covid-19 sur le Chiffre d'affaires

Impact du Covid-19 sur le CA du 1er Trimestre de l'année 2020 par rapport à la même période de l'année précédente



Impact du Covid-19 sur le CA pendant la période de confinement par rapport à la même période de l'année précédente

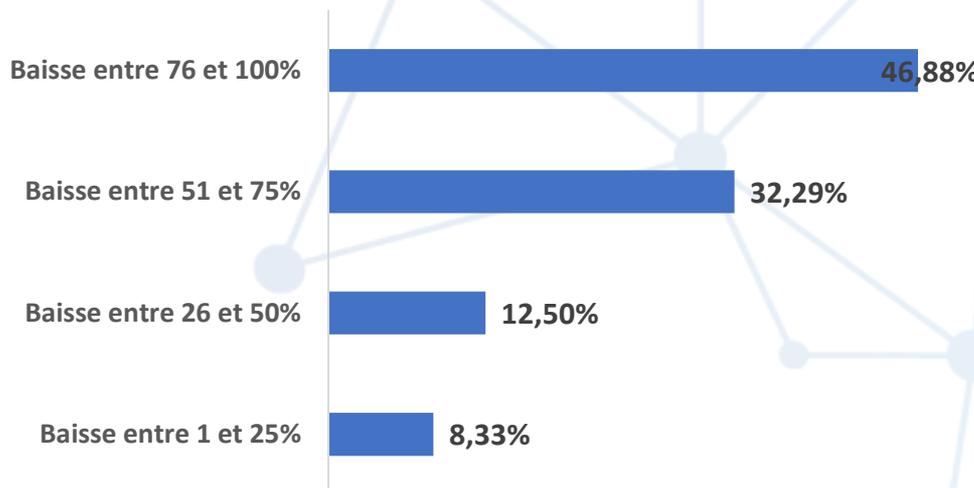


La pandémie a eu un impact négatif sur le chiffre d'affaires des agences de voyages au cours du premier trimestre de l'année 2020 suite à l'enregistrement du premier cas de virus début Mars dernier.

Pendant la période du confinement général, 80 % des agences de voyage ont enregistré une baisse de 75 % ou plus de leurs chiffres d'affaires.

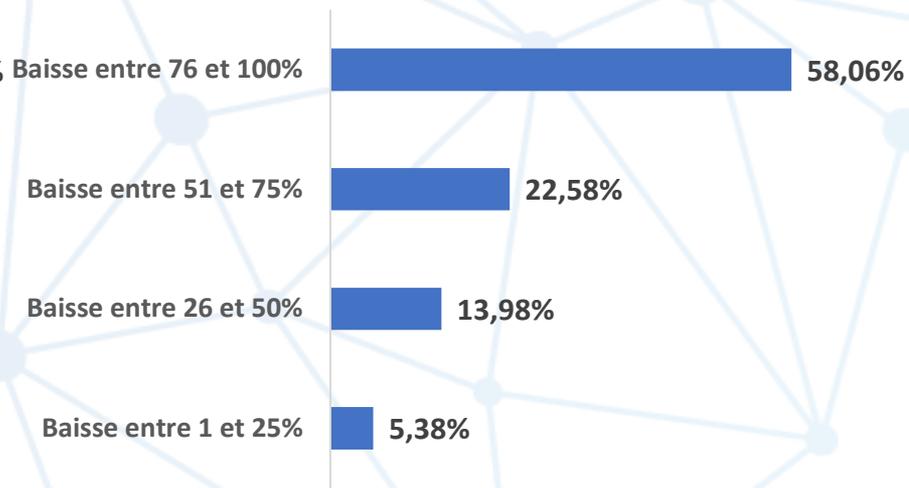
Impact de la crise Covid-19 sur le Chiffre d'affaires

Impact du Covid-19 sur le CA pendant la saison estivale par rapport à la même période de l'année précédente



Pendant la saison estivale, 47% des agences ont enregistré une baisse entre 75% et 100% à l'encontre de 80% des agences durant la période du confinement.

Impact du Covid-19 sur le CA des six derniers mois par rapport à la même période de l'année précédente



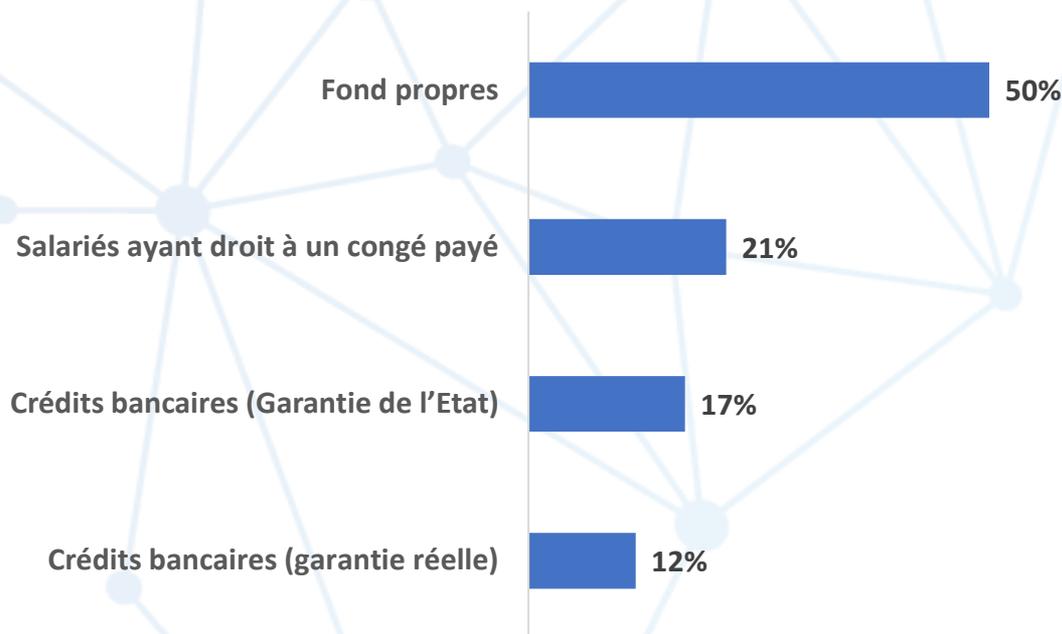
Au cours des six derniers mois, 58% des agences de voyages ont enregistré une baisse de 75% ou plus de leurs chiffres d'affaires

