



La lettre de Bulgarie

2006 – 03

Janvier 2006

Bulgaria's New Tourism Head Purges the Agency

The chairwoman of Bulgaria's State Tourism Agency announced she would apply strict measures to all employees who do not fulfil their duties. Anelia Krushkova, who was appointed to the office five days ago, said she has already heard about serious problems existing in the agency for three years now.

Some of the employees, for example, are not able to prepare official correspondence, Krushkova found out.

She has been supported by her colleagues from the field of tourism who agree to fill in inquiries into the agency's work. Tourist professionals will be asked to inform about "corruption practices and chaos" in the agency in these inquiries.

Bulgaria has been poorly presented at the previous tourist expos in Brussels, London and Copenhagen, Krushkova pointed out. The national stand in the Danish capital had been visited by "one person only".

The money given for advertising tourism in Bulgaria could be enough if we make the most of it, explain the inquired people.

"I have already started my own research but I should gather arguments that are strong enough and allow me to dismiss some of the employees," Krushkova explained.

The measures to be taken are part of organization's plans for its future development and work.

Source : Sofia News

Le début du nettoyage des « écuries d'Ojias » commence enfin !? Heureuse nouvelle pour la Bulgarie car le tourisme est essentiel pour le pays !

Le 16 décembre dernier, nous apprenions la démission du responsable de l'Agence Nationale du Tourisme : Mr Al Jabouri ! La « rumeur », selon la presse, veut qu'elle soit motivée par l'impossibilité de traiter avec « les gros poissons » du secteur....

Le lendemain, le Premier Ministre a bien entendu démenti cette rumeur avec la réserve qu'il fallait, il devait d'abord s'entretenir avec la personne pour savoir exactement ce qui motivait cette démission.

Quelques mois auparavant, un grand quotidien national bulgare évoquait déjà ce départ dans le cadre d'un jeu de chaises musicales au sein du gouvernement en rapport avec l'entrée dans l'Union Européenne du pays. Mr Vassiliev, membre du gouvernement en exercice, deviendrait à cette occasion Ministre du Tourisme !

Lors du Salon du Tourisme de Varna, en novembre dernier, Mr Al Jabouri présentait avec ses collaborateurs les résultats de la saison touristique 2006. Les chiffres étaient flatteurs pour la progression obtenue d'une année sur l'autre, mais pour ce qui est du « prix à payer »¹ pour l'obtention de la progression : silence le plus total !²

A cette présentation³, il m'a été aussi donné de constater :

- des erreurs d'analyses flagrantes, exemple : la France a été présentée ce jour là comme un nouveau marché émetteur pour la Bulgarie alors que les touristes français visitent la Bulgarie depuis au moins 25 ans⁴ !
- que des questions importantes de l'auditoire sont restées sans réponse aucune :

¹ En l'occurrence, chercher par tous les moyens de la clientèle capable de compenser les pertes graves sur les marchés traditionnels tels l'Allemagne, sans de préoccuper de la durabilité et de la fidélité de cette clientèle comme à quel prix elle viendra.

Une partie de cette « clientèle » a été trouvée dans le « retour » du tourisme des anciens PECO. A noter qu'il peut y avoir une différence énorme entre :

- la clientèle âgée qui revient sur les pas de sa jeunesse alors qu'elle a eu la possibilité de voir ce qui avant était interdit, donc un feu de paille,
- les jeunes générations qui vont sur les traces de leurs parents.

² Sachant qu'en fin de 1^{er} trimestre la Banque Nationale concluait, pour ce qui est des résultats financiers du tourisme, de leur « non impact » sur le déficit des comptes extérieurs.

Sachant que pour le 1^{er} trimestre 2006, les stations balnéaires creusaient leurs résultats négatifs en les multipliant en moyenne par 4 selon les chiffres publiés. L'essentiel des résultats négatifs venant de période hors saison et hors charters, période pendant laquelle les stations sont vides.

Si les « low cost » sont à même d'améliorer la situation, il reste la question de la motivation des touristes pour venir sur le littoral de la Mer Noire en janvier ou février par exemple....

