الدّيوان الوطني التّونسي للسّياحة

أحدث الدّيوان الوطني التّونسي للسّياحة بموجب الفصل 32 من القانون عدد 66 لسنة 1970 المؤرّخ في 31 ديسمبر 1970 والمتعلّق بضبط قانون المالية لسنة 1971 ليحلّ محلّ المندوبيّة العامّة للسّياحة والمياه المعدنيّة. ويعتبر الدّيوان مؤسّسة عموميّة ذات صبغة غير إداريّة تتمتّع بالشّخصيّة المعنويّة والإستقلال المالي.

وقد تمّ ضبط مشمولات الدّيوان بمقتضى الأمر عدد 977 لسنة 1976 المؤرّخ في 11 نوفمبر 1976 والملغي للأمر عدد 264 لسنة 1971 المؤرّخ في 20 جويلية 1971.

ويتولّى الدّيوان القيام بمهامّ تتّسمّ بازدواجيّة صبغتها حيث يضطلع بمهامّ ذات طابع تجاري تتمثّل خاصّة في ترويج السّياحة التّونسيّة. كما يتولّى القيام بمهامّ ذات صبغة إداريّة بحتة تتمثّل في مراقبة إنجاز المشاريع السّياحيّة والتّأكّد من مطابقتها للأمثلة المصادق عليها وتصنيف النزل والمطاعم ووكالات الأسفار وذلك بالإضافة إلى تكوين اليد العاملة في العديد من الإختصاصات وإسداء منح لباعثي المشاريع السّياحيّة في إطار القوانين المشجّعة على الإستثمار في هذا القطاع.

وبلغت قيمة الموارد الماليّة التي تمّ صرفها في إطار تدخّلات الدّيوان طيلة فترة المخطّط التّاسع حوالي 323 م.د تمّ استعمالها أساسا لتدعيم البنية الأساسيّة وتحسين المحيط السّياحي وتكثيف عمليّات الإشهار عن طريق استغلال المجال الإعلامي الواسع وإبراز المنتوج الوطني وخاصيّات المناطق السّياحيّة وكذلك لإثراء المنتوج السّياحي من خلال إحداث العديد من الوحدات الفندقيّة المختصّة في المعالجة بمياه البحر وتحسين استغلال وتسويق سياحة القولف إلى جانب بعث العديد من الفضاءات الترفيهيّة ودعم السّياحة الصحراويّة.

إلاّ أنّه ورغم أهمّية هذه الإنجازات ما زال القطاع السّياحي يشكو من بعض النّقائص تمثّلت خاصّة في ضعف العائدات بالنّسبة إلى السّائح الواحد مقارنة بالدّول المنافسة ومحدوديّة النّشاط خلال الفترات الشّتويّة.

ولتحسين مردوديّة القطاع السّياحي أقرّ عقد أهداف الدّيوان لفترة المخطّط العاشر العديد من البرامج الّتي تهدف خاصّة إلى تدعيم التّرويج والدّعاية للوجهة السّياحيّة التّونسيّة مع تطوير أساليب التصرّف بما يمكّن من تحقيق الجودة الشاملة والإرتقاء بمجال التّكوين الفندقي والسّياحي والإيفاء بحاجيات القطاع من يد عاملة ذات كفاءة عالية.

وتمحور اهتمام الدّائرة حول مراقبة مدى مطابقة نشاط الدّيوان وقراراته للإطار القانوني المنظّم له إضافة إلى تقييم مدى توفّقه في إنجاز البرامج التي تمّ ضبطها ضمن عقد الأهداف وبمقتضى مختلف القرارات الوزاريّة المتّصلة بمجال التّنظيم الإداري والمالي والإشهار والتّرويج ودعم جودة المنتوج والتّكوين المهني والإجراءات المعتمدة لإسداء إعانات الدّولة.

I- التّنظيم الإداري والمالي

تماشيا مع أهداف المخطّطات التّنمويّة في مجال القطاع السّياحي والرّامية إلى دعم الجودة والمردوديّة للقطاع شرع الدّيوان منذ 30 سبتمبر 1999 في القيام بدراسة قصد إعداد هيكل تنظيمي جديد يضفي أكثر نجاعة على مستوى تدخّلاته. وفي هذا الإطار تولّى الدّيوان إعداد مشروع أمر يتعلّق بتنظيمه الهيكلي ومشروع قانون الإطار الخاصّ به تمّ عرضه على سلطة الإشراف بتاريخ 6 جوان 2003.

وتزامن إعداد مشروع الهيكل التّنظيمي للدّيوان مع إعداد الدّراسات الإستراتيجيّة للقطاع السّياحي التي أكّدت خاصّة على ضرورة إحداث مؤسّسة متخصّصة في مجال التّرويج والاتّصال. وفي نفس هذا السّياق أقرّت جلسة العمل الوزاريّة المنعقدة بتاريخ 10 جوان 2004 التّرخيص في تحويل مشمولات الدّيوان المتعلّقة بالتّرويج والإشهار إلى هيكل مختصّ يعنى بمتابعة مؤشّرات السّوق وباستغلال التّكنولوجيّات الحديثة للإتّصال السّياحي ودعم التّسويق.

وفي الأثناء شرع الدّيوان في إعادة النّظر في مشروع الهيكل التّنظيمي الذي تمّ إعداده منذ سنة 2002 والذي ما زال في طور المصادقة خلال سنة 2005. كما بادر الدّيوان بإعادة هيكلة إدارة التّرويج والإتّصال بالإضافة إلى القيام بالعديد من التّسميات في خطط وظيفيّة.

وإزاء هذا الوضع يبدو من المتأكّد الإسراع باستصدار القوانين المتعلّقة بالمصادقة على الهيكلة الجديدة وقانون الإطار وشروط التّسمية في الخطط الوظيفيّة وإعداد دليل الإجراءات بما يضمن أكثر نجاعة على مستوى التصرّف في الموارد البشريّة وفي تدخّلات الدّيوان في مجال القطاع السّياحي.

وعلى صعيد آخر تمّ في إطار عقد الأهداف للفترة 2002-2006 برمجة إنجاز العديد من المنظومات المعلوماتيّة وذلك تماشيا مع التوجّهات العامّة التي ضبطها المخطّط المديري للإعلاميّة للدّيوان.

وفي هذا المجال أنجز الدّيوان خلال الفترة من 2002 إلى 2004 عدّة برامج معلوماتيّة وقام باقتناء معدّات وبإرساء شبكات تراسل المعطيات بكلفة جمليّة ناهزت 2,3 م.د وذلك بالإضافة إلى تنظيم حلقات تدريبيّة لفائدة أعوان وإطارات الدّيوان.

غير أنّه وبالرّغم من أهمّية هذه الإنجازات فإنّ استغلالها ما زال دون المستوى المطلوب وذلك خاصّة في مجال التّرويج والرّقابة والاستثمار والتصرّف في المندوبيّات الجهويّة. كما تلاحظ الدّائرة في هذا المجال أنّ الدّيوان تولّى طبقا للتّوصية المضمّنة بالمخطّط المديري للإعلاميّة إحداث لجنة خاصّة خلال سنة 2000 تعنى بمتابعة إنجاز مكوّنات المشروع وإيجاد الحلول الملائمة لتجاوز الصّعوبات على مستوى استغلال التّطبيقات غير أنّ هذه اللجنة لم تضطلع بالدور الموكول إليها منذ تاريخ إحداثها.

وبالنّظر إلى أهمّية هذا الإستثمار توصي الدّائرة بضرورة اتّخاذ الإجراءات الملائمة في اتّجاه تدعيم استغلال هذه الإنجازات بما يمكّن من إضفاء أكثر نجاعة على مستوى أنشطة مختلف مصالح الدّيوان ومن تركيز قاعدة معلوماتيّة شاملة تسمح بإرساء نظام متابعة وتقييم مجدي لتدخّلات الدّيوان.

ومن جهة أخرى وفي غياب تحديد أهداف كميّة ونوعيّة ضمن عقد الأهداف والميزانيّة يقتصر مجال التّخطيط على إعداد الميزانيّة لمختلف مصالح الدّيوان وذلك بضبط حجم الإعتمادات لميزانيّة التّسيير ولميزانيّة التّنمية. كما لم يتوصّل الدّيوان إلى وضع الإجراءات المناسبة لإرساء مراقبة ناجعة على التصرّف وهو ما يحول دون إعداد جداول

قيادة وإنجاز تحاليل ضافية لنشاط مختلف المصالح. كما لوحظ ضعف مستوى التّدقيق الدّاخلي الذي ما زال ينحصر في إنجاز عدد محدود من المهام الرقابيّة.

وفي إطار تنفيذ الميزانيّة تتولّى جلّ مصالح الدّيوان من إدارات مركزيّة ومصالح جهويّة إعداد الملفّات المتعلّقة باقتناءاتها وذلك في غياب مصلحة خاصّة تعنى بتجميع حاجيات كلّ المصالح المتدخلة والتّنسيق بينها وهو ما لا يضمن النجاعة والاقتصاد في إنجاز الشّراءات.

كما أنّ العديد من الصّفقات وبالرّغم من أقدميّة تاريخ إنجازها فإنّه لم يقع بعد إعداد ملفّ الختم النّهائي المتعلّق بها.

ومن جهة أخرى فقد لوحظ نقص على مستوى متابعة الميزانيّة العامّة للدّيوان حيث تبيّن من خلال المقاربة بين معطيات المحاسبة العامّة والمعطيات المتعلّقة بمتابعة تنفيذ الميزانيّة بالنّسبة إلى سنة 2004 وجود فارق بحوالي 6 م.د على مستوى الدّفوعات المضمّنة بتقرير ختم الميزانيّة والدّفوعات المصرّح بها على مستوى القوائم الماليّة.

وفي هذا الإطار أفادت المؤسّسة أنّه يصعب إجراء هذه المقاربة بما أنّ الدّفوعات المضمّنة بختم الميزانيّة يقع تسجيلها بتأخير زمني بالنّسبة إلى ما تسجّله المحاسبة العامّة من دفوعات.

وتؤكّد الدّائرة في هذا الخصوص على ضرورة توحيد طريقة تسجيل الدّفوعات على مستوى المحاسبة العامّة ومتابعة تنفيذ الميزانيّة والعمل على تحليل وتعليل الفوارق المسجّلة بالإثباتات والمستندات الضروريّة.

كما تضمّنت القوائم الماليّة دفوعات بقيمة 1 م.د سنة 2004 تعلّقت بمصاريف تمّ إنجازها من قبل مصالح الدّيوان دون أن يقع تأييدها بالمستندات الضروريّة.

وأفادت المؤسّسة في هذا الخصوص أنّه تمّ التّقليص في مبلغ هذا الفارق في انتظار التّسوية النهائيّة لهذه الوضعيّة.

وبالنّظر إلى أهمّية هذه المبالغ العالقة ترى الدّائرة أنّه أصبح من المستلزم أخذ التّدابير الخصوصيّة لتصفية هذه الحسابات ووضع حدّ للجوء إلى هذه الوضعيّة بما يضمن الحماية الكافية للموارد الماليّة للدّيوان.

وبالإضافة إلى ذلك تبيّن عدم استغلال الدّيوان لفرص التّوظيف المجدي للسّيولة المتوفّرة لديه والتي ناهزت على سبيل المثال حوالي 10 م.د في موفّى سنة 2004.

وأمام هذا الوضع توصي الدّائرة باتّخاذ الإجراءات الملائمة التي تمكّن من إعداد ميزانيّة السّيولة بصفة محكمة حتّى يتسنّى للدّيوان ضبط مبلغ الموارد الماليّة المتوفّرة وبالتّالي توظيفها بصفة مجدية.

II- عمليّات الإشهار والتّرويج

تطوّرت الميزانيّة المخصّصة لدعم النّشاط التّرويجي والدّعائي من 31 م.د في سنة 2001 إلى 41 م.د في سنة 2004. وساهم توظيف هذه الموارد في استقطاب حوالي خمسة ملايين سائح خلال سنة 2002 وما يقارب ستّة ملايين سائح خلال سنة 2004. وبلغ حجم العائدات السّياحيّة على التّوالي 2.021 م.د و2.290 م.د.

ومكّنت الأعمال الرّقابيّة من الوقوف على العديد من النّقائص تعلّقت بحملات الإشهار الوطني وحملات الدّعاية المشتركة وعمليّات العلاقات العامّة وإسناد المنح.

أ- حملات الإشهار الوطني

يتمثّل الإشهار الوطني في إنجاز حملات ترويجيّة سنويّة تهدف إلى التّعريف بالوجهة السّياحيّة التونسيّة عموما. وهي موجّهة حاليّا إلى خمس عشرة سوقا أوروبيّة.

وفي هذا الإطار نصّ المخطّط العاشر على انتهاج استراتيجيّة دعاية تستهدف التّرشيد في النّفقات والموارد وذلك من خلال اعتماد عمليّات إشهاريّة تهدف إلى إيصال صورة موحّدة لتونس إلى جميع دول الإتّحاد الأوروبّي. وتبيّن أنّه خلافا لذلك واصل الدّيوان اعتماد حملات إشهاريّة تختلف من دولة أوروبيّة إلى أخرى.

كما لوحظ أنّ الدّيوان ما زال يقتصر على توجيه مجهوداته في مجال الإشهار الوطني إلى الأسواق التّقليديّة دون محاولة تغطية أسواق جديدة وواعدة على غرار بلدان الخليج العربي والصّين واليابان وأمريكا وذلك خلافا لما أقرّه المخطّط العاشر الذّي أكّد على ضرورة دعم التّسويق لكسب الأسواق البعيدة مثل الأسواق الآسيويّة والأمريكيّة خاصّة أنّ معدّل القدرة الإنفاقيّة للسّوّاح الخليجيّين والأمريكيّين يقارب أربع مرّات القدرة الإنفاقيّة للسّوّاح الأوروبيّن.

وأفادت المؤسّسة في هذا المجال أنّ إنجاز حملات دعائيّة وطنيّة بالأسواق الآسيويّة والأمريكيّة يتطلّب وجود خطوط جويّة مباشرة من شأنها تحفيز متعهّدي الرّحلات على استقطاب سيّاح نحو البلاد التّونسيّة.

وتوصي الدّائرة في هذا المجال بالعمل على توحيد عمليّات الإشهار وبإعداد الدّراسات الخاصّة الّتي تمكّن من تحديد الإمكانيّات المتوفّرة على مستوى الأسواق الجديدة مع دراسة أنجع الوسائط الإعلانيّة الممكن استغلالها.

ومن جهة أخرى تبيّن أنّ آجال إتمام إجراءات المصادقة على مشاريع عقود الصّفقات المتعلّقة بالحملات الإشهاريّة بلغت بالنّسبة إلى العقود المبرمة سنة 2004 حوالي خمسة أشهر بداية من تاريخ موافقة لجنة الصّفقات على مقترح إسناد الصّفقة. وبالنّظر إلى هذا التّأخير تولّى الدّيوان إنجاز الحملات الوطنيّة قبل استيفاء جميع الإجراءات المتعلّقة بإمضاء الصّفقة والمصادقة عليها وتبليغها وذلك خلافا لمقتضيات التّراتيب المنظّمة للصّفقات العموميّة.

وعلى صعيد آخر لجأ الدّيوان إلى إنجاز حملات دعائيّة إضافيّة في صيغة ملاحق للصّفقات الأصليّة تعلّقت ببعض الأسواق غير أنّه تولّى عرض مشاريع الملاحق على اللّجنة العليا للصّفقات بعد الإنجاز الجزئي لهذه الحملات الإضافيّة قصد المصادقة عليها على سبيل التّسوية وهو ما يمثّل إخلالا بالتّراتيب المنظّمة لعمليّة الرّقابة الّتي تخضع لها الصّفقات العموميّة.