Moyens utilisés pour atténuer les effets de la crise

Nous avons demandé aux dirigeants d'agences de voyage quels moyens et quelles ressources ils ont utilisés pour faire face à la crise.

Afin de réduire les effets de la pandémie et maintenir leurs activités, 50% des répondants ont utilisé leurs fonds propres tandis que 17% ont utilisé des crédits bancaires garantis par l'Etat et 12% ont obtenu des crédits bancaires avec garantie réelle.

A quelles ressources votre entreprise a eu accès pour minimiser les effets de la crise ?



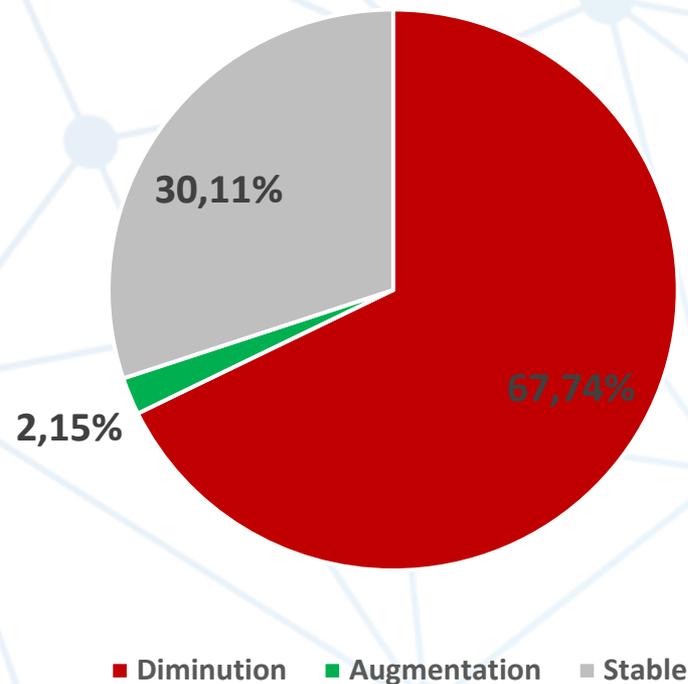


Impact de la crise sur le volet Ressources Humaines

Impact de Covid-19 sur le nombre d'employés

Evolution du nombre d'employés après la 1ère Vague

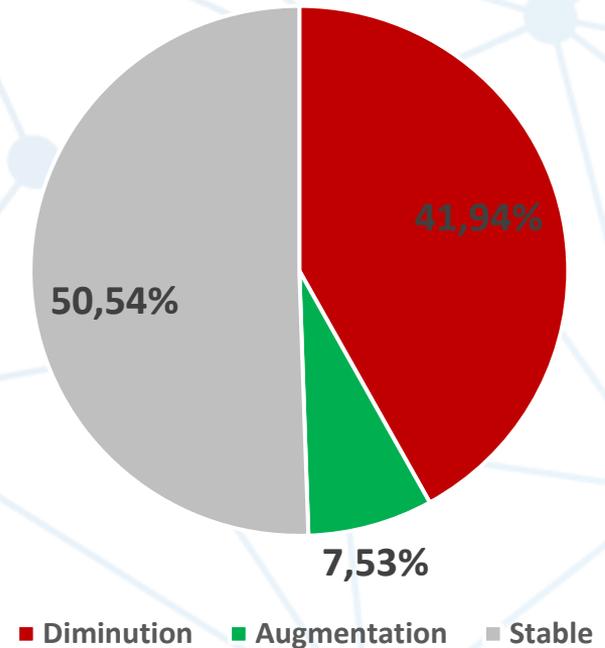
En conséquence de la première vague de la pandémie, 67,74% des agences de voyages ont enregistré une diminution au niveau du nombre d'employés. 30,11% ont maintenu le même effectif et 2,15% ont augmenté le nombre d'employés.



Impact du Covid-19 sur le nombre d'employés

41,94% des agences de voyages ont enregistré une diminution du nombre d'employés par rapport à la période qui a suivi la première vague et 50,54% ont maintenu le même effectif. Seulement 7,53% ont augmenté le nombre d'employés.

