
L'impact des agences de voyages sur la destination touristique de Fès (Maroc)

The impact of travel agencies on the tourist destination of Fez (Morocco)

Hamza Aârab*

Sabah Serrhini

Doctorant, Laboratoire Territoire, Patrimoine et Histoire,
Université Sidi Mohamed Ben Abdellah, FLSH Dhar El Mehrez-
Fès (Maroc)

Professeur de l'enseignement supérieur, Laboratoire Territoire,
Patrimoine et Histoire, Université Sidi Mohamed Ben
Abdellah, FLSH Dhar El Mehrez-Fès (Maroc)

hamza.aarab@usmba.ac.ma

sabahserrhini@yahoo.fr

Date de soumission: 25/10/2020

Date d'acceptation: 01/11/2020

Date de publication: 31/12/2020.

Résumé:

Les agences de voyages sont considérées comme un acteur essentiel dans la dynamique du secteur touristique puisque leur rôle se développe et s'élargit de plus en plus à tel point qu'on ne peut plus parler du phénomène touristique sans évoquer les agences de voyages. Quant à la ville de Fès qui dispose de 40 agences de voyages au cours de l'année 2018, elle contribue à la commercialisation du produit touristique selon les capacités professionnelles et matérielles des agences en question.

Ce qui résulte de cette étude en général, c'est que les agences de voyages sont incapables actuellement de drainer des touristes et de réserver un accueil favorable aux clients éventuels qui cherchent à découvrir les atouts touristiques culturels de la capitale spirituelle du royaume. Cela, effectivement, va à l'encontre de l'attractivité, de la compétitivité de la destination touristique de Fès par rapport aux autres destinations à travers le territoire national.

Mots clés: les agences de voyages; le produit touristique; l'attractivité; destination; Fès.

Jel Classification Codes: L 11, J 44.

Abstract:

Travel agencies have an active role in the dynamism of tourism sector. Their role is more and more widening to the extent that it is no longer possible to talk about the tourism phenomenon independently from travel agencies due to their value in the field. The number of travel agencies in Fes is about 40 in 2018; each one of them tries to merchandize the touristic product of the city according to their financial abilities.

What we can deduce from this study in general is that travel agencies in Fes don't work on receiving tourists and those clients who are interested in discovering the cultural and touristic attraction of Fes city, the thing which reduces the image of the city in comparison with other destinations across the national territory.

Keywords: travel agencies; touristic product; attraction; destination; Fes.

Jel Classification Codes: L 11, J 44.

* Auteur correspondant.

1. Introduction:

Aujourd'hui, le secteur touristique est devenu une industrie moderne nécessitant la perfection du produit touristique avant sa commercialisation. Cette industrie est gérée par des prestataires de services, et des tours opérateurs de plusieurs spécialités touristiques. Nous nous intéressons dans cet article à l'étude des agences de voyages à Fès puisque leur rôle est devenu de plus en plus important, en fonction de la nature même du tourisme contemporain, caractérisé par une sorte de développement dynamique, continu.

Notre travail découle d'une conviction particulière basée sur notre conception des activités des agences de voyages et la production des circuits touristiques culturels de cette ville impériale classée comme patrimoine universel. La Médina de Fès qui regorge de monuments historiques datant de plus de douze siècles, connue par une destination touristique internationale, est berceau des sciences et de diverses cultures depuis la fondation du monument « Al quaraouiyne » première université du monde entier au 9^{ème} siècle après Jésus - Christ.

Problématique:

Le problème majeur auquel nous nous intéressons concerne les obstacles qu'affrontent les agences de voyages et leurs impacts sur le développement du secteur touristique à Fès, étant donné que ce secteur est juteux et a de quoi pour que cette ville devienne plus attrayante et compétitive par rapport aux autres destinations touristiques marocaines.

Cela nous mène à formuler les questions suivantes:

- Comment les agences de voyages vont interagir pour tirer profit des atouts patrimoniaux en programmant des packages?
- Que doivent faire les agences de voyages de Fès pour se repositionner vis-à-vis de leurs homologues nationales et internationales?
- Jusqu'à quelle limite les agences de voyages pourront jouer un rôle primordial dans la dynamique touristique de Fès?
- Quelles sont les perspectives touristiques des agences de voyages de Fès?

✓ Les Hypothèses:

Avant de discuter et d'analyser la problématique générale de notre article nous proposons les hypothèses suivantes:

- Les décideurs politiques en l'occurrence le ministère du tourisme et les élus locaux n'accordent pas d'importance à la situation touristique qui s'aggrave davantage.
- Manque de professionnalisme touristique de la majorité des patrons, et leurs employés qui s'occupent des agences de voyages, aura un impact négatif sur la promotion et le marketing touristique de la ville de Fès.

- Le non respect de la réglementation dans ce secteur contribue à la stagnation des activités et à la prolifération de l'informel du domaine touristique.
- La rareté de formation continue du personnel des agences, et la faiblesse de l'innovation des packages touristiques ne favorisent pas l'élan du secteur touristique à Fès.

✓ **Méthodologie de travail adoptée:**

Nous avons effectué un travail de terrain qui a englobé la totalité des quarante agences de voyages installées à Fès en 2017, pour diagnostiquer leurs activités professionnelles, déceler les défis auxquels elles sont confrontées et les perspectives de cette profession sous le poids du progrès technologique. Ainsi, au cours de notre étude, on a pu dégager une vue globale à propos des impacts positifs et négatifs des activités des agences de voyages sur l'ensemble du secteur touristique à Fès.