Sachant que Mr Krasimir Stanev, Président d'Albena AD, tirait la sonnette d'alarme dans une interview juste avant l'été par cette phrase : « vous direz ce que vous voulez mais cette année les comptes du tourisme sont dans le rouge alors que les efforts consentis par les Espagnols payent avec 50% de progression » ! Les résultats de stations publiés en fin de saison montrent qu'Albena s'en tire avec un profit faible mais crédible. Slanchev Briag et Zlatni Piasatsi présentent des résultats préoccupants sachant que pour obtenir un remplissage frisant les 60% en pleine saison ils ont commercialisé les nuitées en hôtels 4 étoiles de 2^e rang à BGN 14.- l'unité !

Les experts Allemands certifient que le tourisme bulgare qui a connu une apogée en 2000 et depuis 2003 en déclin rapide.

³ Des professionnels avertis vont jusqu'à contester ces résultats, les qualifiant d'artificiels pour « booster » l'immobilier....

⁴ Avec des hauts et des bas, plus liés à la qualité des services reçus qu'à autre chose.

FRAM a été absent 9 ans de Bulgarie !

La Bulgarie profite également de la baisse de fréquentation de la Croatie qui est essentiellement le fait de la suppression de la subvention des taxes d'aéroport et de l'instauration d'une TVA à 22% !

Les autorités bulgares n'ont visiblement pas médité ces motivations car la fiscalité sur le tourisme a été renchérie.... alors qu'il est notoirement connu que la Bulgarie est désormais 10% plus chère que la Turquie pour des prestations de moindre qualité....



- ✓ quelles sont les motivations ⁵ du choix de la Bulgarie par les touristes,
- ✓ par quels moyens les 6% de croissance annuelle annoncés sur la décennie à venir seraient atteints et quelles étaient les perspectives ⁶ de développement envisagées pour ce faire.

Je me revoyais soudain il y a un peu plus de 25 ans en Bulgarie entendant les propos ronflants de fonctionnaires qui criaient victoire car ils avaient « dépassé le Plan »....

Peut de temps après Mr Al Jabouri, dans une interview, annonçait la somme considérable engagée pour la représentation bulgare au World Travel Market de Londres qui s'est soldée par des « ratés », multiples et de taille ⁷, mis en évidence par la journaliste.

Il a aussi été question de la somme sur laquelle un engagement a été signé pour le partenariat de la Bulgarie avec le Salon du Tourisme de Stuttgart en Allemagne (supérieure à 1 million d'€), engagement, pour lequel, Mr Al Jabouri reconnaissait ne pas avoir le 1^{er} sous à 1 mois environ de l'événement !

Une décision gouvernementale vint fort à propos peu après, son budget passait de BGN 16 millions en 2005 à BGN 31 millions en 2006 !

Oui, la Bulgarie a besoin de promotion à l'étranger pour se faire connaître car la fermeture des Offices de tourisme et autres représentations hors de ses frontières ne lui a pas été favorable, mais, quelle « promotion » !?

Les « bons » rédactionnels ne suffisent pas !

La présence sur les salons du tourisme est importante, mais seulement à un stade ultérieur. Le faire précipitamment est souvent contre productif et de toute façon dispendieux.

Se faire connaître c'est créer une image qui s'ancre dans la mémoire des gens. Cette « image » doit être positive et éveiller l'intérêt ⁸. Cela se construit avec patience et méthode, et le plus affligeant et que la Bulgarie a tout pour un réel succès....

⁵ Élément central, car ce point détermine la nature de la campagne marketing pour d'abord garder la part de marché et éventuellement la développer. Ainsi, les Japonais viennent en Bulgarie parce que le 2^{ème} sumotori au niveau mondial est un Bulgare, ils entendent donc parler du pays souvent et s'y intéressent parce qu'aucun sumotori japonais ne lui arrive à la cheville (le n° 1 mondial de la discipline est un Mongol). Les éléments déterminant le choix français sont forcément différents et ceux pour le choix allemand sont encore une fois autres !

⁶ L'évolution des marchés émetteurs est à suivre impérativement sur la durée car elle permet de déterminer par extrapolation le devenir de son produit et les « correctifs » à lui apporter éventuellement pour en assurer la durabilité.