Evolution du nombre d'employés actuel par rapport à la 1ère vague



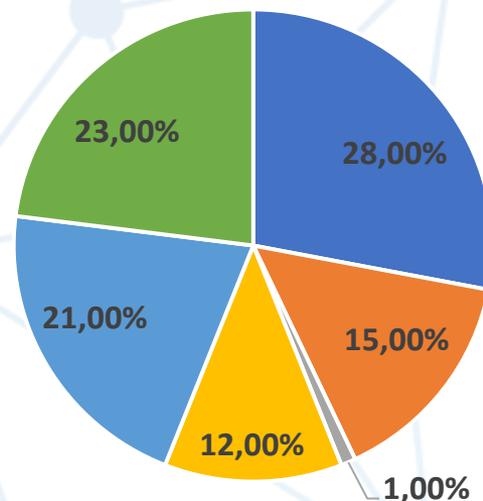
Gestion des employés au cours de la dernière année

Nous avons demandé aux dirigeants d'agences de voyages de la gestion des employés pendant différentes périodes à savoir, la période de confinement total, la saison estivale et pendant les 6 derniers mois.

Pendant la période de confinement général, seulement 28% des employés travaillaient à temps plein, tandis que 21% étaient en chômage technique, 15% en congé sans solde et 12% ont eu droit à un congé payé.

23% des agences de voyages ont eu recours à diverses options (licenciement, chômage technique, congé payé, congé sans solde, temps plein).

Gestion des employés pendant la période de confinement général



- Salariés à temps plein
- Salariés licenciés
- Salariés en chômage technique
- Salariés en congé sans solde
- Salariés ayant droit à un congé payé
- Mixte

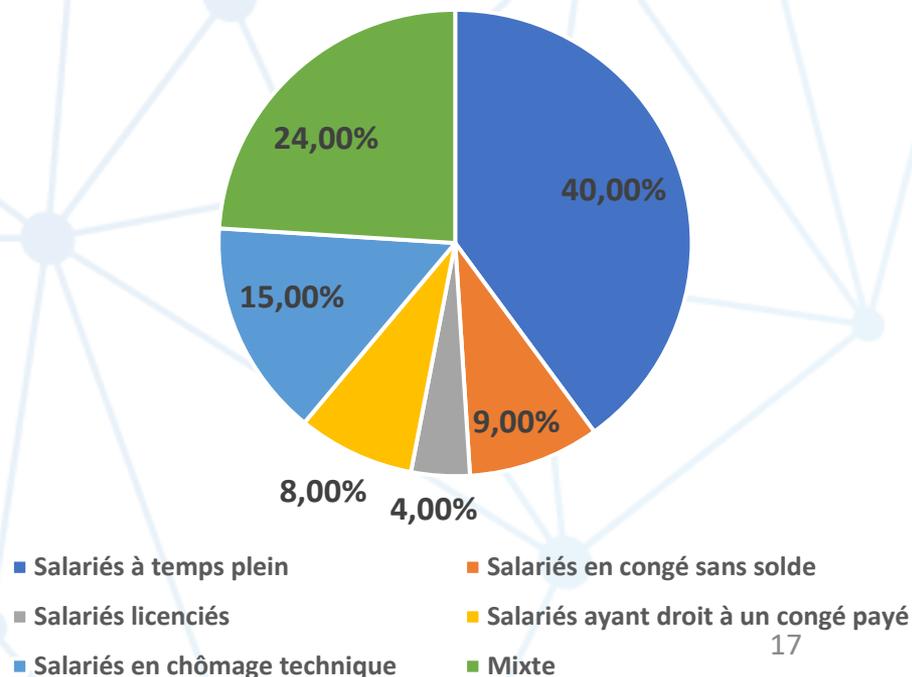
Gestion des employés pendant la saison estivale

Dans le cadre du plan de relance du tourisme, le gouvernement a annoncé la réouverture des frontières le 27 Juin 2020 et pour assurer la sécurité sanitaire du pays et rassurer les voyageurs, un protocole sanitaire a été mis en place.

Pendant la saison estivale, 40% des employés travaillaient à temps plein, tandis que 15% étaient en chômage technique et 9% en congé sans solde.

24% des agences de voyages ont eu recours à diverses options (licenciement, chômage technique, congé payé, congé sans solde, temps plein).

Gestion des employés pendant la saison estivale*



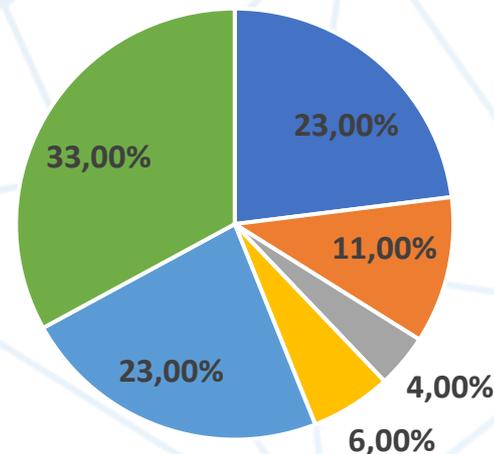
Gestion des employés au cours des six derniers mois

Relativement épargnée pendant la première phase de la pandémie de Covid-19, la Tunisie a fait face à une deuxième vague plus violente dans les 6 derniers mois ce qui a plongé les professionnels du secteur et les entreprises liées au tourisme davantage dans la crise.

Dans la période allant d'Octobre 2020 à fin Mars 2021, 40% des employés dans les agences de voyages travaillaient à temps plein, tandis que 15% étaient en chômage technique et 9% en congé sans solde.

24% des agences de voyages ont eu recours à diverses options (licenciement, chômage technique, congé payé, congé sans solde, temps plein).

