Tourisme en berne

Par JFB le lun 24/08/2009 - 11:45

Bien que les chiffres pour 2009 ne soient pas encore tous disponibles, les effets de la crise économiques et d'un rapport qualité prix assez variable se font sentir. Malgré les investissements et les rénovations, les nombreux programmes culturels et le charme naturel de la Hongrie, le touriste étranger boude et le Hongrois économise au maximum.

Les pouvoirs publics ont beau se démener pour mettre en valeur les sites magnifiques et les activités de plus en plus variées qu'offre les pays des Magyars, rien n'y fait. Les Hongrois eux-mêmes sont moins nombreux à partir à l'étranger, et beaucoup ont même renoncé à leur traditionnelle semaine en Croatie pour rester au pays mais sans dépenser un sou de trop. On prévoit globalement 15% de vacanciers en moins au Balaton, 14 % de nuitées en moins dans le pays. Les clients traditionnels, Allemands et Italiens se raréfient, les Anglais sont 33% moins nombreux. Les taux d'occupation allaient en 2008, selon les catégories, de 49 à 62%. Ce sont les cinq étoiles qui s'en tirent le mieux du fait du tourisme d'Affaires. Pour la période allant de janvier à mai les revenus de l'industrie hôtelière ont baissé de 12% par rapport à la même période en 2008, en conséquence, les licenciements se multiplient dans le secteur, bref, tout va mal ! Et les choses ne semblent pas devoir s'améliorer d'ici 2010, même le nombre de passager débarquant à Ferihegy est légèrement en baisse...

Poussés par la concurrence, les acteurs de cette industrie essentielle pour l'économie nationale ont pourtant fortement investi dans la mise à niveau des installations, le nombre de kilomètres de pistes cyclables augmente tous les jours, particulièrement dans la Puszta, et l'on attendait avec impatience les jeunes dynamiques épris de tourisme vert. Compte tenu de la vague de promotions « prix cassés » qui déferle sur l'Europe des vacances, le jeune dynamique privilégie plutôt le bord de mer et le service de qualité. La tag line de la promotion touristique hongroise, c'est « ici, votre argent vaut plus ! ». De fait, le taux de change est favorable aux touristes étrangers mais cela ne suffit pas.

On ne le répétera jamais assez un des problèmes majeurs de ce pays réside dans la relation de l’individu envers son environnement sociétal. En d’autres termes, le Hongrois (comme le Français d’autrefois, celui d’avant les crises et le chômage, dont la mauvaise réputation peine à s’éteindre…) ne se sent pas personnellement impliqué dans le bien-être de son client (ni, soit dit en passant dans le bon fonctionnement de son Etat), il veut juste gagner plus. Du coup, le client va ailleurs.

Il ne s’agit pas de jeter la pierre à l’ensemble d’une profession dont certains membres font extrêmement bien leur travail mais de souligner une tendance. Il semble aussi que la satisfaction du client soit, en général, inversement proportionnelle à l’ego du serveur. Comme l’écrivait Gandhi, évoquant des buts plus nobles, il est vrai, « celui qui veut servir ne gaspillera pas une seule pensée pour son confort personnel » en tout cas, pas pendant les heures de travail. Et comme le disait Henry Ford, « ce n’est pas l’employeur qui paie les salaires, c’est le client ». Amis lecteurs, plaignez-vous donc haut et fort, cela finira par payer !

Ceux qui se réjouissent que le magazine Forbes considère que la Hongrie offre un excellent rapport qualité / prix ne doivent pas perdre de vue les obligations qui en découlent. Les Français sont, selon une étude récente les pires touristes au monde, la France est aussi une des premières destinations touristiques, il y a sûrement un lien.

Ainsi, pour donner un exemple concret, le nombre de touristes chinois est en augmentation, il serait donc bon que certains hôteliers ne voient pas en eux des boat people, il y a plus de millionnaires en Chine que de Français en France, et ils ne mangent jamais chinois en vacances.

Finalement, le tourisme qui se porte le mieux est le tourisme médical, particulièrement le tourisme dentaire et l’esthétique en général, normal, les dentistes et les chirurgiens sont toujours aimables et le client sait pourquoi il vient. Il ne faut pourtant pas désespérer, il est probable que la crise va se résorber plus rapidement dans les anciens pays de l’Union que chez les nouveaux entrants et si les prix restent à la baisse les Allemands devraient revenir. De nouveaux offices de tourisme hongrois s’ouvrent encore à l’étranger, par exemple en Israël, où une demande existe. Le développement des infrastructures liées au tourisme vert et aux spa devrait aussi finir par porter ses fruits. La Hongrie est un pays qui recèle de nombreuses merveilles, si les mentalités changeaient, tous les espoirs seraient permis !

Xavier Glangeaud

•

Catégorie

Agenda Culturel