

COURS II : LES DIFFERENTES CATEGORIES DE SERVICES TOURISTIQUES

1- Le transport

Les acteurs prestataires opérant dans ces activités sont divers et variés tant par leur importance économique que par leurs champs d'intervention. Ce type d'offre couvre la demande en termes de transport aérien, maritime, ou terrestre.

Ces activités jouent un rôle essentiel dans l'offre touristique, car elle se déroule dans la dualité espace-temps, variable majeure dans la dynamique touristique ; par ailleurs, ce sont ces activités qui connaissent les plus fortes poussées d'innovations technologiques : confort, vitesse, sécurité, capacité d'accueil.

1.1- Le transport aérien

Quatre compagnie aérienne sont présente en Tunisie: Tunisair, Karthago airlines, Nouvelair, et Sevenair. Le groupe Tunisair avec sa filiale Sevenair (Ex Tuninter), dessert le plus grand nombre d'aéroport à travers le monde par des vols réguliers, elle possède néanmoins une grande part de marché sur les vols charters. Karthago airlines, qui siège à Djerba et Nouvelair qui siège à Monastir, sont deux compagnies privées, la première fait partie du groupe Karthago, la deuxième fait partie du groupe TTS, et toutes les deux opèrent sur les vols charters avec une petite part de marché très récente sur les vols réguliers.

Charteriser (de l'anglais : To charter) signifie affréter, louer un avion par un contrat pour un parcours, et une durée déterminés. Le transporteur met à la disposition de l'affréteur un avion vide ou un nombre donné de places à bord d'un vol, facturant l'ensemble de ses propres frais et son éventuel profit. L'affréteur supporte les frais de distribution des billets et s'efforce de vendre la totalité des sièges mis à sa disposition qu'il a acheté à ses propres risques.

Le transport aérien est un produit à part entière mais quand il rentre dans la conception d'un produit touristique tel qu'un séjour il devient un service touristique.

1.2- Le transport Maritime

En Tunisie, la CTN (La Compagnie Tunisienne de Navigation) est la seule compagnie maritime, qui possède deux ferries (Bateau de grandes capacités de transport de voyageurs et de véhicules) le Carthage et el Habib en plus d'autres navires qui sont affrétés par la compagnie pour la saison estivale (retour des résidents a l'étranger).

La compagnie possède des normes européennes et permet des voyages ainsi que des croisières en méditerranée.

Le transport maritime tout comme l'aérien est un produit à part entière, cependant dans la conception d'un produit touristique tel qu'une croisière il devient un service touristique.

1.3 Le transport Terrestre

Plusieurs formes de transport terrestre se trouvent sur le territoire tunisien :

- La location de voitures de tourisme, qui sont des véhicules destinés au tourisme individuel.
- Le transport touristique, est un service généralement géré par les agences de voyages de licence A, ces véhicules portent à l'avant et à l'arrière un disque bleu et sont mis à la disposition du demandeur, avec chauffeur. Le transport touristique suit un cahier des charges (explicitation des attentes) bien détaillé ; le chauffeur, le véhicule, le confort etc ...
- Les transports publics, composés par les Taxis de couleur jaune sur tout le territoire tunisien, les grands taxis et les taxis touristiques, les voitures de louages, les bus et le métro léger du transport en commun, et les transports en bus interurbain.
- Le transport ferroviaire en Tunisie, est géré par la SNCFT (la Société Nationale des Chemins de Fer Tunisien), qui détient le monopole des transports sur rail et dont le développement tarde encore à satisfaire les attentes des clients.

2- L'hébergement

L'hébergement est généralement assuré par les hôtels ou par des structures similaires. L'hôtellerie homologuée comprend 2 catégories, Les hôtels classés et les hôtels non classés.

Les hôtels classés se répartissent en 5*, 4*, 3*, 2*, et 1*. Dans la catégorie des hôtels non classés, nous trouvons les villages de vacances, les auberges de jeunesse, et les pensions de familles.

Les logements privés aménagés pour la location estivale, représente une autre forme d'hébergement touristique en Tunisie. Cette formule concerne essentiellement le tourisme intérieur mais elle commence à intéresser le tourisme extérieur.

Dans l'hôtellerie, les services fournis sont l'hébergement, la restauration, l'animation nocturne et diurne,

3- La restauration

En Tunisie, dans la restauration touristique, les structures sont les restaurants classés entre une et trois fourchettes de luxe. Et fournissent des services de déjeuner, de dîner simple ou avec soirée, des réceptions, etc.

Les prestations qu'assure l'entreprise de restauration reposent sur un contact direct avec le client, une production du service sur le lieu correspondant (et au moment de la consommation en raison du caractère immatériel du service) et une participation de la clientèle.

