

Fabien Lefébure, président sortant de l'AIOM:

« Les réceptifs pourraient faire plus pour l'environnement »



Depuis 25 ans, l'Association of Inbound Operators Mauritius défend les intérêts des réceptifs et les sociétés de locations de voiture. Acteurs importants du secteur, puisque plus de 75% des touristes ont recours à leur service, ils sont très présents dans les débats nationaux. Après un mandat de trois ans, Fabien Lefébure fait le point sur les questions qui agitent ces opérateurs.

Au moment où s'achève votre présidence, quel est votre sentiment ?

Ces trois années ont été extrêmement riches. Les échanges avec l'HRIM, les autorités et nos partenaires, ont été menés en bonne intelligence et m'ont personnellement beaucoup apporté. Dans tous les débats, le discours de l'AIOM a toujours été positif. Les dossiers qui ont dicté mon mandat, notamment celui des taxis, étaient assez lourds, ce qui m'a d'ailleurs amené à une troisième année de présidence, afin d'en assurer le suivi. Si j'ai un regret, c'est bien celui de n'avoir pas pu travailler, comme je l'aurais souhaité, sur les solutions que notre métier peut apporter à l'industrie, sur l'approche nouvelle que nous devons adopter, sur les façons d'optimiser nos ressources. Le litige avec les taxis a pris énormément de temps.

Où en est la recherche de solutions pour sortir de cette crise ?

Depuis quelques mois, nous sommes beaucoup moins sollicités par les autorités à ce sujet. Toutes les parties sont dans l'attente du verdict de la Cour. Comme vous le savez, l'AIOM a contesté en



2016 les décisions prises par le cabinet, que nous estimons préjudiciables à notre activité.

L'une de ces décisions restreint notre accès aux hôtels. En tant que réceptifs, nous sommes tenus, en vertu du **package** que le touriste achète, de le véhiculer partout dans l'île, de l'aéroport à l'hôtel et jusqu'aux attractions pour lesquelles il a payé. Ce n'est pas logique de restreindre géographiquement notre déplacement... Une autre décision que nous contestons concerne le type de véhicules que nous utilisons. Elle suggère que seules des voitures de luxe de notre flotte peuvent accéder aux hôtels. Nous prônons certes un tourisme de qualité, mais nous ne véhiculons pas que des touristes d'hôtels 5-étoiles plus.

Cela dit, nous avons travaillé en bonne collaboration avec le ministère. Nous avons toujours eu une bonne écoute des autorités. Le ministre a bien compris notre position. Il a facilité la mise en place d'un MoU, et invité les taxis à moderniser leur approche. L'une des grosses difficultés est que les taxis n'ont pas un unique interlocuteur. C'est compliqué pour les autorités...

Quel est l'état d'esprit de vos membres aujourd'hui ?

Ce n'est absolument pas, pour nous, un combat frontal, un conflit direct. Notre action légale a pour but de faire respecter nos droits. Elle est à la fois logique, légitime et impérative parce que ces décisions risquent de mettre à mal la fiabilité de notre activité, de menacer le métier de réceptif ainsi que les emplois qu'il représente. Nous voulons aussi protéger l'intérêt des touristes. Dans ces décisions du cabinet, il nous a semblé voir une remise en cause de la liberté personnelle...

Notre approche est et reste d'avancer main dans la main. Mais il faut en finir avec des mesures « de colmatage ». Il nous faut changer complètement de perspective, cesser de chercher à protéger les uns au détriment des autres.

La seule voie possible est de poser une vision globale et claire, une feuille de route pour le tourisme que nous voulons pour demain. Il faut se focaliser sur l'intérêt de nos visiteurs, décider quel type de touristes nous souhaitons avoir, et à partir de là décider comment on veut opérer dans les années à venir. Il faut abandonner l'optique partisane.

Mais le discours de certains réceptifs est parfois partisan : « J'ai payé en termes de marketing pour faire venir ce touriste, je ne veux pas que sa perception de Maurice soit gâchée par un taxi malhonnête... ».

C'est un fait : le réceptif est effectivement un acteur. Nous ne prenons pas les touristes qui sont déjà à Maurice. Nous contribuons en amont, avec les partenaires étrangers, à les faire venir. Nous nous déplaçons jusqu'en Europe, nous engageons des investissements en termes de promotion...

Mais de là à dire que les touristes nous « appartiennent » et qu'ils ne doivent prendre que nos prestations, non ! Ce n'est absolument pas notre position. Il faut éviter cet amalgame. Le client a l'entière liberté de prendre un taxi et d'aller là où il le souhaite. Les réceptifs sont bien entendu très présents ; nous proposons aux clients une assistance 24h/24, une assurance, un service professionnel, des guides et chauffeurs formés pour assurer leur sécurité et leur garantir la meilleure expérience possible. Nous avons des contrats avec les TO étrangers pour que ces vacances se passent au mieux. Mais les touristes ne nous « appartiennent » pas. Ce qui doit être au centre des débats, c'est la liberté de choix du client.