✓ **Analyse des résultats :**

1. Les agences de voyages: la base des services touristiques :

Les agences de voyages occupent une place primordiale parmi les prestataires du tourisme à Fès, cela est conçu à partir des différentes offres et services touristiques qui peuvent être fournis aux touristes et leurs relations directes avec les autres unités du tourisme, tels que les hôtels, les Riads, transports touristiques, les guides etc, ce qui fait de ces agences des coordonnateurs les plus nécessaires dans le domaine touristique.

1.1. Définition des agences de voyages :

Il existe de nombreuses définitions du concept « agences de voyages », qui peuvent être résumées comme suit :

« C'est une entreprise sous - traitante qui organise des voyages aux touristes, tels que la réservation de voyages aériens, maritimes et terrestres. Leur réception à l'arrivée dans divers postes frontaliers, hébergement dans des établissements touristiques, la désignation de guides pour les accompagner et l'organisation de leurs diverses visites et activités de loisirs » (Emran, 2004, p. 174) Une agence de voyage a été également définie comme « un organe ou établissement commercial confectionneur de voyages, à but essentiellement touristique » (Daoudi, 1994, p. 74) .

1.2. Activités multiples des agences de voyages :

✓ La billetterie qui représente l'activité principale d'un grand nombre d'agences de voyages, (billetterie aérienne, maritime, ferroviaire, transport terrestre) et aussi des prestations touristiques annexes ou complémentaires qui peuvent être vendues, tels que les réservations d'hôtels ou d'appartements, location de voitures, les assurances voyages, ou les forfaits de loisirs (Vellas, 1992, p. 116), est considérée comme l'un des ressorts puissants sur lesquels est fondé le package touristique.

- ✓ L'organisation des voyages individuels ou collectifs pour les touristes locaux hors de leur pays d'origine, et proposent des circuits internes aux touristes étrangers et nationaux.
- ✓ L'organisation des voyages religieux au profit des pèlerins.

En plus de ces activités, certaines agences de voyages organisent activement des manifestations scientifiques et culturelles, ainsi que des festivals et d'autres activités de loisirs.

1.3. Evolution des agences de voyages au niveau de la ville de Fès :

Vu l'importance du tourisme dans la ville de Fès, le taux des agences de voyages est en progression et il y a encore place pour la création d'autres agences, ce qui sera expliqué à partir le tableau suivant :

Tableau N°1 : l'évolution des agences de voyages dans la ville de Fès (1968-2017)

Les années	1968	1978	1988	2000	2008	2017
Le nombre des agences	1	2	5	18	29	40

Source : délégation du tourisme à Fès, 2017

Le nombre d'agences de voyages dans la ville de Fès était quasi inexistant entre 1960 et 1970, et aucun développement significatif ne s'est produit avant le début du troisième millénaire.

La période 2000 à 2010 a vu la création de 14 agences contre 8 agences créées entre 2010 et 2015, et en 2016 cinq agences ont été créées, ce qui montre la croissance rapide du nombre de ces unités dans la ville de Fès par rapport aux périodes précédentes. Il semble que cela soit dû à plusieurs raisons, entre autres, facilité d'ouvrir une succursale, la conjoncture favorisant la création de nouvelles agences de voyages, et réforme étatique dans ce secteur. Malgré tout ca, il reste d'autres contraintes qui défavorisent la création d'agences de voyages, par exemple, l'obligation de déposer deux cent mille dirhams dans un compte bancaire à titre de garantie financière, et la nécessité d'obtenir le certificat du deuxième cycle de l'Institut supérieur international du tourisme de Tanger. Malgré l'évolution quantitative des agences de voyages à Fès on constate que leur nombre reste assez faible par rapport à d'autres villes marocaines, comme illustré dans le tableau suivant:

Tableau N° 2 : Nombre d'agences de voyages dans quelques villes touristiques marocaines

Villes	Nombre des agences	Pourcentage (%)
Fès	40	6
Marrakech	182	24
Casablanca	254	37
Agadir	84	12
Rabat	105	15
Tétouan	26	4
Total	691	100

Source : les Délégations Régionales du Tourisme à Fès, Marrakech, Casablanca, Agadir, Rabat et Tétouan 2017

Le nombre des agences de voyages dans la ville de Fès est si faible qu'il n'accède pas à 6% par rapport aux villes touristiques répertoriées dans le tableau, ce qui reflète la nature du retard de la ville de Fès sur le plan touristique dû au manque des agences de voyages qui peuvent promouvoir le produit culturel local.

Si ces agences sont déficientes au niveau quantitatif, quel est alors leur rôle du côté qualitatif ?

2. Caractéristiques professionnelles des agences de voyages à Fès :

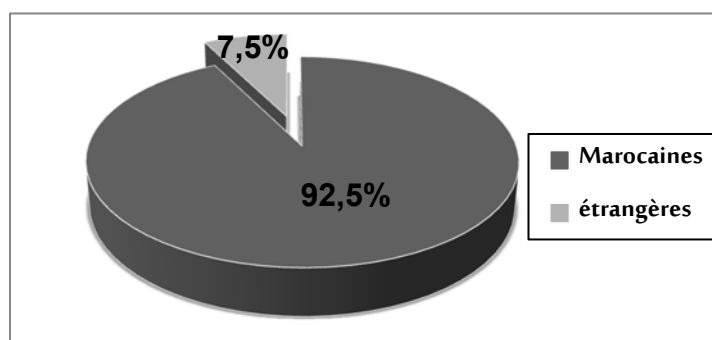
Nous analyserons le statut des agences de voyages sur la base des résultats d'un questionnaire incluant toutes les agences de voyages de Fès, afin d'identifier leur réalité et leur rôle dans le développement du tourisme dans la ville.