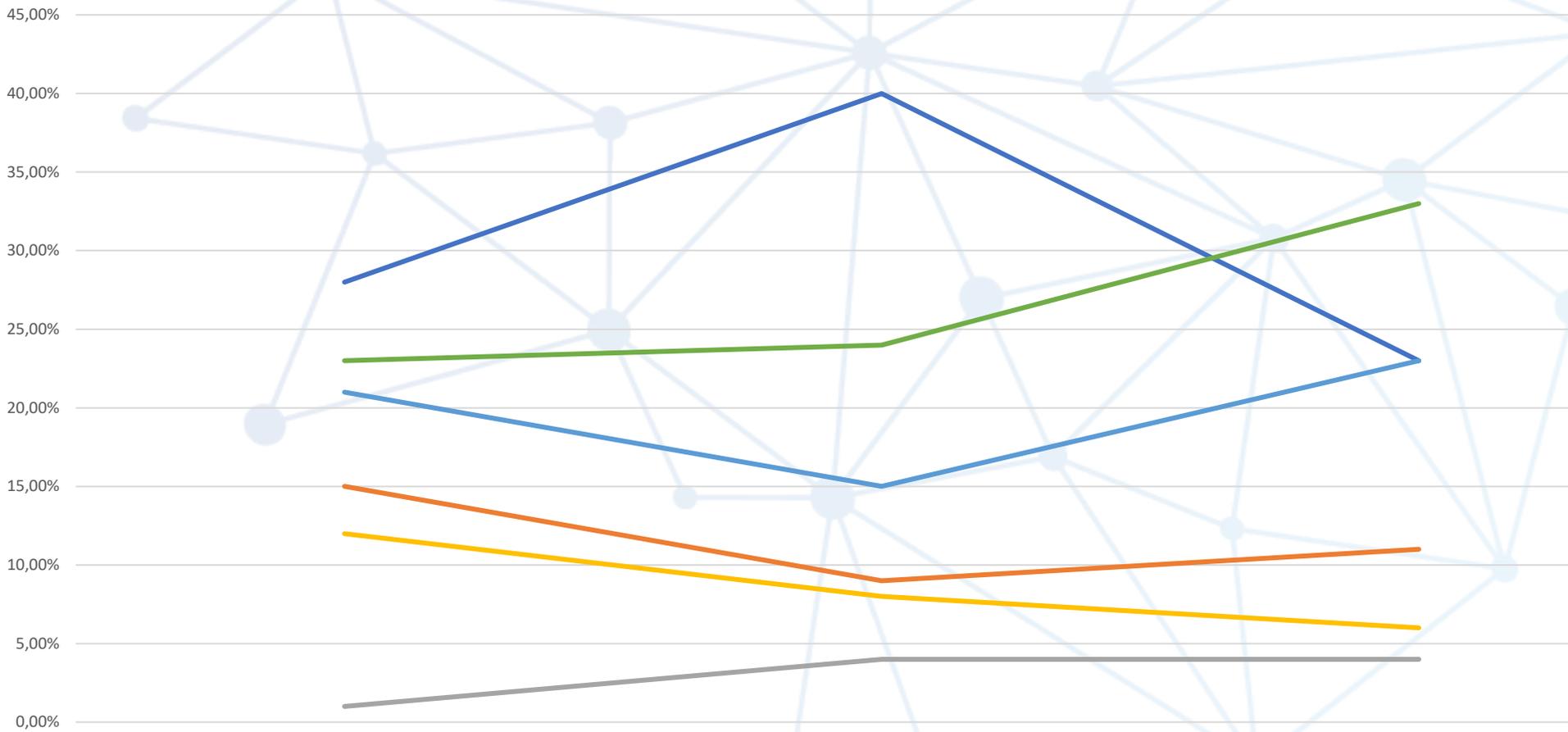
Gestion des employés dans les 6 derniers mois*



- Salariés à temps plein
- Salariés licenciés
- Salariés en chômage technique
- Salariés en congé sans solde
- Salariés ayant droit à un congé payé
- Mixte