كما لم يتولّ الدّيوان عرض الملاحق المتعلّقة بعقود السوق الألمانيّة والسّوق الهولانديّة لسنتي 2003 و2004 والّتي أدّت إلى التّرفيع في المبلغ الجملي للصّفقة بنسبة

فاقت خمسين بالمائة على أنظار هيئة المتابعة والمراجعة في الصّفقات العموميّة وذلك خلافا لأحكام الفصل 153 للأمر عدد 3158 لسنة 2002 المؤرّخ في 17 ديسمبر 2002 والمتعلّق بالصّفقات العموميّة.

وبلغت القيمة الجمليّة للملاحق على سبيل المثال 60% من القيمة الأصليّة للعقد بالنّسبة إلى السّوق الألمانيّة خلال سنة 2003 وهو ما يحول دون تمكين الدّيوان من الإقتصاد في الكلفة الخاصّة بهذه الحملات.

أمّا على مستوى الإنجاز فقد لوحظ أنّ المصالح المركزيّة للدّيوان تقوم في عديد الحالات بتحويل مستحقّات وكالات الإشهار إلى الممثّليّات بالخارج دون مطالبتها بالمستندات الضّروريّة للتثبّت من إنجاز الخدمات المنصوص عليها بالعقد والمخطّط الإعلاني الملحق به وهو ما من شأنه أن يحدّ من نجاعة الرّقابة اللاّحقة لهذه الصّفقات.

كما تبيّن من خلال مقاربة الإعتمادات المرصودة و المبالغ الّتي تمّ صرفها أنّ بعض الممثّليّات بالخارج تجاوزت الإعتمادات المرصودة لحملاتها الوطنيّة على إثر إنجاز حملات إشهاريّة إضافيّة دون تخصيص الإعتمادات الضّروريّة وذلك بالإضافة إلى عدم تخصيص اعتمادات احتياطيّة قصد مجابهة التّغيّرات في ارتفاع سعر الصّرف. وقد انجرّ عن هذه الوضعيّة عدم خلاص مستحقّات بعض مسديي الخدمات في الآجال التّعاقديّة وتحمّل الدّيوان فوائض تأخير بحوالي 173 أ.د بالنّسبة إلى السّوق الفرنسيّة والألمانيّة خلال سنة 2004.

وعلى صعيد آخر تبيّن أنّ الدّيوان لا يقوم بالتّقييم الآلي لنتائج حملات الإشهار الوطني حيث أنّ عمليّة التّقييم لم تتمّ إلاّ في سنة 2003 واقتصرت على الحملات المتعلّقة بتسعة أسواق من جملة خمسة عشرة سوقا أوروبيّة وذلك بالرّغم من أهميّة الاعتمادات المرصودة لهذه الحملات الّتي بلغت في سنة 2004 حوالي 17 م.د.

وأفادت المؤسّسة أنّ التّقييم العلمي لكلّ حملاتها الخمس عشرة يتطلّب التّعامل مع معاهد مختصّة وتوفّر اعتمادات إضافيّة.

ب- حملات الدّعاية المشتركة

تهدف حملات الدّعاية المشتركة إلى ربط علاقات مهنيّة هامّة ومباشرة مع متعهّدي الرّحلات لتشجيعهم ماليّا أو ماديّا على إدراج الوجهة التّونسيّة في برامجهم الدّعائيّة على أن تكون كلفة البرامج الدّعائيّة مشتركة بين الدّيوان ومتعهّدي الرّحلات. وبلغت الكلفة الجمليّة للدّعاية المشتركة في سنة 2003 حوالي 7,4 م.د و7 م.د سنة 2004.

ويتولّى ممثّلو الدّيوان بالخارج تحديد قائمة متعهّدي الرّحلات المزمع التّعاقد معهم في إطار برنامج الدّعاية المشتركة مرفوقة بمشاريع العقود الّتي تحدّد نسبة مساهمة الدّيوان في كلفة كلّ حملة.

وفي هذا الإطار تبيّن أنّه يتمّ تحديد كلفة عمليّات الدّعاية المزمع إنجازها بالإشتراك مع متعهّدي الرّحلات دون التأكّد من مقبوليّة الأسعار المقترحة.

وبالإضافة إلى ذلك لوحظ أنّه تمّ التّعاقد خلال سنتي 2003 و2004 تباعا مع 64 % و52 % من جملة متعهّدي الرّحلات على أساس حصّة تفوق نسبتها 25% من الكلفة الجمليّة لبرامجهم الدّعائيّة رغم أنّ هؤلاء المتعهّدين يعتبرون متعهّدي رحلات تقليديّين حيث تنصّ الإجراءات المعمول بها في هذا المجال على أن تتمّ مساندة هذه الشّريحة من المتعهّدين بنسبة لا تتعدّى 25 % من تكلفة برامجهم الدّعائيّة. ومثّلت هذه المبالغ خلال سنتي 2003 و2004 على التّوالي نسبة 99,94 % ونسبة 82,23 % من الميزانيّة الجمليّة للدّعاية المشتركة.

وبلغت مساهمة الدّيوان نسبة 100 % من كلفة البرامج الدعائيّة بخصوص 20 % من العدد الجملي لمتعهّدي الرّحلات المتعاقد معهم سنة 2003 والّذين تمتّعوا بتغطية كليّة لكلفة حملاتهم الدّعائيّة بكلفة ناهزت 5 % من الميزانيّة الجمليّة لحملات الدّعاية المشتركة وهو ما يتعارض مع مبدإ المشاركة في إنجاز مثل هذه البرامج المنصوص عليه في دليل ممثّل الدّيوان بالخارج.

وأفاد الدّيوان في هذا المجال أنّه "سيسعى إلى تطوير وتحيين دليل ممثّل السّياحة بالخارج وذلك من خلال وضع عقد نموذجي وتفريعات خاصّة بكلّ حالة وإصداره في شكل قرار".

كما لوحظ أنّ الدّيوان يفتقر إلى بنك معلومات خاصّ بهذه الحملات يمكّن ممثّلي الدّيوان بالخارج من تقييم المردوديّة المنتظرة للحملات المزمع إنجازها وضبط نتائجها الموضوعيّة على عدد السّوّاح المزمع استقطابهم وهو ما لا يمكّن من ضبط نسبة مساهمة الدّيوان في كلفة هذه الحملات بطريقة ناجعة.

وتوصي الدّائرة في هذا الخصوص بالعمل على ضبط نسبة المساهمة في كلفة العمليّات الدعائيّة المشتركة بما يتماشى مع المردوديّة الحقيقيّة لهذه الحملات.

وتبيّن أنّ ممثّليّات الدّيوان بالخارج قد أذنت بالبدء في إنجاز الحملات الإشهاريّة وذلك دون إستيفاء إجراءات إبرام العقود المتعلّقة بها وهو ما ترتّب عنه إستحالة خلاص متعهّدي الرّحلات الّذين أنجزوا برامجهم الدّعائيّة. وترتّب عن هذه الوضعيّة تراكم مستحقّات متعهّدي الرّحلات حيث بلغت على سبيل المثال في موفّى شهر جوان 2005 قرابة 631.000 جنيه استرليني أي ما يعادل 1,388 م.د بعنوان حملات الدّعاية المشتركة الخاصّة بالسّوق البريطانيّة وذلك للسّنوات المتراوحة بين 2002 و2004.

ومن شأن هذه الوضعيّة أن تمسّ بمصداقيّة الدّيوان على الصّعيد الدّولي بالإضافة إلى ما قد يترتّب عن تلك المبالغ من فوائض تأخير قد يطالب بها متعهّدو الرّحلات الّذين لم يتمّ خلاصهم منذ حوالي ثلاث سنوات علما بأنّ هذا الإشكال تعلّق بأهمّ متعهّدي الرّحلات في السّوق البريطانيّة.

وتوصي الدّائرة في هذا الصّدد بضرورة إتمام الإجراءات القانونيّة المتعلّقة بإبرام عقود حملات الدّعاية المشتركة قبل الإذن ببدء إنجازها مع ضرورة إخضاعها لإجراءات الرّقابة اللاّزمة والكفيلة بحفظ حقوق الدّيوان.

وعلى صعيد آخر يلاحظ أنّ عددا هامّا من عقود حملات الدّعاية المشتركة لا يحدّد بصفة واضحة ودقيقة الإلتزامات التّعاقديّة لمتعهّدي الرّحلات منها خاصّة تفاصيل البرنامج الدّعائي المشترك من حيث آجال إنجازه والوسائل المادّيّة المزمع توظيفها والخصائص الفنيّة والجماليّة للخدمات موضوع العقد على غرار العقود المبرمة بالسّوق الإيطاليّة لسنة 2003. وهو ما ينجرّ عنه صعوبة في مراقبة إنجاز هذه الخدمات من قبل المصالح المركزيّة للدّيوان وما قد يترتّب عن ذلك من تأثير سلبيّ على ضمان الحقوق الماليّة للدّيوان.

كما لوحظ أنّ بعض متعهّدي الرّحلات لم يتولّوا إنجاز كامل البرنامج الدّعائي المتّفق عليه وهو ما من شأنه أن يفوّت على الدّيوان فرصة القيام بحملات إضافيّة تمكّن من المحافظة على النّتائج المرتقبة من عمليّات الإشهار المشترك علما بأنّ العقود المتعلّقة بها لا تمكّن الدّيوان من المطالبة بالتّعويض عن النّقص في النّتائج.

ومن جهة أخرى قام الدّيوان بتكليف وكالة إشهار أجنبيّة بإذاعة ومضات إشهاريّة في إطار الدّعاية المشتركة الخاصّة بالأسواق الرّوسيّة والبولونيّة والمجريّة بالنّسبة إلى سنة 2003 دون إبرام إتّفاقيّة أو عقد كتابي في الغرض خاصّة أنّ المبلغ الجملي لهذه الخدمات قدّر بحوالي 409,299 أ.د وهو ما كان يستدعي إبرام صفقة عموميّة وفقا لمقتضيات الفصل الثّالث من الأمر عدد 3158 لسنة 2002 المؤرّخ في 17 ديسمبر 2002 والمتعلّق بتنظيم الصّفقات العموميّة.

وتنصّ عقود الدّعاية المشتركة صراحة على استقطاب عدد معيّن من السيّاح يتمّ على أساسه خلاص حصّة الدّيوان. ولوحظ أنّ الدّيوان لم يتولّ تجميع المعطيات الإحصائية الخاصّة بعدد الوافدين الّذين تمّ استقطابهم فعليّا واكتفى بالمعطيات المصرّح بها من قبل متعهّدي الرّحلات لتحديد مستحقّاتهم وذلك بالّرغم من أنّ المندوبيّات الجهويّة للسّياحة تحصل شهريّا على مثل هذه الإحصائيّات من قبل النّزل وذلك على أساس جذاذات يقع إرسالها للغرض وهو ما يحول دون التّحديد الفعلي والدّقيق لعدد السوّاح الوافدين وضبط الحصّة المحمولة على كاهل الدّيوان وبالتّالي إمكانيّة خلاصه لمبالغ ماليّة بدون موجب. فقد تبيّن أنّ الدّيوان قام بخلاص 65 % من متعهّدي الرّحلات سنة 2003 و23 % سنة 2004 بالرّغم من عدم استقطابهم لعدد السّوّاح الّذي تمّ على أساسه التّعاقد. وقد انجرّ عن هذا الإخلال تحمّل الدّيوان مبالغ غير مستحقّة خلال سنتي 2003 و2004 قدّرت على التّوالي بحوالي 2.218,672 أ.د و394,144 أ.د وذلك دون اعتبار المبالغ الّتي هي في طور الخلاص إلى موفّى شهر أفريل 2005.

كما تبيّن أنّه تمّ التّمديد في التّعامل مع أربعة متعهّدين سنة 2004 بالرّغم من إخلالهم بالتزامهم المتعلّق بعدد السوّاح المزمع استقطابهم سنة 2003 بالإضافة إلى أنّ تسعة عشر

متعهّدا[1] تمّ خلاصهم بالرّغم من عدم استقطابهم لأيّ سائح خلال سنتي 2003 و2004 وهو ما انجرّ عنه صرف الدّيوان مبالغ بدون موجب قدّرت بحوالي 295,140 أ.د.

ومن جهة أخرى أبرزت عمليّة الرّقابة أنّ قرابة 26 % من متعهّدي الرّحلات سنة 2003 و32 % منهم سنة 2004 يسوّقون على أقصى تقدير جهة واحدة من مجموع الجهات السّياحيّة التّونسيّة فيما يسوّق أقلّ من 4 % من المتعهّدين ثماني جهات. ولا تتماشى هذه الوضعيّة مع أهداف عقود حملات الدّعاية المشتركة وخاصّة البنود المتعلّقة بتخصيص عدد من الأسرّة موزّعة على جهات سياحيّة مختلفة علما بأنّ هذه العقود لا تتضمّن أحكاما من شأنها إلزام متعهّدي الرّحلات على الالتزام بالتّوزيع الملحق بالعقد.ونتيجة لذلك تبيّن من خلال المقارنة بين عدد الوافدين الّذين تمّ استقطابهم من قبل متعهّدي الرّحلات ونسبة طاقة الإيواء للجهات السّياحيّة أنّ عددا منها يستقطب نسبة من السوّاح تفوق طاقة الإيواء الجمليّة للجهة.

ومن شأن هذه الوضعيّة أن تتسبّب في ظاهرة الحجز المفرط خلال فترة الذّروة وما قد ينجرّ عنها من تأثيرات سلبيّة على جودة الخدمات السّياحيّة وسمعة الوجهة السيّاحيّة التّونسيّة من ذلك أنّ " الإدارة سجّلت 55 حالة من تحويل وجهة الإقامة وقعت معالجتها في الإبّان بتدخّل من مصالح الدّيوان في غالب الأحيان [1].

ج- العلاقات العامّة والتّظاهرات بالخارج

بلغت الميزانيّة الجمليّة لهذه العمليّات حوالي 9 م.د سنة 2003 و10 م.د سنة 2004 خصّصت لتغطية مصاريف المشاركة في المعارض والصّالونات بالخارج وعمليّات العلاقات العامّة بالأسواق السّياحيّة إضافة إلى عمليّات العلاقات العامّة التّي يقع تنظيمها بتونس.

وتتمثّل التّظاهرات على الصّعيد الوطني في تنظيم عمليّات ترويجيّة بتونس يقع اقتراحها ضمن البرنامج التّرويجي الشهري الّذي يتمّ إحالته على إدارة التّرويج والاتصال

---

[1] خمسة عشر متعهّدا سنة 2003 وأربعة متعهّدين سنة 2004.

[1] مذكّرة تمّ إعدادها من قبل وزارة السّياحة والصّناعات التّقليديّة في 6 أكتوبر 2004.

للمصادقة عليها قبل الإذن بإنجازها. وقد مثّلت ميزانيّة هذه العمليّات سنتي 2003 و2004 على التّوالي 24 % و60 % من الميزانيّة الجمليّة لهذا النّوع من التّظاهرات.

وتبيّن أنّه غالبا ما لا يقع التّقيّد بالآجال المحدّدة لذلك حيث أنّ عددا هامّا من هذه البرامج تمّت إحالته على إدارة التّرويج خلال الشهر المعني بالعمليّة التّرويجيّة. وهو ما من شأنه أن يؤثّر سلبا على نجاعة هذه العمليّات حيث لا يتسنّى لهذه الإدارة في فترة وجيزة دراسة كلّ البرامج المحالة من قبل الممثّليّات وتقييم آثارها المرتقبة إضافة إلى صعوبة القيام بكل المراحل التحضيرية من حيث اختيار المرافقين المناسبين وتوفير وسائل النقل اللاّزمة والتّفاوض مع أصحاب النزل والمطاعم.