2.1. La plupart des propriétaires des agences de voyages à Fès sont de nationalité marocaine :

On compte 37 agences de voyages à Fès qui appartiennent à des Marocains, les trois autres (Plan - It Morocco, The Travel Source, Carlson Wagonlit) sont entre les mains des étrangers. Cette présence étrangère doit pousser les gens à investir dans ce secteur, et à s'inspirer de leur expérience et savoir - faire pour bien servir le secteur touristique de la ville de Fès.

Le graphe suivant montre clairement la nationalité des propriétaires d'agences de voyages à Fès:

Figure N°1: la nationalité des propriétaires des agences de voyages à Fès



Source : Enquête personnelle 2017

On observe que presque la totalité de ces agences est tenue par des propriétaires marocains et que la présence étrangère minime, soit- elle, révèle l'importance de la destination de la ville de Fès.

2.2. Les localités des sièges des agences de voyages sont principalement locatives :

Le nombre d'agences locatives est de 29, tandis que le reste est de 11, comme indiqué dans le tableau suivant:

Tableau N° 3 : La localité des sièges des agences de voyages à Fès

Siège de l'agence	Le nombre	Pourcentage (%)
Location	29	72.5
Propriété	11	27.5
Total	40	100

Source : Enquête personnelle 2017

Sans doute, la raison de cette situation est-elle liée aux prix élevés de l'acquisition de magasins, souvent situés dans des endroits stratégiques de la ville de Fès, ce qui incite beaucoup de propriétaires à louer des locaux pour y installer leurs agences de voyages. Il convient également de noter que ces agences sont classées comme agences et succursales. Le tableau ci-dessous donne l'exactitude des chiffres :

Tableau N° 4 : Nombre des agences de voyages principales et succursales à Fès en 2017

Typologie des agences de voyages	Nombre d'agences de voyages	Pourcentage (%)
Agences de voyages principales	23	57.5
Agences de voyages succursales	17	42.5
Total	40	100

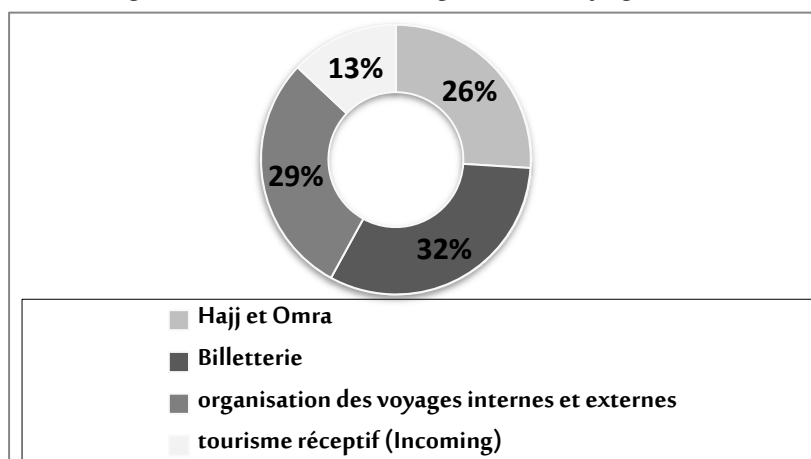
Source : Enquête personnelle 2017

On remarque que plus de la moitié des agences installées à Fès ont un siège principal, tandis que les agences ayant des succursales à l'extérieur ou à l'intérieur de la ville sont au nombre de 17, dont 15 sont situées à l'extérieur de Fès, mais seulement deux agences ont un siège principal et succursale dans la zone urbaine de Fès: Atlas voyages, et Karima voyages. On peut dire que les agences ayant plusieurs succursales connaissent souvent un certain succès dans leur travail, et garantissent des emplois, et peuvent même créer des agences succursales dans des pays étrangers.

2.3. La plupart des agences de voyages, à Fès, sont désintéressées à faire le réceptif:

Comme mentionné précédemment, l'activité des agences de voyages est dominée par l'organisation des voyages Hajj et l'Omra, la vente des billets, et organisation des circuits pour emmener les touristes étrangers à visiter divers sites touristiques. Mais ce qui nous préoccupe à cet égard, c'est voir dans quelle mesure les agences de voyages de la ville de Fès doivent commercialiser le produit touristique. Si le rôle des hôtels est d'accueillir les touristes, le rôle des agences de voyages est d'étudier le produit touristique et de rechercher les différents moyens d'attirer les touristes vers cette destination touristique impériale. Alors, elle est dépendante de la créativité et du dynamisme de ces établissements.

Figure N° 3 : Activités des agences de voyages à Fès



Source: Enquête personnelle 2017

Les ventes de billets représentent (32%) des activités des agences de voyages à Fès, suivies par l'organisation des voyages internes et externes (29%), et les voyages de Hajj et l'Omra (26%). En ce qui concerne le pourcentage du tourisme réceptif, il ne représente que 13%. La plupart des agences de voyages à Fès ne se spécialisent pas dans le marketing touristique de cette ville, mais elles vendent souvent des billets et organisent des voyages Hajj et Omra, en raison de la marge bénéficiaire rapide que cela procure.

Cette insuffisance de réceptif est due, généralement, à l'impertinence de l'application du premier article de la loi fondamentale n° 31-96 quand il s'agit d'accorder des licences d'activités touristiques aux agences de voyages. Ce phénomène qui se propage dans la ville de Fès et dans d'autres villes touristiques marocaines, fait perdre d'importants groupes de touristes nationaux et étrangers.