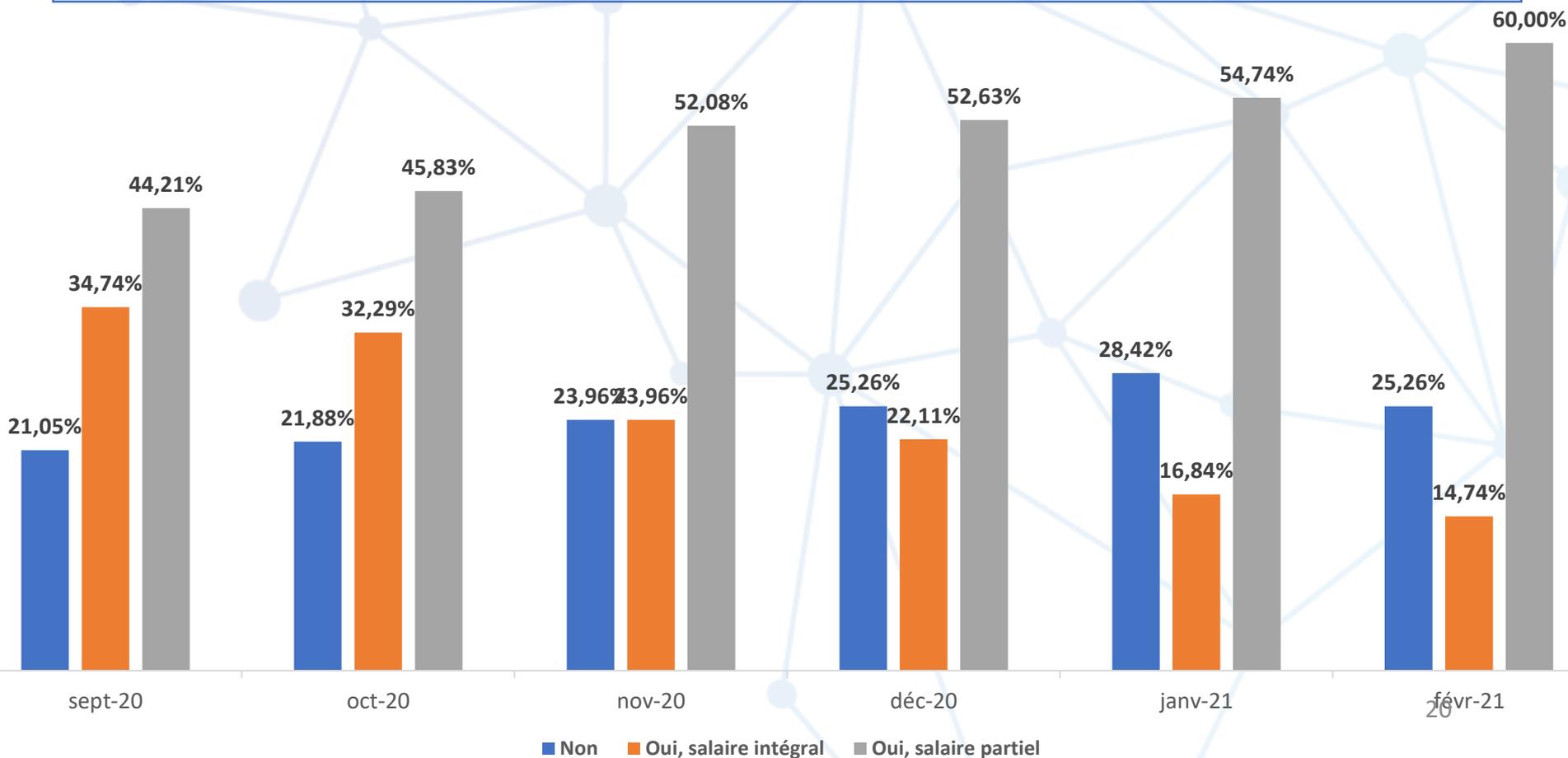


Evolution de la gestion des employés au cours de la dernière année



Paieement des salariés

Le secteur étant toujours en état de crise, de nombreuses agences de voyage se sont trouvées dans l'incapacité de payer l'intégralité du salaire de leurs employés, d'où le recours au paiement partiel des salaires.





Evaluation des mesures de soutien aux agences de voyages

Evaluation des mesures annoncées par le ministère du tourisme

Dans le cadre de la lutte contre les répercussions de la pandémie sur le tourisme et en solidarité avec les entreprises sinistrées et leurs salariés, le ministère du tourisme a annoncé le 16 Novembre 2020, de nouvelles mesures au profit des professionnels et travailleurs du secteur touristique.

Nous avons demandé aux dirigeants d'agences de voyages d'exprimer leurs satisfactions par rapport à une sélection de mesures, annoncées et mises en place par le gouvernement. Les mesures évaluées sont les suivantes:

1. Prolongation du délai de dépôt des déclarations de l'impôt sur les sociétés au titre des exercices 2019 et 2020 Jusqu'au 31 décembre 2021, avec un rééchelonnement du paiement à partir de janvier 2022
2. Réouverture exceptionnelle des inscriptions sur la Plateforme Digitale d'accompagnement des Entreprises touristiques touchées par le Covid-19, sans l'obligation de se conformer aux conditions imposées aux autres secteurs

Evaluation des mesures annoncées par le ministère du tourisme

Les mesures évaluées sont les suivantes:

3. Suspension à partir de janvier 2021 et pour six mois de la taxe appliquée aux agences de voyages au titre de la contribution au fonds de développement de la compétitivité , fixée à 2 dinars sur chaque siège proposé par les moyens de transport touristique
4. Prise en charge par l'Etat de la cotisation patronale, en termes de sécurité sociale, et ce au titre du 4eme trimestre de l'année 2020 et les deux premiers trimestres de l'année 2021, à condition de préserver les emplois
5. Une prime mensuelle de 200 dinars accordée aux employés du secteur touristique qui se trouvent en chômage technique et aux guides touristiques, jusqu'à un retour à la normale

Evaluation des mesures mises en place par le ministère du tourisme

Prolongation du délai de dépôt des déclarations de l'impôt sur les sociétés au titre des exercices 2019 et 2020 Jusqu'au 31 décembre 2021, avec un rééchelonnement du paiement à partir de janvier 2022

Note de satisfaction sur 5	2,37
Niveau de satisfaction %	47%
Réponse Moyenne	Plutôt insatisfait

Réouverture exceptionnelle des inscriptions sur la Plateforme Digitale d'accompagnement, sans l'obligation de se conformer aux conditions imposées aux autres secteurs

Note de satisfaction sur 5	2,56
Niveau de satisfaction %	51%
Réponse Moyenne	Plutôt insatisfait

Evaluation des mesures mises en place par le ministère du tourisme

Une prime mensuelle de 200 dinars accordée aux employés du secteur touristique qui se trouvent en chômage technique et aux guides touristiques, jusqu'à un retour à la normale

Note de satisfaction sur 5	2,45
Niveau de satisfaction %	42%
Réponse Moyenne	Plutôt insatisfait

Prise en charge par l'Etat de la cotisation patronale, en termes de sécurité sociale, et ce au titre du 4eme trimestre de l'année 2020 et les deux premiers trimestres de l'année 2021, à condition de préserver les emplois