وقد تبيّن تعدّد الإخلالات المتمثّلة في إنجاز خدمات لفائدة المدعوّين دون إصدار أذون تزوّد في الإبّان وإصدار أذون تزوّد غير مستوفية لكامل شروط صحّتها وخلاص فواتير تتعلّق بخدمات أو منتفعين إضافيّين غير منصوص عليهم بالأذون الأصليّة للتّزوّد إضافة إلى الإنتفاع بخدمات على أساس أذون تزوّد تمّ تغيير محتواها بصفة لاحقة لإصدارها.

وعلى صعيد آخر لا يقوم الدّيوان بمتابعة وتقييم مختلف عمليّات العلاقات العامّة المتعلّقة بأسواقهم من حيث استهلاك الإعتمادات المخصّصة وتحديد الكلفة الفعليّة لكلّ عمليّة وتقييم النّتائج الدّعائيّة والتّجاريّة المترتّبة عنها خاصّة أنّ الدّيوان قام بتوفير تطبيقة إعلاميّة تمكّن من المتابعة الآنيّة والشّاملة لعمليّات العلاقات العامّة وهو ما من شأنه أن يمكّن من تجنّب التّجاوزات في الإعتمادات المخصّصة لكلّ سوق والّتي قدّرت بحوالي 1,9 م.د خلال سنتي 2003 و2004.

وتوصي الدّائرة في هذا المجال بوضع قاعدة معلومات قصد تجميع كلّ المعطيات المتعلّقة بعمليّات العلاقات العامّة المنجزة من قبل الدّيوان من حيث إعدادها وإنجازها وتقييمها.

أمّا فيما يخصّ التّظاهرات بالخارج فلم يتولّ الدّيوان تحديد معايير موضوعيّة مسبقة يتمّ على أساسها إختيار المعارض أو الصالّونات المزمع المشاركة فيها خاصّة أنّ تقارير المتابعة لا تتضمّن معطيات دقيقة تمكّن الدّيوان من تقييم جدوى مشاركاته وذلك من

حيث تحديد الكلفة الفعليّة للمعرض وعدد المهنيّين المشاركين وعدد الحجوزات في اتّجاه الوجهة السّياحيّة التّونسيّة.

د- إسنـاد المنـح

تندرج عمليّة إسناد المنح في إطار العمليّات الهادفة إلى إثراء البرامج التّرويجيّة والإشهاريّة لفائدة السّياحة التّونسيّة وتنمية القطاع السّياحي بصفة عامّة لكونها تمكّن المنتفعين بها من تنشيط المناطق السّياحيّة واستقطاب السوّاح عبر تنظيم مهرجانات أو غيرها من الفعاليّات أو الأنشطة ذات الصبغة السياحيّة.

ويقع صرف هذه المنح على حساب الإعتمادات المرصودة لصندوق تنمية القدرة التّنافسيّة في القطاع السّياحي طبقا لمقتضيات الفصل الأوّل من الأمر عدد 1297 لسنة 1996 المؤرّخ في 22 جويلية 1996. وتتولّى هيئة التصرّف ضبط الميزانيّة المزمع تخصيصها لهذه التّدخّلات واقتراح برنامج إسناد المنح مع متابعة وتقييم هذه البرامج إثر إنجازها.

وقد لوحظ أنّه خلافا لمقتضيات الفصل الثّاني من الأمر المذكور أعلاه والقاضية بأن "تجتمع هذه الهيئة مرّة كلّ ثلاثة أشهر على الأقلّ وكلّ ما اقتضت الضّرورة لذلك" لم تجتمع الهيئة منذ سنة 2002 إلاّ مرّة واحدة في غرّة مارس 2005.

ومن شأن هذه الوضعيّة أن تحول دون البرمجة المسبّقة والمتابعة الدّقيقة والتّقييم الفعلي لتدخّلات الصندوق في هذا المجال وبالتّالي إدخال التّعديلات اللاّزمة في إبّانها.

وحرصا على إحكام التّصرّف في عمليّات إسناد المنح تمّ إحداث لجنة تحديد وتقييم الدّعم صلب وزارة السّياحة والتّرفيه والصّناعات التّقليديّة في مارس 2004 "تعنى بالنّظر في عمليّات الدعم الواردة على الوزارة والدّيوان قصد مزيد إحكام التّصرّف فيه وترشيده ليكون له مردود مباشر وإيجابيّ على القطاع السّياحي". غير أنّه تبيّن أنّه لم يتّم صياغة مقرّر يضبط تركيبة اللّجنة ومشمولاتها ودوريّة اجتماعاتها والآليّات الموكولة إليها للإضطلاع بمهامّها. كما أنّ عمل هذه اللّجنة لم يتواصل إلاّ لفترة وجيزة امتدّت من شهر مارس إلى شهر جويلية 2004 كما أنّ الدّيوان لم يتقيّد في بعض الحالات بقراراتها حيث تبيّن عدم مطابقة المنحة المسداة فعليّا للمنتفع مع قرار اللّجنة المتّخذ بخصوص إسناد الدّعم.

وتوصي الدّائرة في هذا المجال بتفعيل دور هاتين اللّجنتين عبر توفير الآليّات الكفيلة بضمان استمراريّة عملهما وذلك قصد مزيد إحكام التّصرّف في الإعتمادات المرصودة لهذه المساهمات.

وعلى صعيد آخر لم يقم الدّيوان بإرساء معايير موضوعيّة يتمّ على أساسها من جهة تحديد الأشخاص والأنشطة الّتي يمكن أن تنتفع بالدّعم وقيمة المنحة المزمع إسنادها من جهة أخرى إضافة إلى عدم متابعة الميزانيّة المخصّصة لهذه التّدخّلات. وقد انجرّ عن هذه الوضعيّة تجاوز المصاريف المحمولة على صندوق تنمية القدرة التّنافسيّة للإعتمادات المرصودة بحوالي 586 أ.د سنة 2003 وقرابة 372 أ.د سنة 2004.

كما لوحظ أنّ الدّيوان لا يطالب الهيئات المديرة للمهرجانات بإعداد وتقديم التّقارير الماليّة والأدبيّة لهذه المهرجانات وهو ما يحول دون الإطّلاع على النّتائج المسجّلة.

وتوصي الدّائرة في هذا الصّدد بضرورة تقييم ودراسة عمليّات الدّعم قصد الوقوف على مدى مساهمة هذه التّظاهرات في النّهوض بالقطاع السّياحي.

III- النّهوض بجودة المنتوج السّياحي

يساهم الدّيوان في النّهوض بجودة المنتوج السيّاحي عبر إرساء أسس أنظمة جودة ومراقبة الفاعلين في القطاع سواء كان ذلك بصورة مسبقة من خلال التّراخيص الّتي يمنحها أو بصورة لاحقة من خلال مهامّ التّفقّد الّتي ينجزها.

أ- نظام الجودة في القطاع السّياحي

في إطار النّهوض بجودة المنتوج السّياحي تمّ الإتّفاق بتاريخ 3 مارس 2003 بين الدّيوان الوطني التّونسي للسّياحة والمعهد الوطني للمواصفات والملكيّة الصّناعيّة على إرساء علاقات شراكة وتعاون في مجالات المواصفات والتّقييس والإشهاد وضمان الجودة المتّصلة بالقطاع السّياحي وذلك بوضع مواصفات تخصّ قطاع السّياحة وتحيينها وتقييمها. ولئن تمكّن الدّيوان من إنجاز العديد من المواصفات تعلّقت خاصّة بالمبادئ العامّة لحفظ الصحّة وبالمعالجة بمياه البحر فإنّ بعض المجالات خاصّة منها الصّولجان الذي تمّ إحداثه

منذ أكثر من عشر سنوات لم تقع برمجة مواصفات أو نظام إشهاد بالمطابقة أو علامة جودة خاصّة به. ولا يتماشى هذا الوضع مع القرارات التي اتّخذتها جلسة العمل الوزاريّة المنعقدة بتاريخ 16 جوان 2004 في هذا المجال والرّامية إلى جعل تونس وجهة "قولفيّة" على الصّعيد الدّولي.

كما نصّت نفس الاتّفاقيّة على تكوين مدقّقين في أنظمة الجودة متخصّصين في القطاع السّياحي وذلك طبقا للمواصفات الدوليّة المعمول بها على أن يوفّر الدّيوان الموارد البشريّة الضروريّة لتكوين هؤلاء المدقّقين إلاّ أنّ هذا الجانب من الاتّفاقيّة لم تبلوره أيّة إجراءات تطبيقيّة إلى حدود شهر ماي 2005 وذلك رغم مرور سنتين على تاريخ إبرامها.

ومواكبة للتطوّرات التي شهدها القطاع السّياحي جاء قرار وزير التّجارة والسّياحة والتّرفيه والصّناعات التّقليديّة المؤرّخ في 4 فيفري 2000 ليضبط أدنى القواعد الواجب احترامها لترتيب النّزل السّياحيّة وشروط إسناد علامة الجودة والتخصّص[1]. وينصّ هذا القرار على إعادة ترتيب كلّ النّزل في غضون ثلاث سنوات من تاريخ صدوره إلاّ أنّ عدد الوحدات التي تقدّمت بمطلب في هذا الشّأن لم يتجاوز 87 نزلا من بين ما يفوق 500 نزل فضلا عن الغياب شبه الكلّي للإنخراط التّلقائي في علامة الجودة.

وأمام هذه الوضعيّة تمّ خلال شهر أكتوبر 2004 إقرار وجوب مراجعة قرار وزير السّياحة المؤرّخ في 4 فيفري 2000. وعهدت هذه المهمّة إلى لجنة خاصّة متعدّدة الأطراف لتتولّى درس الإشكاليات المطروحة على مستوى تطبيق بعض القواعد المنصوص عليها على أن يتمّ تشريك أهل المهنة والجامعة التّونسيّة للنّزل. وما زالت المشاورات بين مختلف هذه الأطراف جارية إلى حدود شهر ماي 2005.

---

[1] ألغى :- قرار وزيري الإقتصاد الوطني والسّياحة والصّناعات التّقليديّة المؤرّخ في 2 نوفمبر 1994 والمتعلّق بضبط أدنى القواعد المتعلّقة

بحجم ووظائف النّزل السّياحيّة.

- قرار وزيري الإقتصاد الوطني والسّياحة والصّناعات التّقليديّة المؤرّخ في 2 نوفمبر 1994 والمتعلّق بضبط أدنى القواعد

الواجب احترامها في التصرّف في المؤسّسات السّياحيّة.

وعلى صعيد آخر وتنفيذا للخطّة الوطنيّة للنّهوض بالسّياحة الثّقافيّة والبيئيّة التي تمّ إقرارها من قبل المجلس الوزاري المنعقد يوم 24 جويلية 1999 يضطلع الدّيوان بمهمّة متابعة إنجاز الخارطة السّياحيّة الثقافيّة والبيئيّة وذلك حسب ما حدّده البرنامج العملي الخماسي الذي تمّ ضبطه خلال المجلس الوزاري ليوم 26 ماي 1999 والذي يهمّ الفترة الممتدّة بين سنة 2000 وسنة 2004 ويهدف إلى إتمام إنجاز كلّ مكوّنات الخارطة قبل موفّى سنة 2004. غير أنّ الصّيغة النّهائيّة لكرّاس الشروط المتعلّقة بهذا المشروع لم يتمّ ضبطها إلاّ بتاريخ 25 مارس 2005. ومن شأن هذا التّأخير أن يؤثّر سلبا على إعداد الموقع الخاص بالسّياحة الثقافيّة والبيئيّة على شبكة الأنترنات الذي نصّت عليه الخطّة الوطنيّة للسّياحة الثقافيّة والبيئيّة حيث تعدّ الخارطة مرجعا أساسيّا لإعداد هذا الموقع.

كما تنصّ الخطّة الوطنيّة للنّهوض بالسّياحة الثقافيّة والبيئيّة على تكوين أدلاّء قارّين بعدد من المواقع الأثريّة والبيئيّة التي تشهد إقبالا سياحيّا مكثّفا باعتماد برنامج رسكلة لهذا السّلك. إلاّ أنّ إنجاز هذا البرنامج لم يسجّل أيّ تقدّم إلى حدود شهر ماي 2005. ولئن عهدت هذه المهمّة إلى وزارتي التّعليم العالي والتّكوين والتّشغيل فإنّ دور الدّيوان يبقى جوهريّا في إنجازها لما يخوّله له القانون من صلاحيات لتنظيم هذه المهنة وتأطيرها.

ب- الرّقابة المسبّقة على المتعاملين في القطاع السّياحي

يتولّى الدّيوان مراقبة المتعاملين في القطاع السّياحي بصورة مسبّقة لنشاطهم وذلك عبر مراقبة أشغال بناء المؤسّسات السّياحيّة وفتحها ومنحه للتّراخيص اللاّزمة لممارسة بعض الأنشطة السّياحيّة.

فبخصوص مراقبة أشغال بناء المؤسّسات السّياحيّة يتولّى الدّيوان إلى جانب متابعة تقدّم الأشغال مراقبة مدى مطابقتها للأمثلة المصادق عليها. وقد توفّر في إطار مهام المراقبة خلال سنة 2004 حوالي 24 تقرير تفقّد لحضيرة من جملة 81 مؤسّسة إيواء في طور الإنجاز. أمّا على مستوى أشغال المطاعم السياحيّة ومراكز التّنشيط السّياحي فقد تمّ خلال سنة 2004 تفقّد أشغال ستّ حضائر في طور الإنجاز من جملة 44 حضيرة جارية ليصل بذلك مجموع مهامّ التفقّد المنجزة من قبل الدّيوان للحضائر الجارية الخاصّة بالإيواء والتّنشيط إلى 30 مهمّة في حين أنّ العدد الجملي للحضائر الجارية بلغ 125 أي ما يمثّل

حوالي نسبة 24%. ولم تتعدّ هذه النّسبة 10 % بنابل والحمامات بينما لم تنجز بجهة سوسة تقارير تفقّد خلال سنة 2004.

وترجع هذه الوضعيّة إلى ضعف عدد المتفقّدين المختصّين في البناء حيث لا يتجاوز ثمانية موزّعين بين مختلف الجهات وإلى أنّ أربع مندوبيات جهوية للسّياحة من بينها المندوبيّة الجهويّة للسّياحة بسوسة تفتقر إلى متفقّد متخصّص في البناء.

لذا تؤكّد الدّائرة على ضرورة دعم مجهود الدّيوان على مستوى تفقّد الأشغال وذلك بالنّظر إلى أهمّية التجاوزات المسجّلة من قبل مصالح التفقّد بالدّيوان والمتمثّلة أساسا في البناء بدون مصادقة على الأمثلة أو في عدم الإلتزام بالأمثلة المصادق عليها حيث ناهزت نسبة الحضائر التي وقع الكشف فيها عن هذه الإخلالات خلال سنة 2004 حوالي 67 % من جملة الحالات التي تمّت مراقبتها.

وفي ما يخصّ فتح المؤسّسات السّياحيّة وتصنيفها يتمّ التّرخيص في الفتح من قبل الدّيوان على أساس زيارة تفقّد في الغرض وملفّ فتح يتضمّن خاصّة شهادة وقائيّة مسلّمة من قبل الإدارة الجهويّة للحماية المدنيّة وهي بمثابة الضّمان للسّلامة بالمؤسّسة. غير أنّه تبيّن أنّ حوالي 49 مشروع توسعة تعلّقت بمؤسّسات إيواء سياحي دخلت طور الإستغلال دون ترخيص في سنة 2004 وذلك خاصّة لعدم حصولها على هذه الشّهادة الوقائيّة من الحماية المدنيّة. ولم تتولّ معظم هذه المؤسّسات تسوية وضعيّتها إلى حدود شهر ماي 2005.