L'autre forme de restauration concerne les fast-foods, les gargotes ou les cafeterias, mais leurs services restent liés à une production de plats légers et rapides

4- Les services financiers : Banques, assurances etc.

4.1- Les Banques et les bureaux de postes

Se sont des institutions financières qui doivent être présentes pour faciliter le séjour du client dans sa destination de vacances, par les services suivants : Le change d'argent, les guichets DAB internationaux, le transfert d'argent.

4.2- Les Assurances

Sont nécessaires surtout que l'assurance de voyage est devenue obligatoire dans les voyages organisés ou individuels. D'autre part, la police d'assurance doit être valable dans les pays de destination en cas de voyage en dehors des frontières, tout comme les assurances locales doivent avoir des contrats de coopération avec les assurances étrangères afin de faciliter l'intervention et le soutien moral et financiers des clients dans sa destination de vacances.

Les assurances interviennent essentiellement dans les prises en charge de ses clients en cas d'accident, de décès, de rapatriement, de vol ... lors de ses vacances ou autres formes de tourisme.

5- Les conseils en voyages

5.1- Avant le départ

Elle consiste à avoir les informations nécessaires sur la destination choisie (la devise locale, décalage horaire, langue parlée, tradition, ..., bref ce qu'il faut faire et ce qui n'est pas accepté). Ces informations peuvent être prises auprès des TO, des agences de voyages, des bureaux de tourisme, des représentations consulaires et diplomatiques, des amis qui ont déjà visité la destination, et éventuellement internet.

5.2- Sur place

Une fois sur place les informations nécessaires peuvent être reçus auprès, des bureaux de tourisme, des représentations des TO et des agences émettrices sur place.

6- L'assistance en voyage : information, communication, accueil

L'assistance en voyages est effectuée selon le type de voyage. Si le client voyage par bateau ou par avion l'assistance commence au point de départ si il voyage par ses propres moyens l'assistance est effectuée à l'arrivée du client à sa destination. Elle est assurée par un personnel qui généralement est composé de :

6.1- Assistance au port maritime ou à l'aéroport

Une (ou plusieurs) personne qui communique avec le client dans sa langue ou une langue comprise des deux parties. Cette personne informe (la devise local, décalage horaire, langue parler, tradition ...), et accueille le client à son arrivée en lui indiquant le moyen de transport qui lui était réservé pour son transfert vers son lieu d'hébergement., lui facilite les procédures soit de check in et d'embarquement, soit d'arrivée

Dans certains cas les clients viennent en visites familiales, ou avaient déjà visité les lieux donc l'intervention de l'assistant n'est pas nécessaire.

6.2- Assistance sur les lieux de séjours

Une (ou plusieurs) personne qui communique avec le client dans sa langue ou une langue comprise des deux parties. Cette personne assiste le client lors de son séjour selon des horaires pré-établis par le TO ou l'agence réceptrice, l'informe afin de lui faciliter la communication avec le personnel des lieux d'hébergement en cas de problème, Elle l'informe des différents produits touristiques qui sont à sa disposition que se soit inclus dans son forfait ou payable en extra sur place, et enfin elle lui communique les informations concernant son voyages de retour.

7- Le guidage et l'interprétation : la communication linguistique

Ce service est assuré par des personnes qui selon la loi tunisienne doivent être titulaire d'une carte professionnelle, délivrée par l'Office National du Tourisme Tunisien.

Le guide est un maillon très important du produit touristique. C'est par rapport à sa prestation que le client appréciera le produit touristique offert. Etant l'ultime étape dans le processus de confection du produit touristique, c'est lui qui a la charge de l'exécuter et de le proposer au client final. C'est à travers lui que passera la réussite ou l'échec de tout le processus.

Selon la loi en vigueur nous distinguons quatre types de personnes qui assurent le guidage des clients lors des excursions, circuits, mini circuits, croisières, visites culturelles :

- ✓ *Le Guide Professionnel National*, (Carte avec une bande Bleue) accompagne les groupes sur tout le territoire tunisien.
- ✓ *Le Guide National Auxiliaire*, (Carte avec une bande Rouge) accompagne les groupes sur tout le territoire tunisien.
- ✓ *Le Guide Local ou guide de site*, (Carte avec une bande Bleu Ciel), accompagne les groupes sur un seul site.
- ✓ *L'Accompagnateur saharien*, (Carte avec une bande Marron Claire), accompagne les groupes seulement dans des excursions, circuits et randonnée dans le désert et au sud tunisien en voiture 4x4 ...

Le guide, est soit payé à la journée, soit par visite, soit par mensualité.

Walid Ben Cheikh Ahmed - Année Universitaire 2007/2008