Note de satisfaction sur 5	2,76
Niveau de satisfaction %	55%
Réponse Moyenne	Plutôt insatisfait

Evaluation des mesures mises en place par le ministère du tourisme

Suspension à partir de janvier 2021 et pour six mois de la taxe appliquée aux agences de voyages au titre de la contribution au fonds de développement de la compétitivité , fixée à 2 dinars sur chaque siège proposé par les moyens de transport touristique

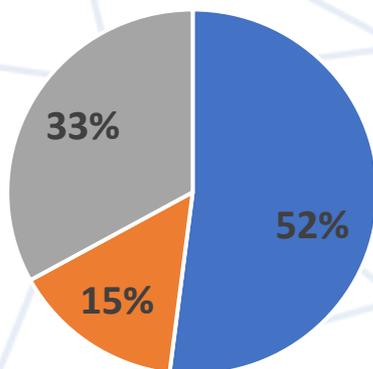
Note de satisfaction sur 5	2,50
Niveau de satisfaction %	50%
Réponse Moyenne	Plutôt insatisfait

Les mesures d'accompagnement les mieux évaluées par les professionnels du secteur des voyages sont les suivantes:

- 1-Prise en charge par l'Etat de la cotisation patronale et ce au titre du 4ème trimestre de l'année 2020 et les 2 premiers trimestres de l'année 2021.
- 2-Réouverture exceptionnelle des inscriptions sur la Plateforme Digitale d'accompagnement, sans l'obligation de se conformer aux conditions imposées aux autres secteurs.
- 3-Suspension à partir de janvier 2021 et pour 6 mois de la taxe appliquée aux agences de voyages au titre de la contribution au FODEC.

Accès aux mesures financières

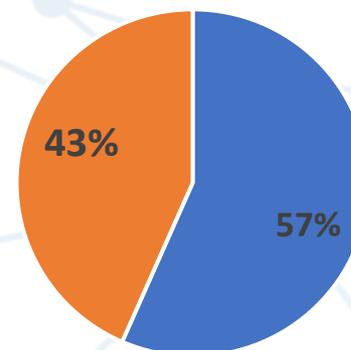
Avez vous bénéficié des mesures exceptionnelles ? (Subvention 200dt)



- Non, personne de mes employés n'a bénéficié de cette subvention
- Oui, tous les employés ont bénéficié de cette subvention
- Oui, une partie des employés a bénéficié de cette mesure

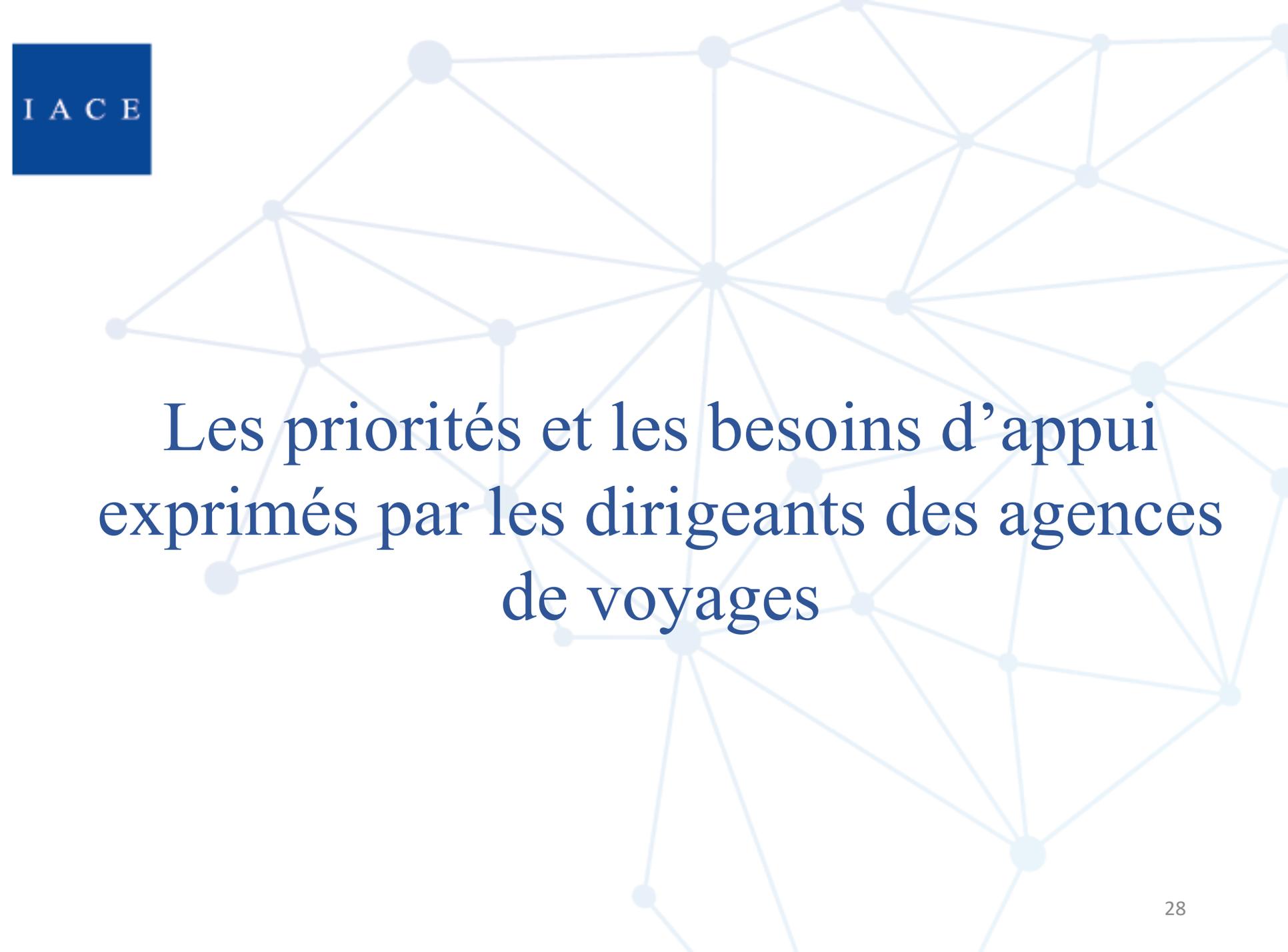
52% des enquêtés déclarent qu'aucun de leurs employés n'a bénéficié de la subvention, tandis que 33% affirment que quelques employés ont bénéficié de la subvention. Seulement 15% des répondants ont déclaré que tous leurs employés avaient reçu la subvention.