En ce qui concerne les agences de voyages spécialisées dans le tourisme à Fès, leur rôle dans la réception de touristes varie d'une agence à l'autre. Elles peuvent être segmentées en trois sections :

- les plus anciennes Agences de voyages qui pratiquent l'activité touristique : ces agences ont réalisé des progrès énormes dans le tourisme réceptif, et s'attachent à faire venir des touristes à Fès, parmi ces agences: Atlas Voyages, Objectif Maroc, King's Holidays, Scenic Voyages, Travel Link.
- Les agences de voyages qui s'intéressent, de temps à autre, aux activités touristiques : Zalagh Voyages, Al boraq Voyages, Global Voyages, Costa Voyages, Azami Voyages, The Travel Source, Plan it Morocco, Nouvelles Destinations Travel.
- Les agences de voyages qui ont stoppé l'activité de réceptif : Oussaden Tours, Carlson Wagonlit.

Il est possible d'affirmer que le nombre d'agences qui font le réceptif dans la ville de Fès reste faible et inférieur à la limite requise. Or à Marrakech, il existe plus de 88 agences spécialisées uniquement dans l'activité d'accueil des touristes internationaux, cela donne une idée claire sur les raisons pour lesquelles la ville de Fès est en retard dans ce domaine. Donc, il est urgent, pour ces agences, de changer leur stratégie et consacrer plus de temps au réceptif.

Le moyen le plus efficace de booster son chiffre d'affaire dans le réceptif est d'assister aux salons, foires, et colloques internationaux pour mieux vendre son produit touristique. Mais les coûts très élevés empêchent la plupart d'y participer.

Tableau N° 5 : Nombre d'agences de voyages à Fès qui participent aux salons internationaux

Nombre de participants aux salons	Nombre	Pourcentage (%)
Fréquents	26	65
Rares	12	30
Aucun	2	5
Total	40	100

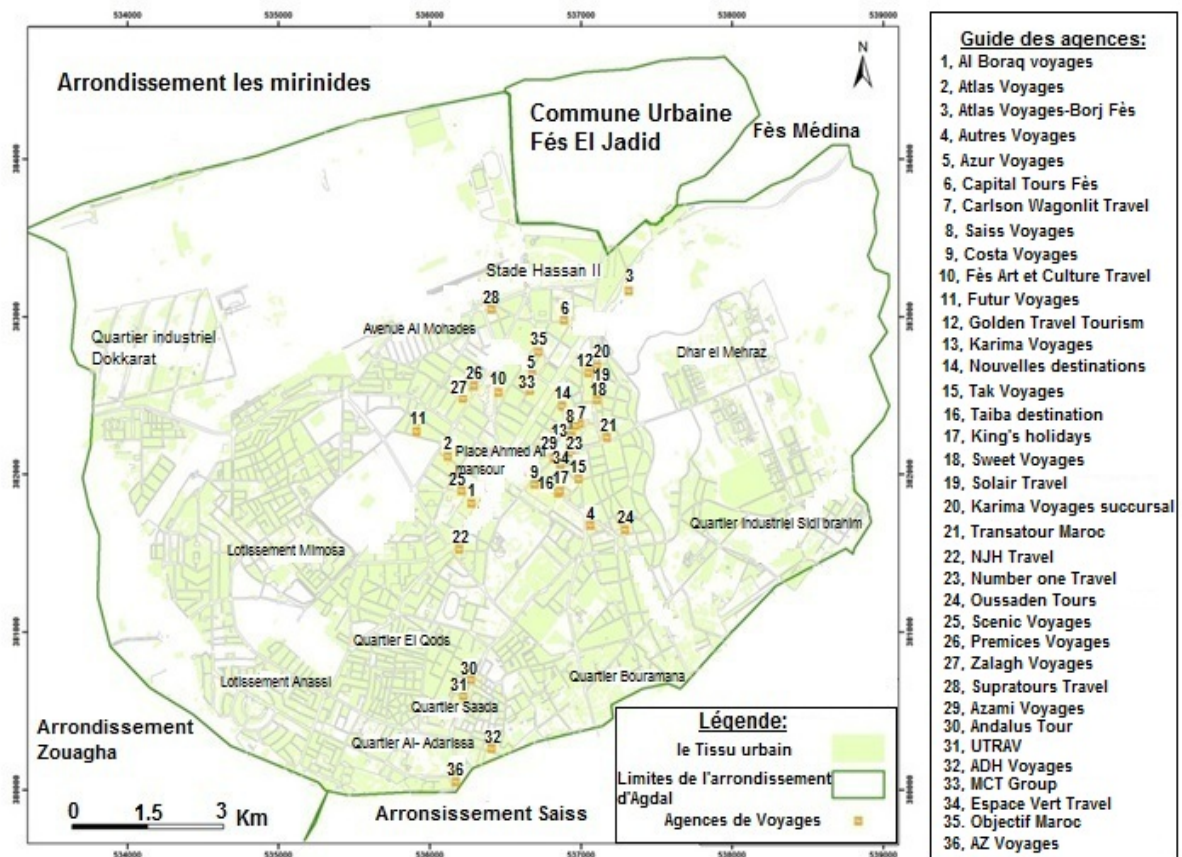
Source: Enquête personnelle 2017

Il faut noter que 26 agences de voyages participent de manière constante à des salons internationaux, contre 12 agences dont la participation est rare, et 2 agences n'ont jamais participé à un salon touristique international.