ويتولّى الدّيوان التّرتيب النّهائي للنّزل في غضون سنة من فتحها على ضوء تقرير يقع إعداده للغرض وبعد أخذ رأي لجنة خاصّة بالتّصنيف. ولوحظ أنّ هذه اللّجنة لم تجتمع منذ سنة 1999 إلى حدود شهر مارس 2005 ممّا ترتّب عنه بقاء المؤسّسات التي أنشئت بعد سنة 1999 والتي تجاوز عددها 150 نزلا تنشط بدون أن تتحصّل على التّصنيف النّهائي.

أمّا على مستوى المطاعم ومراكز التّنشيط السّياحي فقد رصد الدّيوان خلال سنة 2004 حوالي خمس حالات فتح لمطاعم ومراكز تنشيط سياحي بدون ترخيص. إلاّ أنّه لم يقع اتّخاذ الإجراءات اللاّزمة تجاه هذه المؤسّسات لتسوية وضعيّتها إلى حدود شهر ماي 2005.

كما لوحظ تأخير هامّ في إسناد التّصنيف النّهائي للمطاعم السياحيّة تجاوز في بعض الحالات عشر سنوات. وقد بلغ عدد المطاعم التي لم تمنح التّصنيف النّهائي إلى حدود شهر ماي 2005 رغم انقضاء الأجل القانوني خمسين مطعما يتجاوز معدّل التّأخير في تصنيفها تصنيفا نهائيّا أربع سنوات. ومن شأن هذا الوضع أن يمكّن بعض المطاعم من استغلال تصنيف يتجاوز القيمة الفعليّة للخدمات المسداة بها ويؤثّر بذلك سلبا على صورة المطاعم السّياحيّة التّونسيّة عموما.

أمّا بخصوص المصادقة النّهائيّة على منح الإجازة لوكالات الأسفار فإنّ العديد من هذه الوكالات تحصّل على المصادقة بتأخير تجاوز في بعض الحالات العشر سنوات. كما أنّ القوائم الماليّة التي تعدّ أساس ملفّ المصادقة النّهائيّة لم تكن في العديد من الحالات مختومة بتوقيع مراجع الحسابات رغم أنّ الصّفة القانونيّة لهذه الوكالات تحتّم ذلك. كما لوحظ تراجع واضح للوضع المالي لبعض الوكالات نتيجة الخسائر المسجّلة طوال الفترة السّابقة لإحرازها المصادقة النّهائيّة ممّا قلّص من مبلغ الأموال الذاتيّة إلى دون المستوى القانوني وهو ما يمكن أن يؤثّر سلبا على نشاط الوكالة وعلى جودة الخدمات المسداة بها. وفي انتظار إعداد كرّاس الشّروط الخاصّ بوكالات الأسفار فإنّ الدّيوان مدعوّ إلى تدارك التّأخير المسجّل على مستوى المصادقة النّهائيّة.

ج- منح التّراخيص لتعاطي بعض الأنشطة السّياحيّة

يتولّى الدّيوان التّأشير على المسالك السياحيّة والمصادقة على تسمية مديري مؤسّسات الإيواء السّياحي والمصادقة على انتداب الأدلاّء السياحيّين والتّرخيص لممثّلي وكالات الأسفار الأجنبيّة لتعاطي نشاطهم.

وحدّد المنشور عدد 1962 الصّادر عن الدّيوان والمؤرّخ في 11 أفريل 2000 الشّروط الواجب اتّباعها من طرف وكالات الأسفار عند تنظيمها للمسالك السّياحيّة ومن بينها عدم تجاوز 350 كلم كمسافة كيلومتريّة يوميّة خلال الجولة. إلاّ أنّه لوحظ أثناء تفحّص بعض ملفّات المسالك السّياحيّة أنّ عددا هامّا منها كان يخصّ مسالك سياحيّة تتجاوز هذه المسافة وهو ما من شأنه أن يهدّد سلامة السوّاح وحسن سير هذا النّشاط.

وأفادت المؤسّسة في هذا الصّدد أنّ مبدأ عدم تجاوز 350 كلم كمسافة يوميّة كثيرا ما طالبت الجامعة التونسيّة لوكالات الأسفار بتعديله اعتبارا منها بأنّه يمكن أن يشكّل عائقا لتسويق بعض الإقامات قصيرة المدى في تونس والتي تصل في بعض الحالات إلى يومين بالجنوب التّونسي.

كما نصّ المنشور عدد 2720 الصّادر بتاريخ 3 سبتمبر 1997 عن وزير السّياحة والصّناعات التّقليديّة المتعلّق بحوادث المرور أثناء الرّحلات والجولات السّياحيّة على ضرورة تقديم وكالات الأسفار والنّزل التي تملك معدّات نقل لوثائق فحص فنّي محيّنة وذلك في موفّى كلّ ثلاثي إلى المندوبيّة الجهويّة للسّياحة المعنيّة. إلاّ أنّه لم يتمّ العمل بهذا الإجراء رغم أهمّيته في المتابعة الدّقيقة لمعدّات النّقل السّياحي وبالتّالي في ضمان سلامتها وجودة الرّحلات السّياحيّة عموما.

وعلى صعيد آخر وخلافا لما نصّ عليه الفصل عدد 8 من المرسوم عدد 3 لسنة 1973 لا تتولّى بعض النّزل طلب المصادقة من قبل الدّيوان على تعيين مديريها. وتعلّق هذا الإخلال بحوالي 121 و60 و81 مؤسّسة على التّوالي خلال سنوات 2003 و2004 و2005. ولوحظ أيضا أنّ الدّيوان لم يتّخذ إلى حدود شهر ماي 2005 العقوبات التي نصّ عليها الفصل 19 من المرسوم عدد 9 لسنة 1973 والمتمثّلة في تخطية المؤسّسات المخالفة في صورة العود بغرامة تتراوح بين 1000 د و20.000 د.

أمّا على مستوى الأدلاّء السياحيّين فإنّه يقع منح بطاقة دليل سياحي على إثر مناظرة خاصّة تنظّم من قبل الدّيوان سنويّا وذلك عملا بمقتضيات الفصل الرّابع من الأمر عدد 511 لسنة 1973. ولوحظ أنّه منذ موفّى سنة 2003 وإلى حدود شهر ماي 2005 لم يتولّ الدّيوان تنظيم أيّة مناظرة تخصّ هذا النّشاط.

كما أفضت المقاربة بين عدد الأدلاّء المختصّين وعدد السيّاح الوافدين من مختلف الجنسيّات إلى نقص في عدد الأدلاّء المختصّين خاصّة في لغات بلدان أوروبا الشرقيّة والبلدان الاسكندينافيّة وذلك نتيجة قلّة المترشّحين المختصّين في هذه اللّغات.

ولوحظ أيضا أنّ ممثّلي وكالات الأسفار الأجنبيّة الذين تطوّر عددهم من 535 سنة 2003 إلى 670 سنة 2004 يساهمون في ترويج السّياحة التّونسيّة عبر مساعدة السوّاح

حال استقبالهم وفي مقرّ إقامتهم وذلك في غياب شروط قانونيّة كافية تضمن الكفاءة المهنيّة لهذه الفئة بالإضافة إلى ممارسة بعضهم لكلّ صلاحيّات الأدلاّء السّياحيين خلال الرّحلات السّياحيّة منتهزين فرصة شبه غياب بعض اللّغات في اختصاص الأدلاّء التّونسيّين.

وأمام هذا الوضع تدعو الدّائرة إلى ضرورة الإسراع في تحيين الإطار القانوني المنظّم لمهنة الدّليل السّياحي بشكل يدعم دورها الإيجابي في معاضدة النّشاط السّياحي عامّة ويضمن لهذه المهنة اندماجا كليّا وتكاملا مع بقيّة المهن والأنشطة السّياحيّة. كما يتعيّن النّظر في سبل تلافي النّقص على مستوى الأدلاّء المختصّين في بعض اللّغات.

د- عمليّات التفقّد

يشهد الإطار القانوني المنظّم لقطاع السّياحة مرحلة انتقاليّة تتّسم من ناحية بمراجعة وتحيين بعض القوانين التي لم تعد تستجيب لمتطلّبات القطاع ولتطوّراته. وهي تخصّ مجالي الإيواء السّياحي ووكالات الأسفار والتّدليل وبتأطير مجالات لم تكن منظّمة قانونا في السّابق وهي السّياحة البحريّة الترفيهيّة والقواعد البحريّة السياحيّة والتّنشيط السّياحي بواسطة الدّواب من ناحية أخرى.

غير أنّ بعض المجالات والأنشطة الأخرى لم يقع بعد تأطيرها بنصوص قانونيّة خاصّة فيما يتعلّق بأدنى القواعد التي يجب احترامها أثناء ممارستها واستغلالها خاصّة منها ملاعب الصولجان ونشاط الجمّالة والدرّاجات النّارية رباعيّة العجلات.

وينعكس هذا الوضع على نجاعة مراقبة هذه الأنشطة والمؤسّسات السّياحيّة حيث أنّ المرجع القانوني لتقييمها مفقود ويحدّ بالتّالي من قدرة الإدارة على التدخّل بخصوصها.

أمّا في ما يخصّ الموارد البشريّة فيقتصر عدد المتفقّدين على 20 متفقّدا في اختصاص الفندقة والمطاعم يتولّون مراقبة حوالي 500 نزل مصنّف أي ما يمثّل حوالي 25 نزلا لكلّ متفقّد وذلك دون اعتبار المطاعم السياحيّة والبالغ عددها حوالي 328 مطعما. وهو معدّل دون المستوى المطلوب حيث يسعى الدّيوان فيما يخصّ الفندقة إلى بلوغ معدّل 10 نزل مصنّفة لكلّ متفقّد. وعلى مستوى وكالات الأسفار بلغ عدد المتفقّدين المختصّين 12 متفقّدا بالنّسبة إلى حوالي 360 وكالة أسفار.

أمّا بخصوص المندوبيّة الجهويّة للسّياحة بتونس التي تضمّ 147 وكالة أسفار أي أكثر من 45% من جملة وكالات الأسفار فليس لديها سوى متفقّد مختصّ واحد.

وتجدر الإشارة على مستوى مهام تفقّد السلامة وحفظ الصحة إلى أنّ متفقّدي الديوان المختصين في هذا المجال يمكن لهم أن ينجزوا مهام رقابيّة يتمّ أثناءها كشف تجاوزات تهدّد السّلامة والصّحة يستدعي إثباتها اقتطاع عيّنات بغرض تحليلها بصفة فوريّة. غير أنّ الدّيوان لا يقوم بهذه العمليّة لعدم توفّر المعدّات الضّروريّة لديه.

وتبيّن من خلال عيّنة تضمّ حوالي 50 % من النّزل و68 % من المطاعم السياحيّة و80 % من وكالات الأسفار، أنّ الدّيوان لم يتولّ خلال الفترة 2002-2004 مراقبة حوالي 36 % من وكالات الأسفار و24% من المطاعم و10 % من النّزل.

أمّا على المستوى الجهوي فإنّه لم يتمّ تفقّد 79 % من النّزل بالمندوبيّة الجهويّة بجربة و81 % بالمندوبيّة الجهويّة للسّياحة بالمهديّة وذلك خلال الفترة 2002-2004. كما أنّ 85 % من المطاعم بالمندوبيّة الجهويّة للسّياحة بنابل-الحمامات لم يتمّ تفقّدها سنة 2004.

وعلى مستوى تفقّد وكالات الأسفار تجدر الإشارة إلى أنّ المندوبيّتين الجهويّتين للسّياحة بجربة والمهديّة لم يتمّ بهما تفقّد سوى 8 % من وكالات الأسفار المتواجدة بهما خلال سنة 2004 إضافة إلى أنّ حوالي 40 % من وكالات الأسفار التّابعة للمندوبيّتين الجهويّتين بنابل-الحمامات وبتونس لم تنجز بخصوصها تقارير تفقّد بالنّسبة إلى الفترة 2002-2004.

وتمحورت أهمّ النّقائص المسجّلة من قبل مصالح التفقّد خلال الموسم السّياحي 2004 حول نقص هامّ في التّجهيزات والمعدّات خاصّة على مستوى المطاعم والغرف والمسابح. وإضافة إلى الشّكاوى الواردة على شبكة الأنترنت تمّ تسجيل العديد من الشّكاوى بالقنصليات بالخارج خصّت بالدّرجة الأولى الخدمات المسداة داخل النّزل والمتمثّلة أساسا في نقص في صيانة التّجهيزات وفي تنويع المأكولات إلى جانب تردّي سلوك العملة.

وعموما بلغ عدد عرائض السوّاح المتعلّقة بالنّزل حسب الجهات 287 عريضة بها حوالي 831 مأخذا خصّ 30 % منها جهة المنستير التي لا تمثّل سوى 10 % من طاقة الإيواء الجمليّة. كما أنّ حفظ الصحّة مثّل موضوع حوالي 180 مأخذا أي بنسبة تفوق 20 %.

وتولّى الدّيوان مطالبة 35 نزلا بالقيام بالأعمال الضّروريّة لتفادي الإخلالات المتعلّقة بها وذلك قبل موفّى شهر سبتمبر 2004. وبالنّظر إلى عدم إلتزام هذه المؤسّسات بهذه الإجراءات تولّى الدّيوان خلال شهر أكتوبر 2004 اقتراح إجراءات ردعيّة تمثّلت في غلق ستّة نزل وإلغاء تصنيف ستّة آخرين والحطّ من تصنيف 19 نزلا وتسليط غرامة ماليّة على أربعة نزل. إلاّ أنّه وإلى حدود شهر أفريل 2005 لم يتمّ تطبيق هذه العقوبات بالرّغم من إمهال هذه المؤسسّات لفترات متتالية.

لذا تدعو الدّائرة إلى دعم المراقبة والتفقّد بكلّ الجهات وفي كلّ مجالات التفقّد وخاصّة منها حفظ الصحّة لما يمكن أن يترتّب عن أيّ إخلال على هذا المستوى من نتائج سلبيّة ومن إساءة لسمعة الوجهة التونسيّة. كما تدعو الدّائرة إلى اتّخاذ الإجراءات الضروريّة لتسليط العقوبات المنصوص عليها قانونا تجاه المؤسّسات المخلّة بهدف ضمان جودة الخدمات في القطاع السّياحي.

IV- التّكوين السّياحي

أقرّ عقد الأهداف للدّيوان للفترة 2002-2006 جملة من البرامج تهدف إلى تطوير وتحسين مردوديّة الجهاز العمومي للتّكوين بما يمكّن من تلبية حاجيات القطاع من اليد العاملة المؤهّلة على المستوى الكمّي والنّوعي وذلك من خلال الرّفع في طاقة المؤسّسات التّكوينيّة وتعصيرها حسب مقتضيات الجودة ومراجعة البرامج التّكوينيّة على المستوى البيداغوجي والتّقني.

وتبيّن وجود العديد من النّقائص تعلّقت بتغطية حاجيات القطاع من اليد العاملة المختصّة وبجودة وكلفة التّكوين وبإنجاز برنامج تأهيل المدارس السياحيّة.

أ- تغطية حاجيات القطاع

تمكّن الدّيوان خلال الثّلاث سنوات الأولى من المخطّط العاشر من تكوين حوالي 2491 فردا في مختلف الاختصاصات ويكون بذلك قد ساهم في تغطية حوالي 49% من حاجيات القطاع. كما يساهم القطاع الخاصّ في تكوين اليد العاملة المختصّة في المجال السّياحي. وتبيّن أنّه من جملة 84 مؤسّسة خاصّة لم تتولّ سوى 14 منها التنظير لبعض شهائدها أي بنسبة 19% وهو ما لا يمكّن من تأمين مستوى أفضل للتّكوين في هذا المجال.