Avez vous eu recours à la mesure "Crédit COVID" ?



- Non
- Oui

43% des enquêtées ont soumis leurs demandes pour bénéficier de la mesure « Crédit Covid » tandis que 57% n'ont pas eu recours à cette mesure.

A light blue network diagram with nodes and connecting lines is visible in the background of the slide.

Les priorités et les besoins d'appui exprimés par les dirigeants des agences de voyages

Les priorités des agences de voyages

L'élaboration d'un plan de relance figure parmi les premières priorités des agences de voyages. Favoriser l'innovation et la numérisation de l'écosystème du tourisme, créer et diversifier les produits et les marchés ou promouvoir le tourisme national et régional sont également des options pour relancer l'activité.

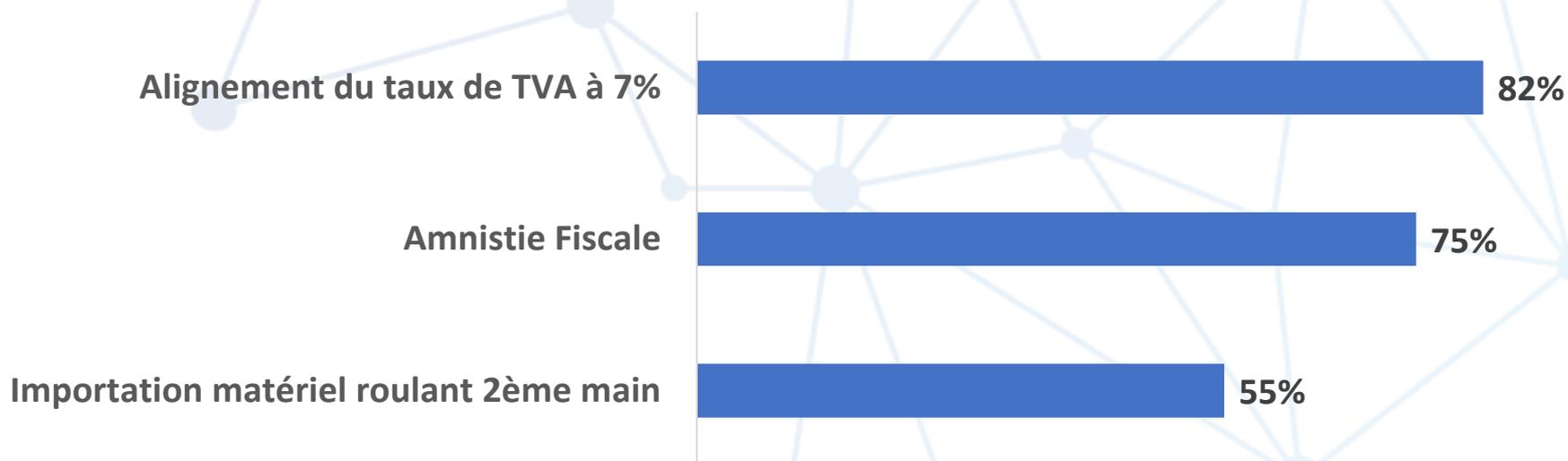
Nous avons demandé aux dirigeants d'agences de voyages de classer leurs priorités. Celles-ci sont classées par ordre dans le tableau ci-dessous:

Ordre de priorité	Les priorités des dirigeants d'agences de voyages
1	Elaboration d'un plan de relance
2	Promouvoir le tourisme local
3	Diversifier les produits et les services
4	Diversifier les marchés
5	Mise en place d'un plan de communication (employés/clients/fournisseurs)
6	Formation du personnel
7	Investir dans les partenariats

Propositions de mesures supplémentaires

Nous avons demandé aux dirigeants des agences de voyages de choisir les mesures/décisions supplémentaires que le gouvernement peut adopter pour atténuer les effets de la crise.

Quelles sont les mesures/ décisions supplémentaires à prendre pour atténuer les effets de crise ?



Mesures d'appui proposées par les professionnels du secteur des voyages

11% des enquêtés ont proposées des mesures qui sont regroupées ci-dessous:

- Faciliter l'obtention des crédits bancaires avec garantie de l'état auprès des banques (les banques refusent de prendre en considération la garantie de l'état)
- Assouplir les procédures pour l'obtention de crédits bancaires et des subventions
- Prolonger le privilège fiscal pour ceux qui n'ont pas pu acheter de nouveaux équipements de transport.
- Suspension de toutes les charges fiscales et sociales jusqu'à reprise de l'activité.
- Accélérer la vaccination contre Covid-19
- Lancer des campagnes pour promouvoir la Tunisie comme une destination sûre.
- Alléger les procédures de paiement des fournisseurs à l'étranger.