2.4. La répartition spatiale des agences de voyages à Fès : Concentration dans l'arrondissement d'Agdal :

L'arrondissement d'Agdal abrite le plus grand nombre d'agences de voyages à Fès, avec 36 agences représentant 90% de toutes les agences de voyages, comme l'illustre la carte suivante :

Figure N° 4 : La répartition spatiale des agences de voyages dans L'arrondissement Agdal

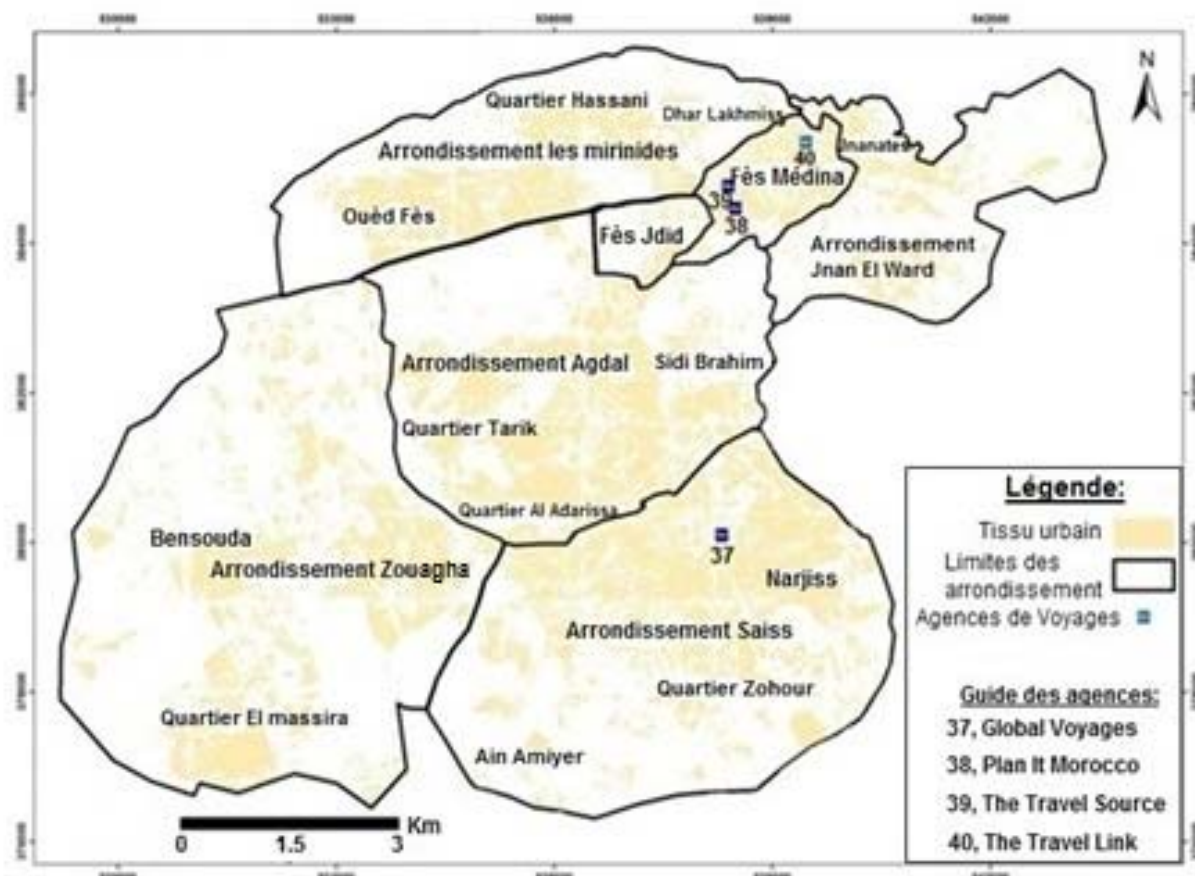


Source : Enquête personnelle 2017

La concentration des agences de voyages dans l'arrondissement d'Agdal, peut être attribué au fait que la plupart d'autres installations et structures de tourisme sont situées dans cet arrondissement, c'est pour cela que les propriétaires d'agences ont choisi de s'y installer. Il y a également concentration de 5 agences de voyages au boulevard Abdullah Chefchaoui: Transatour, Sweet Voyages, Solair Travel, Karima Voyages (Succursale), Golden Travel.

Les autres agences sont réparties entre Avenue Mohammed V et Boulevard Forces Armées royales, Avenue Allal ben Abdellah et quartier Saada. En ce qui concerne les agences de voyages hors de l'arrondissement d'Agdal, il en existe 4, dont 3 sont situées dans l'ancienne Médina de Fès et une dans l'arrondissement de Saïss.

Figure N° 5 : Répartition des agences de voyages dans les deux arrondissements : Fès - Médina et Saïss



Source : Enquête personnelle 2017

La carte ci-dessus met l'accent sur une absence totale d'agences de voyages dans les arrondissements des Mérinides, Zouagha et Jennan el Ward. Ce qui prouve que la distribution spatiale de ces agences est fortement concentrée dans l'arrondissement d'Agdal.

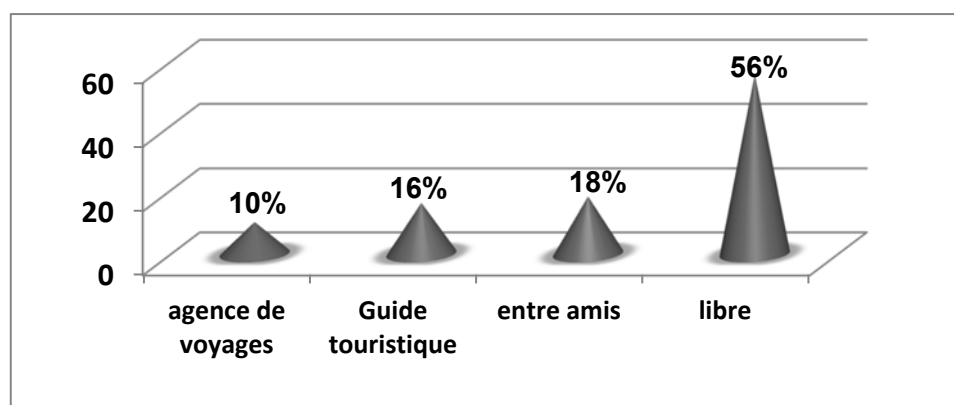
3. Contraintes multiples des agences de voyages à Fès :

Les agences de voyages connaissent plusieurs difficultés qui entravent la commercialisation de leur produit touristique. Cette situation dans la ville de Fès est due à une série de problèmes qui affectent d'une manière ou d'une autre ces agences quant à leur activité professionnelle, en particulier celles qui font le réceptif. Dans ce contexte, on tâchera d'identifier les obstacles qui empêchent localement l'essor de ce service.