واشتمل جهاز التّكوين للدّيوان خلال السّنة الدّراسيّة 2004/2003 على 7 مدارس توفّر حوالي 1550 موطن تكوين. وشهد عدد المرسّمين خلال الثّلاث سنوات الأولى من المخطّط العاشر تقلّصا من 1340 في سنة 2002 إلى 1276 متكوّنا في سنة 2004 ممّا أثّر سلبا على نسبة استغلال طاقة الاستيعاب حيث تقلّصت من حوالي 86 % سنة 2000 إلى حوالي 82 % سنة 2004. وباعتبار عدد المنقطعين عن مواصلة الدّورات التّكوينيّة والذي ناهز 20 % تكون نسبة استغلال طاقة الإستيعاب في حدود 66 % سنة 2004. ونتيجة لذلك تقلّص عدد المتخرّجين خلال نفس الفترة من 985 إلى 698 متخرّجا وهو ما أثّر سلبا على نسبة تغطية حاجيات القطاع التي تراجعت إلى حدود 37% في موفّى سنة 2004.

ويتطلّب هذا الوضع مزيد إحكام حملات انتداب المتكوّنين وذلك بتكثيف عمليّات الإرشاد والتّحسيس بالتّنسيق مع مختلف الهياكل الوطنيّة من معاهد ثانويّة ومكاتب الوكالة التونسيّة للتّشغيل وكذلك إعادة النّظر في شروط الإنتدابات المتعلّقة خاصّة بالسّن حيث تبيّن أنّه تمّ إقصاء العديد من المترشّحين لتجاوزهم للسنّ القصوى. كما يتطلّب هذا الوضع ضرورة مراجعة طريقة انتقاء التلاميذ المترشّحين حيث لوحظ أنّه من بين المترشّحين الذين تمّ قبولهم لم يحضر منهم سوى 68% سنة 2004 عند افتتاح السّنة الدراسيّة.

كما يشهد التّكوين المستمرّ لعملة القطاع السّياحي تقلّصا في حجم النّشاط حيث تراجع عدد المنتفعين بالدّورات التّكوينيّة من 570 مشاركا سنة 2002 إلى 348 مشاركا سنة 2003.

وعلى صعيد آخر يبتّ الدّيوان في المطالب الصّادرة عن المؤسّسات السياحيّة الرّاغبة في انتداب اليد العاملة الأجنبيّة في القطاع السّياحي وذلك باعتبار مؤهّلاتها الفنيّة التي تخوّل لها العمل بالبلاد التونسيّة وبلغ عدد الانتدابات لسنة 2002 حوالي 1000 عاملا

أجنبيّا خاصّة في مجال التّنشيط والطّبخ. وبهدف التّقليص من هذه الإنتدابات وبالتّنسيق مع مصالح وزارة التّكوين المهني تمّ في موفّى سنة 2002 وضع خطّة لتدعيم الكفاءات التونسيّة وتوظيفها في القطاع السّياحي. غير أنّه تبيّن أنّه تمّ خلال سنة 2003 المصادقة على 1121 مطلب انتداب يد عاملة أجنبيّة بالإضافة إلى تجديد 26 عقد شغل.

وتجدر الإشارة في هذا المجال إلى أنّ عقود الشّغل المصادق عليها من قبل الدّيوان تنصّ على ضرورة قيام المنتدبين الأجانب بتكوين اليد العاملة التونسيّة في مجال اختصاصهم على مستوى المؤسّسات الفندقيّة التي يشتغلون بها. غير أنّ الدّيوان لا يتأكّد من مدى إيفاء المتعاقدين الأجانب بتعهّداتهم في مجال تكوين اليد العاملة المحليّة.

كما لوحظ غياب قاعدة معلوماتيّة تمكّن من الإطّلاع على أنشطة مختلف المتدخّلين وعلى البرامج التّكوينيّة وعدد المتكوّنين حسب الإختصاصات والبرامج المستقبليّة لهذه الهياكل وذلك بالإضافة إلى غياب المعطيات المتعلّقة بوضعيّة خريجي المدارس التّكوينيّة وتحديد نسبة اندماجهم في القطاع.

وضمانا لتغطية حاجيات القطاع على المستوى الكمّي والنّوعي توصي الدّائرة بمزيد إحكام برمجة الدّورات التّكوينيّة والتّنسيق بين مختلف المدارس والحرص على تكوين اليد العاملة التونسيّة في بعض الإختصاصات بما يمكّن من التّقليص في اللّجوء إلى اليد العاملة الأجنبيّة.

ب- جودة التّكوين

يرتكز المنهج التّكويني بالدّيوان على نظام التّكوين بالتّداول المتمثّل في تلقين المتكوّنين معارف عامّة ومهنيّة من جهة وتمكين المتكوّنين من ممارسة نشاط مهني في إطار ظروف العمل المهني بالمؤسّسات السياحيّة من جهة أخرى.

وتبيّن في هذا المجال وجود العديد من النّقائص التي تؤثّر سلبا على نوعيّة التّكوين وبالتّالي على المستوى التّعليمي والتّدريبي للمتخرّجين حيث لوحظ غياب سلك خاصّ بالتفقّد البيداغوجي على مستوى المدارس السياحيّة وهو ما لا يمكّن من متابعة التوجّهات الكبرى للنّظام التّكويني وتقييم المكوّنين ومتابعة النّشاط البيداغوجي في مجال اختصاصهم وتأطيرهم.

أمّا في ما يتعلّق بإنجاز التربّصات التّدريبيّة من قبل المتكوّنين على مستوى المؤسّسات الفندقيّة فقد لوحظ نقص في المتابعة من قبل المدارس الجهويّة حيث أنّها تقتصر على القيام بزيارة تفقّد واحدة خلال فترة التّدريب التّطبيقيّة وهو ما لا يمكّن من التأكّد من إنجاز فترة التّدريب طبقا للدّليل البيداغوجي المعتمد في هذا المجال والّذي يحتوي على برنامج سير التّربّص وضبط الأعمال التّطبيقيّة. كما بيّنت دراسة أنجزت من قبل خبير أجنبي ضعف مستوى أعوان التّأطير التّابعين للوحدات الفندقيّة التي تتكفّل بتأطير وتكوين المتكوّنين وذلك بالإضافة إلى اعتماد هذه الوحدات الفندقيّة لطرق عمل وإجراءات على مستوى المطبخ والمطعم وبقيّة المصالح الأخرى غير مطابقة للمعايير المهنيّة الجاري بها العمل.

كما سجّلت نسبة غيابات هامّة لعدد من المتكوّنين. ورغم أنّ هذه النّسبة لم تتجاوز السّقف الأقصى فإنّها تؤثّر سلبا على حسن سير التكوين وهو ما يدعو المدارس الجهويّة المعنيّة بأن تتفحّص وتتابع أسبابها وتتّخذ الإجراءات الكفيلة بتحسين نسبة حضور المتكوّنين بما يمكّن من تأمين أفضل الظّروف لمواصلة الدّورات التّكوينيّة خاصّة أنّ نسبة الإنقطاع عن مواصلة التّكوين قد ناهزت 20% بالنّسبة إلى السّنة الأولى.

أمّا في ما يتعلّق بنتائج التّكوين في مجال التّدريب المهني والذي تمّ الشّروع في إنجازه بداية من السّنة الدّراسيّة 2004/2003 فقد تطوّر عدد المرسّمين من 74 مرسّما سنة 2004 إلى 291 مرسّما خلال سنة 2005. غير أنّه لوحظ انقطاع عدد هام من المتدرّبين عن التّكوين بسبب صعوبة حصولهم على سكن خاصّة على مستوى المدرسة السّياحيّة بالحمامات حيث بلغت نسبة المنقطعين عن التّكوين بها حوالي 62 %.

وتوصي الدّائرة بإرساء المراقبة البيداغوجيّة وبمزيد إحكام إنجاز التربّصات التّكوينيّة على مستوى الوحدات السياحيّة والعمل على تطوير نسبة استغلال الطّاقة التّكوينيّة المتوفّرة.

ج- كلفـة التّكويـن

يتمّ تمويل نشاط التّكوين المهني في المجال الفندقي والسّياحي عن طريق ميزانيّة الدّولة. وقد ارتفعت كلفة المرسّم الواحد من 3,298 أ.د سنة 2002 إلى 4,615 أ.د سنة 2004 أي بزيادة تبلغ حوالي 40 % وذلك تحت تأثير تقلّص عدد المرسّمين الذي ناهز 17 % وارتفاع مصاريف الأجور الذي بلغ حوالي نسبة 23 % خلال نفس الفترة. كما شهدت كلفة المتخرّج الواحد تطوّرا من 6,669 أ.د سنة 2002 إلى 8,902 أ.د سنة 2004 لتصل هذه الكلفة إلى حوالي 17 أ.د بالنّسبة إلى المدرسة الجهويّة بتوزر خلال نفس السّنة.

وتشغّل المدارس الجهويّة للدّيوان في موفّى سنة 2004 حوالي 299 عونا موزّعين بين مكوّنين وعملة وإداريّين. وقد ناهز معدّل عدد المتكوّنين حوالي 4,27 متكوّنين عن كلّ عون بينما وصل هذا المعدّل إلى 2,76 عونا بالنّسبة إلى المدرسة السياحيّة بالحمامات.

ويتطلّب هذا الوضع ضرورة إعادة النّظر في طريقة توظيف الموارد البشريّة المتوفّرة بما يتماشى مع مقتضيات المردوديّة والكفاءة في مجال التّكوين المهني وذلك بالإسراع في إعادة هيكلة المدارس التّكوينيّة وضبط الإجراءات الإداريّة وتحديد الوظائف وأماكن العمل وإعداد المقاييس النّاجعة لتحديد الحاجيات من الموارد البشريّة وإعداد برامج تمكّن من توظيف الموارد البشريّة المتعلّقة بسلك المكوّنين خلال فترات التّدريب.

د- تأهيل التّكوين المهني

في إطار تنفيذ البرنامج الوطني لتأهيل المؤسّسات التّكوينيّة الذي يرتكز خاصّة على دعم التّكوين بالتّداول وإرساء منوال التّسيير الذّاتي وتركيز منهجيّة التّكوين بالكفاءات تمّ إعداد دليل للتصرّف يخصّ مراكز التّكوين القطاعيّة وذلك بالإضافة إلى ضبط المرجع الوطني لجودة التّكوين المهني تماشيا مع مقتضيات المعايير الدوليّة المعمول بها.

ولتنفيذ هذا البرنامج شرع الدّيوان بالتّنسيق مع وزارة التّربية والتّكوين في إعداد البرامج التّكوينيّة التي ترتكز على منهجيّة المقاربة بالكفاءات وذلك على ضوء دراسة تمّ إنجازها من قبل مكتب خاصّ سنة 2003.

ولوحظ وجود العديد من الصّعوبات التي تحول دون إرساء البرامج التّكوينيّة الجديدة واعتماد منوال التّسيير الذّاتي على مستوى المؤسّسات التّكوينيّة للدّيوان والتي تتطلّب

خاصّة ضرورة إعداد حلقات تكوينيّة لفائدة مديري المدارس السّياحيّة بهدف دعم قدراتهم في مجال التصرّف ودعم المستوى العلمي للمكوّنين في بعض الإختصاصات وذلك بالإضافة إلى الإسراع في إعادة تأهيل المدارس الجهويّة خاصّة على مستوى نابل وتوزر وذلك بهدف ملاءمة المعدّات والتّجهيزات بها لمتطلّبات التّكوين.

وبالنّظر إلى أهمّية الصّعوبات المسجّلة فإنّ الدّائرة تؤكّد على ضرورة الإسراع في اتّخاذ التّدابير اللاّزمة بما يضمن إنجاح برنامج تأهيل المدارس السياحيّة في أقرب الآجال خاصّة وأنّه تقرّر اعتماد هذه البرامج ابتداء من السّنة الدراسيّة 2006/2005.

وعلى صعيد آخر تمّ تحويل نزلي كركوان بنابل وبلاريجيا بسوسة إلى مركزي تكوين فندقي وسياحي وذلك في إطار اتّفاقيّة أبرمت بتاريخ 7 فيفري 2000 بين الدّولة التّونسيّة والوكالة الفرنسيّة للتّنمية حيث تمّ بمقتضاها رصد اعتمادات بقيمة 7 مليون أورو لتمويل هذين المشروعين. فبالرّغم من أهمّية هذه الموارد لم يتولّ الدّيوان اعتماد معايير مضبوطة وموحّدة لإنجاز هذه المشاريع وهو ما لا يضمن جدوى ومردوديّة استغلالها حيث برز عند الإنجاز تباين هامّ على مستوى كلفة الإنجاز وتركيبة هذه المشاريع.

فبالنّسبة إلى نزل "كركوان" تمّ إحداث 300 موطن تكوين بكلفة جمليّة ناهزت 7,4 م.د أي ما يعادل حوالي 26 أ.د لموطن التّكوين الواحد بينما لم تتعدّ هذه الكلفة 14,181 أ.د بالنّسبة إلى نزل "بلاريجيا ذلك أنّ الكلفة الجمليّة لهذا المشروع الذي مكّن من إحداث 450 موطن تكوين لم تتعدّ 6,4 م.د.

أمّا على مستوى تركيبة هذين المشروعين فقد مثّلت أماكن التّكوين الخصوصيّة بالنّسبة إلى مشروع "كركوان" 58,6 % من مجموع أماكن التّكوين المحدثة بينما لم تمثّل هذه النّسبة إلاّ 46,6 % بالنّسبة إلى مشروع "بلاريجيا". وبخصوص المبيتات التي تمّ إنجازها فقد مثّلت طاقة الإيواء المحدثة حوالي 85 % من عدد أماكن التّكوين المحدثة بالنّسبة إلى مشروع "كركوان" في حين لم تمثّل هذه النّسبة إلاّ 76 % بالنّسبة إلى مشروع "بلاريجيا".

كما تلاحظ الدّائرة أنّ طريقة إسناد الصّفقات جاءت مخالفة للتّشاريع الجاري بها العمل في مجال الصّفقات العموميّة وخاصّة منها تلك التي نصّت على ضرورة تجميع[1] مكوّنات هذه المشاريع في إطار طلب عروض موحّد يأخذ بعين الإعتبار الصّبغة الوظيفيّة للمشروع وعرض الملفّات المتعلّقة بكرّاس الشّروط وتركيبة لجنة فرز العروض وتقرير فرز العروض على أنظار اللّجنة العليا للصّفقات وذلك بالنّظر إلى قيمة الإنجاز التي فاقت 5 م.د لكلّ مشروع.

هذا وتجدر الإشارة إلى أنّ عرض هذه الصّفقات على اللّجنة الوزاريّة بدلا من اللّجنة العليا للصّفقات يعدّ مخالفة لمنشور الوزير الأوّل عدد 32 لسنة 1991 الذي يعتبر لاغيا كلّ رأي صادر عن لجنة صفقات غير مختصّة.

أمّا على مستوى الإنجاز فقد شهدت جميع الأقساط تمديدا في الآجال وذلك نظرا إلى قلّة التّنسيق بين مختلف المتدخّلين إضافة إلى الزيادة في قيمة الصّفقة بحوالي 520 أ.د نتيجة لزيادة في كمّية الأشغال وإضافة أشغال أخرى غير مبرمجة تمّ تحديد أثمانها بالاتّفاق المباشر.

V- تشجيعات الدّولة في مجال الإستثمار السّياحي

مكّن النّظر في مجال إسناد التّشجيعات المتعلّقة بالاستثمار السّياحي من الوقوف على بعض النّقائص تعلّقت بطريقة إسناد منحة الاستثمار وتنفيل نسبة الفائدة.