A light blue network diagram with nodes and connecting lines is visible in the background of the slide.

Benchmarking des mesures de relances et de soutien au profit des entreprises à travers le monde

Mesures de soutien et de relances prises au profit des entreprises et à l'emploi dans le monde

Compte tenu de l'ampleur de l'impact de Covid-19 sur le tourisme, il fallait prendre des mesures solides pour assurer la survie des entreprises et soutenir l'emploi.

Dans le cadre de leurs plans de relance, de nombreux pays ont présenté leurs mesures de soutien telles que le report de sommes dues, comme les impôts, les loyers ou les paiements d'assurance, l'aide directe aux entreprises, le soutien aux travailleurs ou des conditions spéciales pour les prêts.

En France:

- Exonération de cotisations et contributions sociales patronales, associée à un crédit de cotisations, pour près de 3 Mds€.
- Renforcement du fonds de solidarité et assouplissement des conditions d'éligibilité pour les agences de voyages, tour-opérateurs

Mesures de soutien et de relances prises au profit des entreprises et à l'emploi dans le monde

- La prise en charge à 100% de l'activité partielle a été prolongée jusqu'à la fin du mois de février pour le secteur des agences de voyages et des tour-opérateurs.
- Le gouvernement a adopté une mesure qui modifie les conditions d'annulation des voyages et réservations (similaires) pour permettre aux professionnels de proposer, plutôt qu'un remboursement, un avoir d'un montant équivalent sur un service futur pour éviter une sortie de trésorerie immédiate. Les clients peuvent demander un remboursement au bout de 18 mois si l'avoir n'a pas été utilisé.

En Grèce:

- Un total de 21 Millions d'euros d'aide d'urgence à allouer aux entreprises touristiques grecques exploitant des bus touristiques a été approuvé: les entreprises éligibles au financement recevront en moyenne 3 600 euros pour chaque bus, avec une subvention de 0,87 euro par siège réservé et par mois.

Mesures de soutien et de relances prises au profit des entreprises et à l'emploi dans le monde

- Les travailleurs dont le contrat de travail est temporairement suspendu recevront une indemnisation (de 800 euros), et l'État prendra en charge leurs cotisations d'assurance sociale et médicale. (Extension de la couverture des cotisations d'assurance).
- Maintien des réductions de loyer pour toutes les entreprises touchées.
- Trois programmes, de 40,4 millions d'euros, pour le conseil, l'éducation et la certification des chômeurs dans le secteur de la pêche, du tourisme de plongée et de l'industrie touristique, afin d'améliorer les compétences des personnes travaillant dans le secteur du tourisme et, par conséquent, la qualité du produit touristique national.
- Délivrance de certificats de vaccination numériques Covid-19

Mesures de soutien et de relances prises au profit des entreprises et à l'emploi dans le monde

En Espagne:

- La suspension du remboursement des intérêts et du capital des emprunts octroyés précédemment par le secrétariat d'État du Tourisme
- Le report du paiement des intérêts et/ou du capital des prêts des régions, pour les entreprises et les travailleurs indépendants touchés par la crise.
- Mise en place d'un plan de 4,25 milliards d'euros pour aider l'industrie du tourisme dont 2,5 milliards d'euros de prêts accordés par une banque publique aux entreprises touristiques dans le but de faciliter le financement et ne prendront pas la forme de subventions directes.
- Des investissements directs représentant environ 300 millions d'euros.
- 850 millions d'euros sont destinés à des projets de durabilité et de numérisation.
- Mesures visant à soutenir l'extension de la période d'activité des travailleurs sous contrat à durée indéterminée discontinu dans les secteurs du tourisme et du commerce et de l'hôtellerie liés au tourisme.
- Bonification de 50 % des cotisations de sécurité sociale pour les entreprises de tourisme et les entreprises liées au tourisme (commerce et hôtellerie) qui commencent ou maintiennent l'occupation de travailleurs avec des contrats à durée déterminée discontinus.

Mesures de soutien et de relances prises au profit des entreprises et à l'emploi dans le monde

Au Maroc:

- Adoption d'une loi qui stipule la compensation des clients qui ont acheté des services touristiques avec des dispositions et des services analogues au lieu de procéder à leur remboursement. L'objectif est d'éviter le risque de défaillance économique des prestataires du transport et de l'hébergement.
- La prise en charge des salariés et des stagiaires sous contrat d'insertion des sociétés d'intérim disposant de contrats avec les établissements d'hébergement touristique classés, les agences de voyage et les sociétés de transport touristique conclus avant février 2020. En avril 2020, près d'un million de travailleurs de 134 000 entreprises ont pu bénéficier de cette mesure. L'indemnité forfaitaire mensuelle de 2.000 dirhams a couvert la période allant du 1er octobre 2020 au 31 mars 2021.
- Report du paiement des cotisations sociales pour certains secteurs (dont le tourisme) jusqu'à fin mars 2021.

IACE FOR A BETTER THINKING ...



La maison de l'entreprise, Avenue Principale
Rue du Lac Turkana - Tunis - Tunisie



Tel : (+216) 70 018 100
Fax : (+216) 70 018 101



contact@iace.org.tn



www.iace.tn