3.1. Le recul de la dépendance des touristes internationaux via les agences de voyages de Fès:

De nos jours, la plupart des touristes choisissent eux-mêmes leur destination de voyage hors des agences de voyages. En ce sens, les touristes utilisent de nouvelles méthodes leur permettant de sélectionner parmi les différentes destinations touristiques à un coût approprié et dans un laps de temps déterminé. Nous développerons ceci à la lumière des résultats du graphe suivant :

Figure N° 6 : Modalités d'organisation des voyages des touristes interrogés à Fès



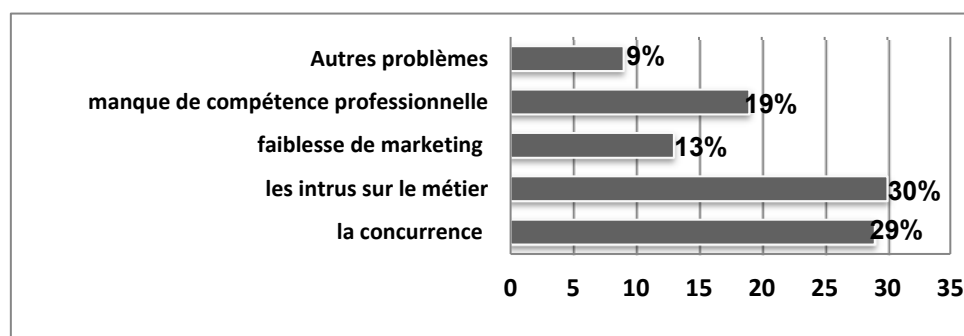
Source : Enquête personnelle 2017

Plusieurs touristes interviewés (56%) ont organisé leurs propres voyages librement sans avoir recours aux agences de voyages en utilisant les applications électroniques spécialisées dans le domaine touristique comme : Wego, Trip Advisor, Booking, étant donné que ces applications facilitent le choix du package dynamique. Les touristes organisent leurs voyages en concertation avec leurs amis (18%) et échangent les informations en particulier avec ceux qui ont séjourné à Fès afin de ne pas commettre des erreurs des groupes précédents telles que la perte de temps, la méconnaissance des lieux et des monuments historiques. Ceci explique que certains touristes dépendent de leurs amis quant à l'organisation de leurs voyages, dans le cadre d'une sorte d'échange de point de vue et de suggestions. Le nombre de touristes, qui comptent sur des guides touristiques pour organiser leurs voyages, a atteint 16%, alors que seulement 10% sont passés par des agences de voyages. Ce qui indique qu'il y a un problème concernant le rôle des agences de voyages dans l'organisation des circuits touristiques.

Les intrus du métier des agences de voyages à Fès :

Les agences de voyages de la ville de Fès assistent à une ingérence importante dans leurs affaires professionnelles, entre autres, des associations qui organisent des voyages illégalement, les faux guides qui proposent des nuitées d'hébergement et peuvent organiser des circuits à l'échelle nationale, en plus d'autres prestataires qui s'emparent de l'activité des agences de voyages, problèmes auxquels s'ajoutent les défis suivants:

Figure N° 7 : Les différents problèmes rencontrés par les agences de voyages à Fès



Source : Enquête personnelle 2017

En raison du nombre élevé de ces problèmes, certaines agences de voyages sont tombées en faillite, et ont fermé leurs locaux commerciaux, et d'autres sont obligées de transférer leurs sièges dans une autre ville, entre autres, Sat Voyages, Cathya Voyages, Youne Tours Voyages, Medine Voyages, Nature Voyages, CTI Voyages, Fram Orange Tours. Les photos suivantes représentent certaines agences de voyages qui en faillite à Fès.

En ce sens, n'importe quelle personne pourra se présenter au nom d'une agence de voyages, traiter illégalement avec les prestataires touristiques, et profiter des mêmes privilèges dont bénéficient les agences, notamment en ce qui concerne les prix de vente.

Le problème de la concurrence entre agences vient en deuxième position avec 29%, surtout en matière de prix, d'attractivité des clients, d'offres et de services fournis, ainsi que des délais de prise en charge par la clientèle et leur suivi.

3.2. La responsabilité des agences de voyages durant le circuit touristique :

Parmi les défis indirects affrontés par les agences de voyages de Fès, on trouve la spécificité des structures touristiques, et son environnement. Si ces agences ne contribuent pas efficacement à la dynamique touristique, on peut dire que la situation touristique actuelle de Fès ne les aide pas. Il en résulte, un effet réciproque entre la réalité touristique de la ville de Fès et la faiblesse du travail des agences de voyages en activité touristique.

On peut dire aussi que la capacité hôtelière disponible dans d'autres villes touristiques marocaines telles qu'Agadir, Marrakech et Casablanca, contribue positivement à l'attractivité des touristes. Ajoutées à cela d'autres potentialités touristiques qui favorisent la création des produits touristiques locaux et régionaux pouvant être comme catalyseurs pour les agences de voyages qui peuvent en faire plus de bénéfice.