أ- منـحة الإستثمـار

تتولّى الدّولة في إطار التّشجيع على الاستثمار في القطاع السّياحي إسناد منحة الاستثمار لفائدة المشاريع المنجزة داخل مناطق التّنمية الجهويّة. وتمّ بمقتضى الأمر عدد 539 لسنة 1994 المؤرّخ في 10 مارس 1994 والمتعلّق بضبط المنح وقائمات الأنشطة ومشاريع البنية الأساسيّة والتّجهيزات المخوّلة للانتفاع بالتّشجيعات بعنوان التّنمية الجهويّة تحديد مبلغ منحة الإستثمار بنسبة 8 % من كلفة المشروع.

---

[1] منشور الوزير الأوّل عدد 45 لسنة 1995 الذي تمّ التذكير به بالمنشور عدد 25 لسنة 2000.

وتبيّن أنّه لا يقع طرح مبلغ الأداء على القيمة المضافة الذي يمكن استرجاعه من قبل صاحب المشروع من كلفة الإنجاز. كما لا يقع إدراج منحة الإستثمار ضمن موارد التّمويل للمشروع. وبالإضافة إلى ذلك لا يتولّى الدّيوان التثبّت من مدى التزام أصحاب المشاريع بالتّكوين الفعلي لرأس مال المؤسّسة المنصوص عليه ضمن قرار إسناد المنح.

وفي ما يخصّ المشاريع المتعلّقة بالباعثين الجدد تلاحظ الدّائرة أنّ الدّيوان لا يتولّى متابعة ملكيّة رأس المال لهذه المشاريع وذلك للتّأكّد من عدم التّفويت لسندات رأس مال المشاريع المدعّمة من قبل الدّولة للأشخاص غير المؤهّلين للتمتّع بالتّشجيعات المسندة للباعثين الجدد.

كما لوحظ أنّه يتمّ صرف المنح بالنّظر إلى نسبة تقدّم إنجاز الأشغال وذلك على ضوء معاينة يتولّى إنجازها الدّيوان وذلك دون اعتماد القوائم الماليّة المتعلّقة بهذه المشاريع للإطّلاع على الكلفة الحقيقيّة لإنجاز المشروع والّتي تمثّل المرجع الرّئيسي لصرف منحة الإستثمار.

كما تبيّن أنّ تصفية مبلغ المنح المستحقّة من قبل المصالح المختصّة لا يتمّ مراجعتها بصفة آليّة من قبل المصالح الماليّة بالرّجوع إلى قرار إسناد المنح والمستندات المعمول بها في هذا الصّدد وهو ما لا يمكّن من التأكّد من سلامة تصفية هذه المنح ومتابعتها.

كما يفتقر الدّيوان إلى نظام معلوماتي يمكّن من الإطّلاع بصفة آنيّة وشاملة على المشاريع السياحيّة التي تمّ تمكينها من تشجيعات مع إبراز مبلغ المنح المستحقّة والمبالغ التي تمّ صرفها وتاريخ وكلفة إنجازها الفعليّة وعدد مواطن الشّغل التي تمّ إحداثها وتطوّر وضعها المالي.

وتدعو الدّائرة في هذا المجال إلى ضرورة وضع الإجراءات الكفيلة بما يضمن تحقيق الأهداف المرجوّة في مجال التّشجيعات المسندة من قبل الدّولة في القطاع السّياحي.

ب- تنفيل نسبة الفائدة

بهدف معالجة مديونيّة القطاع السّياحي تجاه البنوك تقرّر خلال جلستي العمل الوزاريتين المنعقدتين بتاريخ 22 أكتوبر و20 ديسمبر 2001 شطب ديون أصحاب النّزل تجاه البنوك بمبلغ يقابل المبالغ المتعلّقة بتنفيل فوائض القروض المتخلّدة بذمّة الدّولة وذلك في إطار القانون 21 لسنة 1990 المؤرّخ في 19 مارس 1990 المتعلّق بإصدار مجلّة الإستثمارات السياحيّة.

وفي هذا الصّدد تولّت بعض البنوك إسداء قرض لفائدة الدّولة في حدود مبلغ التّنفيل الرّاجع للمؤسّسات السياحيّة والبالغ حوالي 90 م.د يقع استعماله للحطّ من تعهّدات هذه المشاريع على أن يقع تسديد هذا القرض من قبل الدّيوان.

ولوحظ أنّ الدّيوان لم يتولّ التثبّت من أنّ مبلغ القرض وقع استعماله فعلا من قبل البنوك للحطّ من متخلّدات المشاريع السياحيّة المستهدفة بهذا الإجراء.

وفي هذا الخصوص أفادت المؤسّسة بأنّ مهمّة مراقبة إسناد هذه المبالغ لمستحقّيها قد أوكلت إلى وزارة الماليّة.

وعلى صعيد آخر تبيّن أنّ بعض البنوك لم تتولّ تعديل نسبة الفائض بالنّسبة إلى القروض التي تمّ إسنادها للمؤسّسات السياحيّة حيث ما زالت في حدود 13 % في حين أقرّ المجلس الوزاري المضيّق المنعقد بتاريخ 28 جوان 2002 ضرورة العمل على أن لا تتعدّى نسبة الفائض البنكي الموظّفة على القروض المسندة لفائدة المشاريع السياحيّة 10 %.

وجاء بردّ المؤسّسة أنّ تعديل نسبة الفائض هو من مشمولات البنوك وليس له تأثير مباشر على تنفيل نسبة الفائدة خاصّة إذا لم تتعدّ 10 %.

*

* *

يمثّل القطاع السّياحي أهمّ ركائز الإقتصاد الوطني حيث يساهم في تأمين قسط وافر من العملة الصّعبة وفي خلق عدد هامّ من مواطن الشّغل. وبالنّظر إلى ذلك حظي هذا القطاع

باهتمام كبير من قبل السّلط العموميّة كما يتجلّى ذلك من خلال أهمّية الموارد الماليّة التي تمّ تخصيصها لفائدة الدّيوان الوطني التّونسي للسّياحة للتّعريف بالمنتوج السّياحي عن طريق عمليّات الإشهار والتّرويج بالخارج وتكوين اليد العاملة المتخصّصة وتأطير القطاع من خلال سنّ القوانين والتّراتيب المنظّمة لمختلف الأنشطة السياحيّة ومراقبة تطبيقها.

وبالرّغم من الظّروف الصّعبة التي شهدها هذا القطاع على السّاحة الدوليّة خلال السّنوات الأخيرة فقد تمكّن القطاع السّياحي من تحقيق نتائج إيجابيّة فاقت التوقّعات حيث فاق عدد الوافدين ولأوّل مرّة الستّة ملايين سائح في نهاية سنة 2005.

غير أنّ هذه النّتائج لا تحجب وجود العديد من النّقائص التي تحدّ من مردوديّة القطاع ونجاعته وذلك بالنّظر إلى حجم الموارد الماليّة التي تمّ استثمارها في هذا المجال حيث ما زالت نسبة امتلاء الوحدات السياحيّة في حدود 50 % تحت تأثير ضعف حجم النّشاط خلال الفترات الشتويّة بالإضافة إلى تدنّي عدد اللّيالي المقضّاة وتواضع المداخيل للسّائح الواحد مقارنة بالبلدان المنافسة.

كما يشوب التّصرّف الإداري والمالي للدّيوان بعض الإخلالات تخصّ أساسا عمليّات الإشهار والتّرويج خاصّة منها إجراءات إسناد الصّفقات ومتابعة إنجاز عقود حملات الدّعاية المشتركة إضافة إلى إجراءات تصنيف المؤسّسات السّياحيّة.

ويتطلّب تدارك الوضع ضرورة مزيد إحكام عمليّات الإشهار والتّرويج وذلك من خلال وضع الإجراءات الكفيلة بحسن برمجتها ومتابعتها وتقييم نتائجها بما يمكّن من تطوير العائدات السياحيّة والتّقليص من موسميّة النّشاط واكتساح أسواق ذات مردوديّة عالية. ولمزيد تطوير نتائج القطاع خلال الفترات الشتويّة والحدّ من التّداعيات الماليّة المتعلّقة بموسميّة النّشاط تؤكّد الدّائرة على ضرورة النّهوض بالعديد من الأنشطة كالمعالجة بمياه البحر والقولف وذلك من خلال تكثيف عمليّات الدّعاية والإشهار على المستوى الخارجي.

ولدعم مكانة السّياحة التونسيّة أصبح من المؤكّد العمل على الإسراع في استصدار التّراتيب والإجراءات المنظّمة لمختلف الأنشطة السياحيّة بما يمكّن من تأطير القطاع بصفة تتماشى مع متطلّبات الجودة على المستوى العالمي وذلك بالإضافة إلى دعم وسائل المراقبة

والمتابعة لتأمين أفضل الخدمات المسداة من قبل الوحدات السياحيّة والحرص على اتّخاذ العقوبات تجاه المخالفين.

ويتطلّب تطوير جودة الخدمات أيضا مزيد تطوير مردوديّة قطاع التّكوين المهني حتّى يتمكّن من تلبية حاجيات القطاع على المستوى الكمّي والنّوعي على الوجه المطلوب. ويستدعي ذلك العمل على إيجاد السّبل الكفيلة التي تمكّن من تطوير نسبة استغلال طاقة التّكوين المتوفّرة والإسراع في اعتماد المناهج والبرامج التّكوينيّة التي تمّ إعدادها في هذا المجال وإرساء المراقبة البيداغوجيّة والعمل على الإسراع في إعادة هيكلة المدارس الجهويّة وتعصيرها بما يمكّن من توفير أحسن الأطر لتكوين اليد العاملة ذات الكفاءة العالية في المجال السّياحي.

ولتحقيق هذه الأهداف فإنّ الدّيوان مدعوّ كذلك إلى مزيد إحكام طرق التصرّف وذلك بالإسراع في تطوير نظام المعلومات ودعم المراقبة الداخليّة وفي المصادقة على الهيكلة الجديدة بما يضمن الشّفافيّة والنّجاعة على مستوى مختلف تدخّلاته.

وتدعو الدّائرة إلى مزيد إحكام برمجة وتنفيذ العديد من البرامج التي تمّ إقرارها على ضوء الإستشارة الوطنيّة والمتعلّقة منها خاصّة بتحديث وتأهيل عدد هامّ من المؤسّسات السياحيّة وبإحداث مؤسّسة خاصّة للإشهار والتّرويج.

كما توصي الدّائرة بضرورة دعم التنسيق بين الدّيوان ومختلف المتدخّلين في القطاع السّياحي خاصّة منهم شركات الطّيران نظرا لتكامل نشاط النّقل الجوّي والنّشاط السّياحي إضافة إلى مزيد تحسيس الجامعات المهنيّة في القطاع السّياحي حتّى تضطلع بمسؤوليّاتها على الوجه المطلوب خاصّة في مجال التّكوين والتّرويج ومجابهة ظاهرة التّخفيض المفرط في الأسعار.

ردّ وزارة السّياحة
والدّيوان الوطني التّونسي للسّياحة

I- التنظيم الإداري والمالي

– هيكلة الديوان

لا يزال مشروع الهيكل التنظيمي والنصوص القانونية المصاحبة له في مرحلة المصادقة من قبل مصالح الوزارة الأولى مما يحتم تأجيل إعداد دليل التنظيم والإجراءات لكونه مرتبط بالموافقة على الهيكل التنظيمي وفي انتظار ذلك أعد الديوان مشروع أمر يضبط الشروط الدنيا للتسمية بالخطط الوظيفية قصد عرضها على وزارة الإشراف.

– الإعلامية

في إطار المخطط المديري للإعلامية أنجز الديوان خلال الفترة الممتدة بين سنتي 2002 و2006 عدة برامج معلوماتية تتمثل خاصة في إنجاز 17 تطبيقة معلوماتية في ميادين الترويج والنشر والاستثمارات السياحية والبنية الأساسية السياحية والتهيئة السياحية والمحيط السياحي والمنتوج السياحي ومتابعة الفندقة ومتابعة وكالات الأسفار والتصرف في المندوبيات الجهوية للسياحة ومكتب الضبط والميزانية والتصرف في الموارد البشرية والحسابيات ومسلك الفواتير والاستقبال و الإرشاد السياحي و الأصول والممتلكات وموقع الخدمات السياحية.

كما قام بإرساء شبكات إعلامية حديثة ومتطوّرة في كلّ مواقعه تستجيب لمتطلبات العمل الحالي والمستقبلي واقتناء وتركيز معدات سلامة بالمقر الفرعي بشارع الحرية 2 كخطوة أولى في هذا المجال ليقع تعميمها تدريجيا في كلّ مواقع الديوان.

وفي مجال الأنترنات والبريد الالكتروني قام الديوان بربط عدد من المواقع عبر خطوط من نوع ADSL وسيواصل تعميم هذا النوع من الربط تدريجيا في بقية المواقع.

ومن جهة أخرى تمّ إبرام عقد مساندة فنية مع المركز الوطني للإعلامية في المشاريع الإعلامية المندرجة ضمن المخطط المديري للإعلامية كما قام الديوان بإعداد دراسات في ميداني السلامة المعلوماتية والشبكات لتحديد متطلبات وأنواع الشبكات لكافة مواقع الديوان ووضع مخطط لربط مختلف المصالح في تونس و الخارج.

كما يتمّ سنويا إعداد برنامج تكوين ورسكلة يشمل محاور في التكوين القاعدي والمتقدم في الأدوات المكتبية والبريد الالكتروني والتكنولوجيات الحديثة هذا إلى جانب التكوين والمساندة المتواصلة للتطبيقات الإعلامية، وبالتوازي مع ذلك يقع إعداد برنامج تأطير لمستعملي المنظومات في حسن استغلالها وتوظيفها.

كما تمّ إعداد شاشة تفاعليّة (Borne interactive) للاستعمال الحر لمنظومة الإرشاد يتمّ من خلالها توفير المعلومة للعموم بطريقة موجّهة وتركيزها في مطار تونس قرطاج كمرحلة أولى وسيقع تعميمها في الموانى الجوية و البحرية الترفيهية وفضاءات التظاهرات.

تجدر الإشارة إلى أنّ تكلفة المشاريع السالفة الذكر بلغت حوالي 2.3 مليون دينار من جملة 3.6 مليون دينار رصدها المخطط المديري لإنجاز البرامج المصادق عليها من الوزارة الأولى.

إلاّ أنّه وبالرغم من هذه الاستثمارات فإنّ استغلالها لا يزال دون المستوى المطلوب خاصّة في مجال الترويج والرقابة والاستثمارات والتصرّف في المندوبيات الجهوية للسياحة.

ولتلافي النقائص بمنظومة الترويج يتمّ العمل على تفعيل استغلال محوري الصحافة و"conjoncture" إلى موفى شهر جوان 2006 كما يتم حاليا إدخال الملفّات المتعلقة بالعمليات القديمة وتحديد شهر جوان 2006 كتاريخ أقصى لإنهاء عملية التخزين وذلك بالاتفاق مع المصالح المعنية.

أمّا بالنسبة لمنظومة الرقابة فقد اعتمد المخطط المديري للإعلامية أولويات الديوان في برمجة المشاريع الإعلامية وفي تقسيم الميادين والمجالات ولقد بين المخطط أنّ آخر المشاريع ستشمل إعداد تطبيقات تتعلق بلوحات القيادة وأخذ القرار والرقابة والتدقيق حيث أنّ هذه

التطبيقات ستكون لها نظرة شاملة على الميادين والمجالات الأخرى وذلك عبر تركيز قاعدة معلوماتية مندمجة لكلّ أنشطة الديوان.

وفي ميدان الاستثمار فقد تمت معاينة المصالح المنتفعة بالمنظومة للوقوف على العراقيل التي تحول دون استغلال المنظومة وتحسيس المستعملين بأهمّية العمل بالمنظومة والنتائج المنتظرة منها كما يتمّ حاليا إدخال الملفات المتعلقة بالمشاريع القديمة وتحديد شهر جوان 2006 كتاريخ أقصى لإنهاء عملية التخزين وذلك بالاتفاق مع المصالح المعنية.