Un étranger qui s'est habitué à Uber a certaines attentes : un transport flexible, fiable, sécurisé, pas cher. Lorsque vous parlez d'une réflexion globale sur le déplacement du touriste, vous pensez à un tel modèle ?

Je pense que toutes les décisions dictées par l'intérêt du client seront bénéfiques. Il faut éviter aujourd'hui de faire de Maurice une exception. Au niveau mondial, des initiatives sont prises pour donner de la crédibilité aux opérateurs, pour venir rassurer les clients. Toute idée qui va dans le sens de la transparence et de la sécurité doit être accueillie positivement.

Vous parlez de liberté. La tendance, chez le touriste, est à davantage d'indépendance. Est-ce que le métier de réceptifs est un métier à risque ?

C'est un point extrêmement important. Depuis le début des années 2000, on parle de la disparition des intermédiaires. D'abord, celle des agences de voyage, puis des TO, puis des réceptifs. On a dit qu'Internet allait signer notre arrêt de mort. Bien sûr, il y a une croissance très forte de ce canal de vente, et les clients qui vont en AirBNB ou réservent par OTA ne vont peut-être pas utiliser nos services. Mais le secteur traditionnel est loin d'être mort. Agences, TO, réceptifs... nous fonctionnons en quelque sorte selon le principe de vases communicants, en termes de responsabilité des uns et des autres. Ce qui est absolument nécessaire pour ne pas disparaître, c'est faire évoluer notre métier. Que l'on soit en haut de la chaîne ou tout au bout, ceux qui restent en vie sont ceux qui apportent vraiment une valeur ajoutée.

**« Agences, TO, réceptifs...
L'intermédiaire n'est pas menacé
à la condition qu'il apporte une
réelle valeur ajoutée »**

Comment créer cette valeur ?

En se rendant utile à ses partenaires, en proposant des services qui font la différence. Ceux qui ont disparu aujourd'hui sont ceux qui ne faisaient que prendre sans apporter quelque chose de concret, ceux qui n'ont pas su évoluer avec leur temps. Par exemple, le touriste recherche aujourd'hui du « vrai », de l'authentique, de l'écologique. Bougeons vers cela. Pour les « business models » centrés essentiellement sur les réservations d'hôtels, ça va être difficile. Cette valeur ajoutée se crée à plusieurs niveaux. Au niveau humain, du service, du relationnel. Au niveau technologique aussi.

Nous avons une offre de divertissements extrêmement riche et variée. Casela, Terre des 7 Couleurs, le kite surf, l'aquarium bientôt... Les loisirs connaissent un « boost » depuis 2-3 ans, on

sent que la destination a un avantage certain. Mais à côté de cette offre générique, chaque réceptif se doit d'être créatif, de sortir des sentiers battus et de proposer des circuits originaux. Nous avons tenté, par exemple, le *stargazing*, l'observation des étoiles, et ça marche bien. C'est ce que j'appelle la valeur ajoutée. Ça vient pimenter le séjour.

Outre cette valeur ajoutée, quels sont les principaux enjeux pour votre activité ?

Il y en a deux, essentiels. D'abord, il faut absolument professionnaliser l'enseignement du tourisme. Aujourd'hui, un réceptif a pour mission de garantir la sécurité et de prêter assistance au client pendant son séjour, ce sont des aptitudes extrêmement précises. Des aptitudes qui dépassent les relations publiques ou l'*entertainment*. Elles requièrent une vraie structure d'apprentissage. Il y a aussi un gros travail à faire pour professionnaliser le métier de guides. Maurice a un énorme atout au niveau des langues, mais là encore, aucune structure de formation pour le guide professionnel.

L'enseignement du tourisme reste flou. C'est vrai que c'est un métier complexe. Il touche différents secteurs, l'économie, le marketing, les ressources humaines, l'histoire, la géographie... Une réflexion pédagogique s'avère nécessaire pour qu'on arrive à une image, une perception du tourisme, qui est à la fois professionnelle et structurée.

Et le deuxième « challenge » ?

C'est la protection de l'environnement. Dans notre secteur, la mobilité est clé. Nous devons être sensible à l'impact sur l'environnement du déplacement des touristes. Cela fait des années que nous demandons aux autorités des facilités pour que tous les véhicules utilisés dans le transport touristique puissent être hybrides et électriques. Un tel engagement des autorités contribuerait à donner de Maurice l'image forte d'une « green destination ».

Mais il faut aussi arrêter de dire que c'est au ministère de l'Environnement d'agir ; nous sommes une petite île et nos moyens sont limités. C'est à chacun d'entre nous de mener ce combat au quotidien. Je crois qu'il y a très peu d'agences qui font du *carbon off setting*, par exemple.

Les hôteliers sont actifs dans leur région. Et ils s'acquittent sagement de l'Environment Protection Fee...

Être actif, ça ne veut pas dire dépenser financièrement, ça veut dire donner son temps, éduquer la population, faire du nettoyage, de la prévention, du tri... Je suis, moi, partisan d'une plus grande implication des acteurs touristiques. Ce que nous faisons n'est pas suffisant. Les réceptifs devraient être 100 fois plus impliqués. C'est essentiel si on veut que notre destination soit durable.