Par contre, la situation dans la ville de Fès est assez inquiétante, étant donné que plusieurs facteurs négatifs entravent l'activité touristique des agences de voyages, par exemple, le manque de capacité d'hébergement et de professionnels du métier touristique, plus l'insécurité relative et d'autres raisons qui ne permettent pas de signer des contrats avec des Tours opérateurs de voyages internationaux.

D'autre part, le produit touristique « fassi » n'a pas encore atteint son apogée, vu les visites hâtives et passagères des touristes, à Fès, qui viennent via des agences de voyages étrangères. Ces dernières planifient des tournées limitées dans le temps et dans l'espace à travers cette ville spirituelle du Maroc. Ce qui affaiblit sa part des arrivées des convois touristiques. Cette lacune ne peut qu'empêcher de parvenir à un élan réel de l'activité touristique.

4. Perspectives limitées pour les agences de voyages à Fès :

Compte tenu de leurs rôles sensibles dans l'industrie du tourisme, et du développement rapide du tourisme international, que ce soit au niveau quantitatif ou qualitatif, les agences de voyages de Fès devraient élaborer une feuille de route leur permettant de définir une vision appropriée de leurs orientations

professionnelles futures, afin de contribuer au développement de cette destination qui mérite plus de soutien et d'attention.

4.1. Le rôle de l'association régionale des agences de voyages de Fès-Meknès :

Les agences de voyages de Fès sont regroupées dans une association régionale des agences de voyages de la région Fès-Meknès (ARAVFM), qui a élu de nouveaux dirigeants lors de son assemblée générale organisée en 2015. Les élus sont le président de l'association, le secrétaire général et le vice-président, ainsi que le trésorier et cinq délégués.

Le président et les délégués de l'association représentent la région Fès-Meknès auprès du conseil d'administration de la Fédération nationale des agences de voyages marocaines (FNAVM). Ces associations ont été créées pour lutter contre les défis et les problèmes des agences de voyages, ainsi que tenter d'ouvrir des perspectives prometteuses de développement et régler des litiges entre les agences concernées.

À cette fin, l'association a mis en place un groupe de comités collectifs au mois de novembre 2016. Ces comités sont répartis comme suit:

- ✓ Comité des transports et de l'aviation qui cherche à diversifier l'arrivée des compagnies aériennes (Air Arabia, Turkish Airlines, Jet tour, Ryan Air, etc) pour drainer plus de touristes.
- ✓ Comité du tourisme religieux, spécialisé dans le développement des services Hajj et Omra, ainsi que les confréries soufies en l'occurrence « la Tijaniyya ».
- ✓ Comité du tourisme interne et externe qui s'intéresse aux moyens de développer le tourisme national et international dans la région Fès-Meknès, afin de permettre aux agences d'augmenter leur contribution dans la promotion touristique.
- ✓ Comité pour l'application du droit interne qui supervise et veille sur le respect de l'organisation des lois relatives au travail de l'association.

4.2. La nécessité de coopérer avec les agences de voyages étrangères :

Il est primordiale, pour les agences de voyages à Fès, de tisser des relations directes et indirectes avec leurs homologues étrangères (Groupe Club-Méditerranée, Transat France, Tui, etc) et nationales (des agences à Marrakech, Agadir, Casablanca et Tanger, etc), pour dynamiser leurs activités touristiques qui impliquent, les hôtels, les compagnies aériennes et de nombreux autres prestataires tels que le guide, le transport, et l'animateur (Bouaouinate, 2008, p. 34).

Dans ce contexte, l'association américaine des agences de voyages (ASTA) a tenu sa conférence annuelle pour la première fois en dehors des États-Unis et exactement dans la ville de Marrakech en 2015. Sachant que la ville de Fès est la destination préférée des touristes américains au Maroc en 2015, les acteurs touristiques de Fès

ont invité les participants américains à visiter l'ancienne médina afin de découvrir ses atouts touristiques antiques patrimoniaux.

Cette rencontre ne pourra qu'être bénéfique pour les deux parties. Elle augmentera aussi le nombre d'arrivées des touristes américains à Fès.

4.3. Le commerce électronique comme moyen de pérenniser l'activité des agences de voyages à Fès

Le tourisme international a connu une évolution progressive, vu le développement des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans notre société qui évolue à travers le commerce électronique jour après jour. Les agences de voyages utilisent constamment ce type de commerce afin de faciliter les ventes aux clients, dans le contexte de l'e-tourisme.

Par ailleurs, le commerce électronique offre de nouvelles manières de vente. Il est en phase de satisfaire les besoins des agences, tout en proposant des produits de plus en plus nombreux sur le marché mondial. Il constituera le fait marquant du commerce du troisième millénaire (Monereau, 1994). En plus, l'un des buts du commerce électronique est de supprimer des étapes d'une transaction, de nombreuses formes d'intermédiation qui deviendront superflues (Bedard, 2005, p. 21)

Auparavant, les agences de voyages procédaient à la réservation des chambres et des billets soit par téléphone, par télécopieur ou par un moyen de transport, mais aujourd'hui, grâce à la disponibilité des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC), elles ont réduit les coûts supplémentaires liés aux relations avec d'autres opérateurs touristiques. En outre, on remarque l'apparition des systèmes électroniques pour la réservation des chambres et des billets de transport de toutes sortes, et pour d'autres services de réservation via des sites web professionnels. Il faut noter que de nombreuses agences de voyages à Fès utilisent différents systèmes électroniques selon leurs capacités professionnelles, comme le système de billetterie « Amadeus ».