وبخصوص التصرّف في المندوبيات الجهوية للسياحة تقوم حاليا 6 مندوبيات جهوية باستغلال المنظومة حيث تمّ وضع برنامج عمل لتعميم الاستغلال بجميع المندوبيات وزيارة مندوبيات طبرقة، المهدية والمنستير في موفّى سنة 2005 وسيتمّ زيارة المندوبيات وتعميم الاستعمال إلى موفى شهر جوان 2006 ومن جهة أخرى تمت مراسلة جميع المندوبيات لحثّها على تفعيل استعمال المنظومة وإعلامها بنتائج استغلال المنظومة في 6 مندوبيات وبالتوازي مع ذلك تم اقتناء معدات شبكية "routeur" لربط المندوبيات بالمصالح المركزية للديوان قصد تجميع البيانات على المستوى الوطني وتقليص الآجال في وصول المعلومة إلى الإدارة المركزية ولآخذي القرار.

وبخصوص متابعة تقدّم إنجاز المخطط المديري للإعلامية، قام الديوان بإحداث لجنة قيادة للغرض منذ سنة 2000 طبقا للمنشور عدد 2 المؤرّخ في 15 جانفي 1998 المتعلّق بإجراءات تخطيط مشاريع الحوسبة وإنجازها و متابعتها، إلا أنه ومنذ ذلك التاريخ أصبحت الهيئة المديرة للديوان تقوم بهذه المهام.وسيتم تفعيل لجنة القيادة خلال شهر فيفري من سنة 2006.

– رقابة التصرّف والتدقيق الداخلي

نظرا لوجود إدارتي الميزانية ومراقبة التصرف كلّ على حده وعدم وجود ربط آلي بينهما لم يتسن إرساء مراقبة ناجعة على التصرف هذا بالإضافة إلى نقص الموارد البشرية لإدارة مراقبة التصرف و للغرض قامت الإدارة بانتداب إطار جديد والقيام بدراسة قصد إعداد دليل مراقبة

التصرّف يساهم في وضع آليات رقابة عصرية وإعداد لوحات قيادة لكلّ الهياكل وإرساء نظام معلوماتي ومن المأمول أن ينطلق العمل به خلال السداسية الثانية من سنة 2006.

ولتلافي ضعف مستوى التدقيق الداخلي تمّ انتداب إطار جديد لدعم الموارد البشرية للإدارة كما أعدت دليل التدقيق الداخلي والميثاق المصاحب له ويجري العمل به حاليا وتمّ إعداد برنامج عمل مفصل لسنة 2006.

كما قامت إدارة التدقيق الداخلي خلال شهر أكتوبر من سنة 2005 بإجراء دورة تكوينية عن طريق مكتب دراسات مختص في التدقيق الداخلي والرقابة الداخلية لمدة 20 يوما لدعم كفاءة ومردودية إطاراتها.

وفي مجال تجميع الشراءات وفي غياب وجود دليل إجراءات وحتى تتمكّن إدارة الأصول والممتلكات من القيام بدورها، تمّ تسمية مدير جديد بهذه الإدارة يوم 2005/08/29 من بين مهامه السهر على تجميع حاجيات كلّ مصالح الديوان من إدارات مركزية ومصالح جهوية لإعداد الملفات المتعلقة باقتناء الأصول والمعدات وفي هذا المجال تمّ تجميع حاجيات إكساء الأعوان والقيام بشأنها بصفقة إطارية لمدة ثلاث سنوات.

ومن جهة أخرى قام الديوان بإحصاء جميع الصفقات التي لم يجري بشأنها ختم نهائي وإرسالها للمرصد الوطني للصفقات العمومية بالوزارة الأولى (اللجنة العليا للصفقات) وسيتمّ إحداث لجنة خاصة لمعالجة هذه الوضعية كما أنّ العديد من الإدارات شرعت في إعداد الأختام النهائية الخاصّة بها.

وفي نطاق متابعة الفوارق التي يمكن أن تبرز عن المقاربة بين الدفوعات المصرح بها على مستوى القوائم المالية والدفوعات التي يقع إدراجها بالميزانية تمّ أخذ بعض الإجراءات والمتمثلة في برمجة لإعداد دليل الميزانية خلال سنة 2006 والحرص على القيام بعملية المقاربة الشهرية بين المحاسبة والميزانية وإصدار تقرير في الغرض يتضمن تحليل وتبرير الفوارق وحث مزود التطبيقات الإعلامية على وضع منظومة للمقاربة الآلية بين المحاسبة والميزانية في أقرب الآجال.

وبخصوص الحسابات المرتقبة والتي بلغت 1 م.د سنة 2004 عملت الإدارة على تقليص الرصيد الناتج على عدم وجود المستندات والمؤيدات المدرجة بحسابات الديوان وذلك

بإرسال إطارات مختصة إلى الوحدات المعنية قصد إيجاد الحلول والطرق الكفيلة لتبرير هذه المصاريف وقد تقلصت هذه الحسابات إلى حدود 685 ألف دينار.

وحول مسألة التوظيف المجدي للسيولة تجدر الإشارة أنّ الأعباء في انتظار الخلاص إلى غاية 2004/12/31 قد بلغت حوالي 16574 ألف دينار والتي تتمثّل في غالبها في عقود الإشهار، قد تمّ تنفيذها ولم يقم الديوان بخلاصها بعد. إضافة إلى ذلك بلغت تعهّدات المزوّدين بحسابات الديوان 5200 ألف دينار.

مع العلم أنّ السيولة الموجودة قد بلغت 10568 ألف دينار في 2004/12/31.

وسيعمل الديوان خلال سنة 2006 على إيجاد فرص لتوظيف الأموال إن أمكن ذلك.

II – عمليات الإشهار والترويج

1- حملات الإشهار الوطني

بخصوص إيصال صورة موحدة إلى جميع دول الإتحاد الأوروبي فقد عمل الديوان على توحيد علامة الرمز Charte graphique في الحملات الاشهارية الوطنية ثم عممها في كل المراسلات الموجهة لشركائنا وإلى وسائل الإعلام وكذلك في المطويات والنشريات السياحية، وهي مرحلة لا بد منها قبل الشروع في توحيد التصورات الإبداعية Créatifs، حيث قام الديوان في 6 جوان 2005 باستشارة لإنجاز بنك صور سيضع على ذمة وكالات الإشهار التي سيعهد لها انجاز حملاتنا للسنوات الثلاث المقبلة، لاستغلاله عند وضع التصورات الإبداعية حسب خصوصيات كل سوق، مع العلم و أن علامة الرمز هي بمثابة بطاقة التعريف للوجهة و تأتي في المقام الأول قبل الصور للسبب المذكور أعلاه.

أمّا في ما يخص اقتصار عمليات الإشهار على الأسواق التقليدية فإنّ احتداد المنافسة يحتم علينا التركيز على هذه الأسواق باعتبار مخزونها و مكانتها و قربها الجغرافي، غير أنّ هذا لم يمنعنا من ايلاء أهمية خاصّة للأسواق العربية حيث قام الديوان انطلاقا من شهر ماي سنة 2005 بحملات دعائية ظرفية في العربية السعودية و في الإمارات حسب الاعتمادات المتوفرة للغرض، كما وضعنا خطة للسوق الصينية واليابانية والتي يصعب فيها القيام بحملات اشهارية

وطنية على غرار البلدان الأوروبية باعتبار حجمها الجغرافي وأسعار الوسائط هناك ممّا جعلنا نركز على بعض الجهات الهامة للترويج لتونس من خلال برامج عمليات علاقات عامة.

هذا وتجدر الإشارة أنّ الاستثمار الدعائي يتطلّب حيزا من الزمن وإستراتيجية اكتساح أسواق تأخذ بعين الاعتبار الخصوصيات المذكورة أعلاه.

كما سيعمل الديوان في المستقبل على اقتصار المدة الخاصة بإجراءات المصادقة قدر الإمكان باعتبار ضرورة انجاز وسائل الإشهار من قبل الوكالات وانطلاق الحملات في مواعيدها. لذا يعلم الديوان الوكالات بصفة رسمية باختيارها ويعهد لها انجاز الحملات المذكورة في انتظار استكمال الإجراءات الإدارية الخاصة بالمصادقة على مشاريع عقود الصفقات.

ويقوم الديوان بتقييم الحملات الاشهارية الوطنية عبر وسائله الخاصة والتي تتمثّل في آراء الإعلاميين ومتعهدي الرحلات وشبكات البيع والعموم في المعارض وحتّى ممثلي المكاتب السياحية للبلدان المنافسة.حيث قام الديوان بتجربة التقييم الأولي في بعض الأسواق في ظرف خاص مرت به السياحة التونسية للتثبت من رد فعل الشرائح المستهدفة وجدوى التوجهات الدعائية في ذلك الحين.

أمّا التقييم العلمي لكلّ الأسواق فانه يتطلب التعامل مع معاهد مختصة وموارد إضافية باعتبار أن الاعتمادات المرصودة للإشهار تعد غير كافية لانجاز هذا العمل.

كما تجدر الملاحظة أنّ التقييم العلمي الشامل يتطلب دراسات وتحاليل على مدى سنة كاملة على الأقل لمتابعة وقع الحملات في الأسواق الخمسة عشر ولا يمكن الحصول على التوصيات إلاّ في النصف الثاني من السنة الموالية، مما يفسر حجم الاعتمادات المطلوبة.

2- حملات الدعاية المشتركة

كانت حصة الديوان من الدعاية المشتركة خلال سنتي 2002 و2004 فاقت 25 % لسبب الظرف السياحي بعد سنة 2001 الذي شهدت فيه كلّ الوجهات السياحية العربية

والإسلامية تراجعا في عدد السواح ولذا فقد تمت المصادقة بصفة ظرفية للمشاركة بنسبة 25% إلى 50 % في مجهود الإشهار التجاري لمتعهدي الرحلات.

كما أنّ مساهمة الديوان بنسبة 100% تخص حملة دعاية مشتركة في تصور جديد عن طريق إنجاز ومضات إشهارية للتعريف بتونس وقد ساهم كلّ متعهد رحلات في المصاريف الفنية لإعداد هذه الومضة.

وبخصوص بنك المعلومات الخاصّ بالعمليات الترويجية المشتركة يتمّ حاليا ربط المنظومة المعلوماتية الخاصة بالترويج مع الممثليات بالخارج وهي حاليا في مرحلة إدخال الملفات المتعلقة بالعمليات القديمة وتخزينها كما تساهم المنظومة المعلوماتية لإدارة المنتوج في متابعة عقود التسويغ ووكالات الأسفار الأجنبية وعقود التسويق وهو ما من شأنه أن يكوّن بنك معلومات شامل للحملات المشتركة و يمكن من تقييم مردوديتها.

وبالنسبة لربط المساهمة المالية للديوان بتحقيق عدد معين من السياح ليس في النهاية سوى من باب التوقعات بالإضافة إلى أنّ تحقيق نتائج جيدة يصب في صالح متعهدي الرحلات لكونهم يساهمون بنسبة 50 % من تكاليف الحملة الإشهارية المشتركة، بالإضافة إلى ذلك فإن المنافسة الشرسة تفرض علينا التعامل مع متعهدي الرحلات بمرونة أكبر حيث أنهّم لا يجدون ضغوطات من البلدان المنافسة لتونس في الميدان السياحي.

أمّا بالنسبة لاحترام مواعيد إنجاز العمليات الإشهارية فسيعمل الديوان في المستقبل على استيفاء إجراءات الصفقات العمومية قبل البدء في إنجاز الحملات الإشهارية مع متعهدي الرحلات.

وبخصوص تراكم مستحقّات متعهدي الرحلات الخاصة بالسوق البريطانية بالنسبة للاتفاقيات التي أبرمت بين سنتي 2002 و2004 فقد تمّ خلاصها خلال سبتمبر من سنة 2005 ونذكر بأنّ هذا التأخير ناتج عن بطء إرسال الاتفاقيات في مواعيدها المحددة بالإضافة إلى تأخر تقديم وثائق الإثبات من قبل متعهدي الرحلات.

أمّا في ما يخصّ استقطاب بعض الجهات لنسبة سواح تفوق طاقة الإيواء هناك عدة متعهدي رحلات وخاصة الكبار منهم مختصين في جهات معينة بالبلاد التونسية وذلك تماشيا

مع رغبات الحرفاء ولذلك يتم تشجيعهم على مزيد تسويق تلك الجهات كما أنّ الاستثمار في الإشهار السياحي له نتائج و مردودية على المستوي المتوسط والبعيد.

3- العلاقات العامة والتظاهرات بالخارج

نظرا للمنافسة الشرسة تضطر إدارة الترويج والاتصال إلى قبول بعض التظاهرات العاجلة وذلك لعدم تفويت الفرصة المتوفرة لضمان أفضل النتائج لكن في العادة تتم برمجة كل التظاهرات مسبقا ضمن برنامج شهري وتتم الموافقة عليه من قبل إدارة الترويج والاتصال كما تقوم إدارة الترويج و الاتصال وممثليات الديوان بالخارج بتفادي هذه النقائص خلال سنة 2005 والعمل متواصل. ومنذ شهر سبتمبر من سنة 2005 يقوم رؤساء الخلايا بإدارة الترويج والاتصال بمتابعة وتقييم مختلف عمليات العلاقات العامة المتعلقة بأسواقهم.

4- إسناد المنح

أصبحت لجنة التصرّف تجتمع بصفة دورية منذ شهر مارس سنة 2005 برئاسة السيد وزير السياحة وتقوم بالمصادقة على أعمال السنة الماضية والنظر في برنامج السنة المقبلة قصد الموافقة عليه.

أمّا لجنة تحديد وتقييم الدعم فقد اجتمعت 5 مرات خلال سنة 2005 برئاسة السيد وزير السياحة حيث تم إرساء معايير موضوعية لإسناد المنح للمهرجانات والتظاهرات وهي مرتبطة أساسا بمردودية هذه التظاهرات في الإشهار والترويج السياحي و تقوم لجنة تحديد وتقييم الدعم بالنظر في التقارير الأدبية والمالية لمختلف لجان المهرجانات للسنة الفارطة والنظر في Presse book لجل التظاهرات بالإضافة إلى ذلك يقوم الديوان بدعم المهرجانات التي لها طابع تنشيطي للمدن السياحية.

III- النهوض بجودة المنتوج السياحي

1- نظام الجودة في القطاع السياحي

بخصوص نظام الإشهاد بالمطابقة يقوم الديوان الوطني التونسي للسياحة عن طريق إدارة تنمية المنتوجات الجديدة بالتفقد والمراقبة المستمرة لبعض المنتوجات السياحية الجديدة ذات الصبغة الخصوصية على غرار القولف والموانى الترفيهية البحرية ومراكز التنشيط البحري والشواطئ المهيئة وذلك بإعانة خبراء من البحرية التجارية والجامعة التونسية للصولجان...وذلك سعيا منه للمحافظة على الجودة المطلوبة من الحرفاء ولضمان التنمية المستديمة والمكانة المتميزة لهذه المنتوجات الجديدة تمكنها من مزاحمة الدول المنافسة المتواجدة على حوض البحر الأبيض المتوسط أو على المستوى العالمي.

ومن جهة أخرى فقد نصت الاتفاقية المبرمة بين الديوان الوطني التونسي للسياحة والمعهد الوطني للمواصفات والملكية الصناعية على تكوين المدققين في أنظمة الجودة وعلى وجه الخصوص في مجال تطبيق المواصفات ولم يتم القيام بهذا التكوين لأن المواصفات مازالت في طور الإنجاز ومن المواصفات المنجزة والمصادق عليها لم يتم تطبيقها بعد.