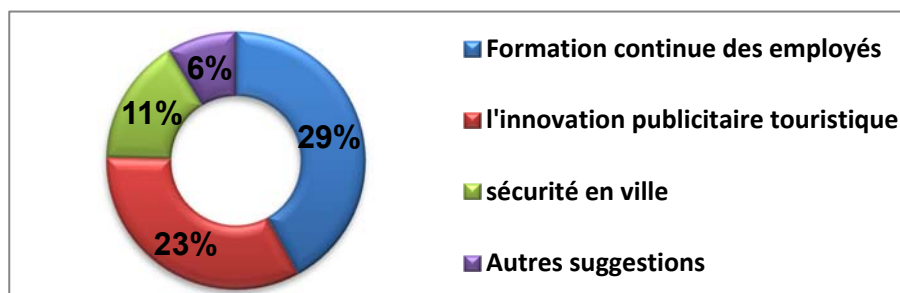
Le service électronique est utilisé par les agences de voyages à 49%, ce qui explique que ces agences ont commencé à exploiter de plus en plus le commerce électronique, en raison de son rôle efficace dans l'amélioration de la qualité des services. Bien que d'autres agences soient en retard elles doivent impérativement l'inclure dans leur travail afin de prouver leur présence sur la scène touristique locale, nationale et internationale.

Dans le cadre des mutations touristiques internationales, et face à l'invasion du commerce électronique, l'agent de voyages est devenu une personne mobile, non liée au siège de son agence. Il pourra coordonner les différentes prestations touristiques destinées aux touristes en dehors de son siège local. Dans ce sens, la transition des agences du côté traditionnel au moderne, leur permet d'atteindre un niveau élevé dans la gestion touristique, mais elles sont obligées de redoubler leurs efforts, afin que les perspectives d'avenir soient synchronisées avec l'expansion continue du tourisme.

4.4. Suggestions des agences de voyages pour la mise à niveau de leur métier à Fès :

Afin de connaître les points de vue des propriétaires d'agences de voyages, quant à leurs propositions futures qui peuvent les aider à être performants dans leur métier, nous leur avons posé des questions sur les solutions et les mesures qu'ils considèrent efficaces pour les perspectives prometteuses de leurs services dans la ville de Fès.

Figure N° 9 : Suggestions des agences de voyages de Fès afin de requalifier leur profession



Source : Enquête personnelle 2017

Selon les propriétaires d'agences de voyages de la ville de Fès, la formation continue des employés reste une priorité efficace pour la réactivité de la profession dans un avenir proche avec 29% du nombre total des propositions, suivi de l'innovation publicitaire touristique de 23%, la sécurité au sein de la ville de 11%, et 6% pour d'autres propositions telles que l'application de la loi sur les intrus, la profession et le développement des infrastructures touristiques de la ville.

✓ Conclusion :

On constate en fin de compte, que la situation professionnelle des agences de voyages dans la ville de Fès connaît une certaine stagnation, et improvisation. Au niveau quantitatif, le nombre d'agences de voyages reste très limité par rapport à l'importance patrimoniale de la ville. Quant au niveau qualitatif, le rôle joué par ces agences dans la dynamique touristique ne répond pas aux vraies attentes à tel point que les agences de voyages étrangères contribuent beaucoup plus au réceptif touristique que les agences des propriétaires locaux.

Dans ce contexte, cela est dû à plusieurs facteurs liés aux agences qui n'accordent pas d'intérêt aux séminaires de formation permettant de s'informer en ce qui concerne des nouvelles technologies de voyages et les moyens d'affronter l'offre et la demande touristiques.

Cette situation touristique délicate caractérisée par l'instabilité dans le nombre d'arrivées de touristes, la saisonnalité du secteur, et le manque d'espaces d'animation et de loisirs incitent, sans doute, les dirigeants des agences de voyages à remédier à ces conditions touristiques déplorables, qui empêchent le déroulement normal de la commercialisation et de l'organisation des voyages touristiques vers diverses destinations. Mais cela ne sera possible que lorsqu'on peut adopter une stratégie de marketing diversifiée, et établir des relations de coopération avec les tours opérateurs internationaux à long terme.

Et pour que les conditions en question soient favorables pour un essor de la destination Fès, au niveau national et international, il paraît utile de mettre en œuvre des mécanismes efficaces, entre autres, une bonne gouvernance touristique, une volonté politique, et la formation continue du personnel des agences de voyages.

Au terme de cet article, il est souhaitable que toutes les lacunes relevées portant atteinte au fonctionnement normal des agences de voyages de Fès soient comblées dans la mesure du possible.

6. Liste des références:

1. A Bouaouinate .(2008) .Les acteurs locaux du tourisme de désert au Maroc : Cas de L'erg Chebbi et de Zagora-M'hamid. Thèse de doctorat, Faculté de Biologie, chimie, Université Bayreuth .Allemagne.
2. A Daoudi .(1994) .L'organisation et la réglementation du tourisme au Maroc1 .ère Edition, Imprimerie Fedala, Casablanca.
3. Emran .(2004) .I. Développement touristique au Maroc .:réalité ,dimensions et enjeux. Dar Al Aman, Première édition, Rabat. (traduit de l'arabe.
4. F Vellas .(1992) .Le Tourisme. Edition : Economica, Collection : CycloPé .Paris.
5. F. Bedard .(2005) .L'agent de voyages à l'ère du commerce électronique : une profession à réinventer. Edition : PUQ .,Québe.
6. M.I Monereau .(1994) .Gestion des entreprises du Tourisme. BTS Tourisme-Loisirs 1ère année, 2ème édition, Bréal .Paris.