أمّا في ميدان السياحة الثقافية فقد أعّدت كراس قصد إنجاز خارطة السياحة الثقافية والبيئية و الموقع الخاص بها على الأنترنات في صيغتها الأولى منذ سنة 2001 لكن ومنذ ذلك التاريخ شهدت الخطة الوطنية للنهوض بالسياحة الثقافية والبيئية (2000-2004) إنجاز العديد من مكوّناتها وخاصة في مجال التهيئة والإحياء ممّا تطلّب إعادة النظر في محتوى كراس الشروط في نسخته الأولى باعتبار أنّ الهدف من إنجاز الخارطة يتضمّن علاوة على جرد التراث الطبيعي والتاريخي والتقليدي، إعداد مسالك سياحية وإنجاز مشاريع تنموية مستديمة تساهم في تنمية المناطق ذات الخصوصيات والمميزات الثقافية والبيئية والسياحية.

وتجسيما لأهداف الخارطة قامت عديد الجهات بإعداد دراسات متخصّصة على المستوى الجهوي انطلاقا من عناصر الخطة (سليانة- القصرين-سيدي بوزيد-قفصة-القيروان-الكاف-زغوان...) ممّا يؤكّد أنّ الصيغة النهائية لكراس الشروط لإعداد الخارطة تتضمّن إيجابيات هامة تؤكّد التكامل بين الدراسات التي تنجز جهويا والدراسات التي تجسمها الهياكل الوطنية (مسلك الماء-المسالك البيئية...).

أمّا في ما يخصّ تكوين الأدلاّء القارين فقد تمّ خلال شهر ديسمبر سنة 2005 تكوين فريق عمل يضمّ ممثّلين عن كلّ الأطراف المعنية بتكوين الأدلاّء وإعدادهم ورسكلتهم وقد حدّد

البرنامج الذي سيستقطب عددا هامّا من حاملي الشهادات العليا لتمكينهم من ممارسة مهنة الدليل بعدد من المواقع والمعالم الأثرية والبيئية والمتاحف وسينطلق البرنامج بداية من شهر مارس 2006 بالمعهد الأعلى للتكوين السياحي بسيدي الظريف.

وبخصوص إعادة ترتيب النزل والمطاعم السياحية فقد تمّ صدور قرار السيد وزير السياحة المؤرخ في أول ديسمبر 2005 المتعلق بضبط أدنى القواعد الواجب احترامها لترتيب النزل السياحية.

وفي ما يخصّ وضعيّة النزل التي فتحت بعد سنة 1999 و بذلك لم تتحصّل على التصنيف النهائي نظرا للإشكاليات والصعوبات التي واجهتها هذه المؤسّسات في تطبيق قرار 04 فيفري 2000 سيقع تصنيفها نهائيا بمقتضى قرار 01 ديسمبر 2005.

وبالنسبة للتأخير في إسناد التصنيف النهائي للمطاعم السياحية فقد تمّ تسوية 04 ملفات خلال السداسي الثاني من سنة 2005 وسيتمّ استكمال باقي الحالات خلال سنة 2006.

2- الرقابة المسبقة على المتعاملين في القطاع السياحي

في مجال مراقبة أشغال بناء المؤسسات السياحية فإن التقارير التي أشار لها فريق الرقابة تهمّ زيارات تفقد الحضائر التي تقوم بها المندوبيات الجهوية للسياحة لغرض مطابقة الأشغال للأمثلة المصادق عليها ثم إعلام دائرة الإشراف على البناء بإدارة النهوض بالاستثمارات في إطار لامركزية التفقد. وتتولىّ الدائرة المذكورة تنسيق المعلومات الواردة لمتابعة الاستثمارات حيز الإنجاز بكامل التراب التونسي.كما تتولى بذاتها القيام بزيارات دورية لمختلف المناطق السياحية لتحيين المعلومات المتعلقة بتقدم الأشغال أو لمعالجة المشاكل المستعصية التي تحدث أثناء الإنجاز.

3- منح التراخيص لتعاطي بعض الأنشطة السياحية

بخصوص احترام وكالات الأسفار للشروط الواجب إتباعها بخصوص المسالك السياحية تقضي التراتيب الإدارية بإلزام منظمي الرحلات والجولات السياحيّة (وكالات أسفار وأصحاب النزل) بالتقيّد بعدد محدّد للكيلومترات المقطوعة يوميّا والمقدّرة بـ 350كلم، يتمّ مراجعته سنويّا ضمن منشور إداري موجّه لوكالات الأسفار يحتوي على عدّة توصيات تتعلّق بالسلامة والرفاهة والإفادة الثقافيّة لفائدة كلّ السيّاح المشاركين في الرّحلات السياحيّة.

غير أنّه وبداية من موسم 2006/2005 فقد تمّ الاتفاق على إسناد التأشيرة للرحلات التي يمكن أن تحتوي على مسافات يوميّة تصل إلى حدود 400كلم و إنّ هذا الرقم يبقى دون الحدّ الأقصى المسموح به من قبل مجلّة الطّرقات، كما أنّ هذا الاتفاق قد حصل وفقا للأسباب التالية :

- تحسين البنية الأساسيّة للطرقات،
- تحسين ملحوظ على مستوى أسطول النقل من حيث الحداثة وتوفير الرّفاهة،
- تقلّص عدد الحرفاء المشاركين في الرّحلات انطلاقا من نزل إقامتهم (صنف تكلفة كاملة All Inclusive) رغبة في عدم تكبّد المصاريف الإضافيّة،
- طلب الجامعة الجهويّة لوكالات الأسفار بجربة في اتجاه مطماطة- دوز خلال يوم واحد.

أمّا بالنسبة لمديري النزل فإنّ عدم الاستقرار الزمني للمدير الفنّي بالنزل ذاته يجعل أنّ عدد النزل المسيّرة حاليّا بدون مدير مصادق عليه يتغيّر من وقت إلى آخر وهو موضوع متابعة دقيقة من قبل مصالح المراقبة.

4- عمليات التفقّد

قام الديوان بإجراء مناظرة وطنيّة للأدلاء السياحيين خلال شهر ديسمبر 2005.

كما يحرص الديوان على ضرورة تطبيق المنشور المنظّم لسلك ممثّلي وكالات الأسفار الأجنبيّة.

وفي إطار تدعيم الموارد البشريّة للهيكل التفقّدي بالدّيوان الوطني التونسي للسياحة فقد تـمّ إنتداب ثمانية متفقّدين في اختصاص فندقة وحفظ الصحّة.

كما تقوم مصالح تفقّد النزل بإدارة المنتوج بعمليّات مسح شامل للمناطق السياحيّة كلّ سنة وذلك ضمن برنامج عمل محدّد حيث يقع تغطية أكثر من نسبة 70 % من الوحدات السياحيّة (فنادق و مطاعم سياحيّة).

حيث تمّ خلال الفترة المتراوحة بين سنتي 2004 و2005 القيام بزيارات مسح شامل لكلّ من منطقة المهديّة ونابل والحمامات (نزل ومطاعم) كما تمّ أخيرا سنة 2005 زيارات مسح شامل لمنطقة جربة وتوزر وبذلك تكون مصالح التفقّد بالدّيوان قد غطّت كلّ المنشآت السياحيّة نزل ومطاعم بكاملها خلال السنتين (2004-2005).

وتمّ خلال السداسي الثاني من سنة 2005 اتخاذ إجراءات ردعيّة ضدّ بعض المؤسّسات السياحيّة المخلّة جدّا حيث تم غلق لـ 04 نزل و 04 وكالات أسفار.

كما تم تسليط غرامات ماليّة لـ 02 نزل سياحيّة و02 وكالات أسفار والحطّ أو إلغاء التصنيف لـ06 مطاعم سياحيّة.

وتجدر الإشارة أنّه يتمّ الأخذ بعين الاعتبار لمشاكل التشغيل بالنزل ولا يتمّ الالتجاء آليّا لأخذ إجراءات الغلق.

IV - التكوين السياحي

1- تغطية حاجيات القطاع

في ما يتعلق بحملات انتداب المتكونين قام الديوان خاصة بـ:

- بث بلاغات بالإذاعة الوطنية والإذاعات الجهوية،
- تنظيم أيام مفتوحة بمراكز التكوين،
- تنظيم أيام تحسيسية داخل المعاهد والمدارس الإعدادية،

إعلانات في الصحف اليومية والأسبوعية،
نشر كتيبات إعلامية في المعاهد الثانوية.

كما تعمل الإدارة على تكثيف هذه العمليات التحسيسية لتحقيق النتائج المرجوّة من خلال الاعتماد أكثر على وسائل الإعلام (ومضات إشهارية تلفزية...) وكذلك تدعيم الاتصال المباشر.

ومن جهة أخرى قام الديوان بإسعاف البعض من المرشحين الذين تجاوزوا السن القانونية وتم بالتالي إلحاق عديد المتكونين بالتكوين.

وبالنسبة لانتداب العمال الأجانب تجدر الإشارة إلى أنّ مهمة الديوان تتمثل في إبداء الرأي من الناحية الفنية لمطالب المترشحين، أما الرخص فإنها من مشمولات وزارة التشغيل كما أنّ العديد من وكالات الأسفار تفرض على النزل وجود بعض أنواع من العمال الأجانب مثل المنشطين.

ويعمل الديوان على التقليص من هذه الانتدابات وذلك بتوفير حاجيات القطاع كمّا وكيفا من الكفاءات التونسية وذلك من خلال بعث برامج تكوين جديدة على غرار التنشيط.

2- جودة التكوين

بخصوص متابعة المتكونين أثناء قيامهم بتربصات داخل المؤسسات فإن البرنامج يتمثل في قيام المكوّنين بثلاث زيارات خلال الأربعة أسابيع التي يكون فيها المتكوّن متواجدا بالمؤسسة، وسنسعى في المستقبل إلى تكثيف الاتصال بالمتربصين والإطلاع على الظروف المحيطة بالمتكون.

3- كلفة التكوين

ستساهم إعادة هيكلة مراكز التكوين التي ستنطلق خلال سنة 2006 في إعادة النظر في توظيف الموارد البشرية المتوفّرة بما يتماشى والمردودية والكفاءة في مجال التكوين السياحي.

4- تأهيل التكوين

بالنسبة للتباين على مستوى كلفة الإنجاز وتركيبة مركزي كركوان و بلاريجيا فهو يفسر بكون كلفة موطن التكوين بمركز كركوان ناهزت 26 ألف دينارا بينما بلغت 14 ألف دينارا بمركز بلاريجيا وذلك راجع إلى خصوصيات الأشغال والمعدات التي تم اقتناؤها في هذا المركز أو ذاك (البناءات والفضاءات التي تم تركيزها بكركوان مغايرة لمركز بلاريجيا – المعدات المتعلقة بالمنظومة المعلوماتية بمركز كركوان أهم بكثير من تلك الموجودة ببلاريجيا – الحفريات الأثرية بكركوان... بالإضافة إلى تفاوت عدد مواطن التكوين (450 ببلاريجيا و 300 بكركوان).

V- تشجيعات الدولة في مجال الاستثمار السياحي

1- منحة الاستثمار

بخصوص طرح مبلغ الأداء على القيمة المضافة التي يمكن استرجاعها من قبل صاحب المشروع من كلفة الإنجاز فإنّ مجلة تشجيع الاستثمارات تنص على احتساب مبلغ المنحة على أساس نسبة من الكلفة الجملية للمشروع دون اعتبار قيمة الأرض وذلك دون الإشارة إلى ضرورة طرح مبلغ الأداء على القيمة المضافة من قاعدة احتساب هذه المنحة. كما أنّ المصادقة على المنحة يتم بناءا على رأي لجنة إسناد المنح التي تضم ممثلين عن كافة الوزارات بما في ذلك وزارة المالية المعنية بهذا الشأن.

أمّا بالنسبة لعدم إدراج منحة الاستثمار ضمن موارد التمويل فتجدر الإشارة إلى أن تحديد الكلفة النهائية للمشروع وهيكلة التمويل يقع خلال دراسة الملف المتعلق بالتصريح بالاستثمار في حين يتم تحديد مبلغ المنحة بعد حصول الباعث على شهادة إيداع تصريح بالاستثمار وعرض ملفه على أنظار لجنة إسناد المنح وبالتالي فإنّ إدراج المنحة ضمن موارد التمويل لن يؤثر على كلفة المشروع أو مبلغ المنحة ولكن يمكن أن يساهم في توفير الموارد الذاتية المبرمجة.

غير أنّ اعتبار المنحة كمورد تمويل يمكن أن يتسبب في بعض التأخير في إنجاز المشروع حيث أن البنوك عادة ما تشترط على الباعث استهلاك كافة الأموال الذاتية قبل تمكينه من القروض في حين أنّ المنحة تصرف على أقساط حسب تقدم الأشغال إلى حين دخول المشروع حيز الاستغلال.

أمّا بخصوص إمكانية تفويت الباعث الجديد لسندات رأس المال لفائدة أشخاص غير مؤهلين للتمتع بالتشجيعات المسندة للباعثين الجدد فإن الديوان الوطني للسياحة ليست الجهة المؤهلة لمتابعة ملكية رأس المال إثر دخول المشروع حيز الاستغلال وفقا للفصل 64 من مجلة تشجيع الاستثمارات.

كما تجدر الإشارة إلى أنّ الباعث مطالب، عند التصريح بالاستثمار، بإمضاء التزام يتعهد من خلاله بتحمل مسؤولية التصرف في المشروع بصفة شخصية وكامل الوقت وذلك وفقا لأحكام الفصل 44 من مجلة تشجيع ومخالفة هذا الالتزام تجعله تحت طائلة العقوبات المنصوص عليها بالفصل 65 من نفس المجلة.

فيما يتعلّق بمعايير تقييم نسبة تقدم الأشغال المخولة لصرف الأقساط المستحقة من منحة الاستثمار، فسيقع لاحقا اعتماد القوائم المالية وذلك بهدف المزيد من التدقيق في هذا المجال.

2- تنفيل نسبة الفائدة

تمّ درس الاتفاقيات وتحديد بنودها إثر عديد الاجتماعات بحضور البنك المركزي التونسي والجمعية المهنية للبنوك والديوان الوطني التونسي للسياحة وتحت إشراف وزارة المالية. وقد أوكلت للديوان مهمة تقديم جداول مفصلة في مبالغ التنفيل الراجعة للمشاريع السياحية.

هذا وتنصّ الاتفاقيات على أن يتولى الديوان الوطني للسياحة سنويا خلاص مبالغ التنفيل لفائدة البنوك المعنية، دون أن تتم الإشارة إلى ضرورة قيامه بالتثبت من أنّ المبالغ التي تمّ صرفها قد وقع استعمالها فعلا من قبل البنوك للحط من متخلدات المشاريع السياحية المستهدفة بهذا الإجراء.

غير أنّه يمكن التأكيد بأنّ المبالغ المعنية قد استعملت للغرض الذي رصدت من أجله باعتبار أن الديوان لم يتلق منذ سنة 2003 أي إشعار من طرف المستثمرين المعنيين بخصوص عدم خلاص المبالغ المنصوص عليها في إطار الاتفاقيات.

كما تجدر الإشارة أنّ الديوان وبناء على طلب بعض المستثمرين الذين لاقوا صعوبات في تطبيق بنود الاتفاقية، قام بالتدخل لفائدتهم لدى البنوك لإزالة الإشكالات المطروحة والمتعلقة بالموضوع.

إنّ بنود الاتفاقية وقع تحريرها بعد التشاور بين جميع الأطراف لتحديد الطريقة المثلي ولم يتمّ تقديم هذا المقترح من أي طرف.

وبخصوص تعديل نسبة الفائض من 13% إلى 10 % بالنسبة للقروض التي تمّ إسنادها للمؤسسات السياحية فسيتم متابعة هذا البند مع مصالح وزارة المالية.