⁷ Pour reprendre une citation célèbre en France : pas coupable certes, mais au moins responsable, et d'après ses coups il ne semblait pas être préoccupé outre mesure par la chose....

⁸ C'est avec un regret immense et presque un désespoir profond qu'il est le plus souvent constaté que dans l'inconscient collectif des gens de la rue, à l'Ouest, Bulgarie = yaourt et prostituées, pour quelques uns, en plus la tentative d'assassinat contre le Pape Jean Paul 2 et une minorité, peut être plus curieuse parce que forte d'une scolarisation plus longue : le « parapluie bulgare ».

La « contre publicité » en ces temps d'accessibilité à l'information en temps réel est également un thème qui mérite une attention considérable car très vite et très largement dommageable au niveau de l'image.

L'affaire de la réforme « avortée » de la réforme de la catégorisation ⁹ en est un bel exemple !

Avec la nouvelle norme, les « palaces » les plus anciens de la ville (Sheraton, ...) auraient perdus 2 étoiles... des 5 attribuées. Un lobbying particulièrement intense obtint une nouvelle rédaction de la Loi incluant une date de construction des édifices à partir de laquelle la nouvelle norme était applicable, de cette manière le Sheraton et quelques autres sauvèrent leurs étoiles....

Enfin, à la mi-novembre, participant à une réunion régionale de la Fédération Nationale des Hôtels et Restaurants Bulgares, mon point de vue fut demandé en fin de réunion et je ne pus que dire que :

- je constate de manière « concrète » ¹⁰ aujourd'hui, qu'effectivement, depuis bientôt 18 ans les infrastructures d'hébergement en Bulgarie ont été développées sans aucune réflexion ¹¹. Des hôtels ont été construits partout et n'importe où de surcroît, partant du principe qu'ils se rempliraient bien d'eux-mêmes (une queue de touristes se formant même avant que la clé ne soit sur la porte !),
- les hôtels qui ont été construits l'ont été en dépit de toute réglementation et dans des délais beaucoup trop court pour pouvoir jurer de la fiabilité des constructions ¹², sans préjuger de leur légalité !
- que ces hôtels existant, le travail de marketing à accomplir désormais, consistait avant tout à prendre des initiatives pour y faire venir la clientèle, après avoir commencé par informer la dite clientèle de l'existence même de l'hôtel par une communication appropriée !
- que la meilleure attitude était le regroupement des moyens pour avoir un impact plus conséquent au bénéfice de tous les participants.

En fin de session, un membre de l'auditoire est venu me dire : « je n'ai jamais entendu des choses comme celles que vous avez dites, personne n'est jamais venu nous les dire » !!

Il y a aussi de quoi voir se dresser les cheveux sur la tête lorsqu'on lit dans la presse que dans le cadre de son déplacement en Asie, le Premier Ministre a signé un accord avec le Vietnam pour que les ressortissants de ce pays viennent travailler en saison dans les stations balnéaires sur le littoral de la Mer Noire, faute de personnel local qualifié !

⁹ Classement des hôtels pour l'attribution des étoiles

¹⁰ Une veille informationnelle adéquate m'avait déjà permis de constater cet état de fait depuis de nombreux mois !

¹¹ Probablement au nom de « vested interests » (intérêts particuliers) alors que l'effort aurait dû être mis sur les infrastructures (routes, ...) en premier, à l'égal des Roumains par exemple.

Blagoi Ragin, Président de la Fédération des Hôtels et Restaurants du pays le dit clairement « le problème des infrastructures, des routes, ..., est urgent et prioritaire » !

Les connaissances en langues étrangères qui faisaient une des fiertés de l'Education Nationale en Bulgarie (dans les temps anciens) disparaissent et la qualité de l'accueil s'en ressent gravement.

¹² Été 2005 : nombre de plaintes de touristes prenant, par exemple, littéralement, le plafond de leur chambre sur la tête....



Après, pourquoi s'étonner que la Station de Slanchev Briag¹³ soit un des exemples NOTOIRES de « The Idler book of Crap Holidays¹⁴ », paru en Angleterre !

Les « crap holidays » en Bulgarie font souvent la Une des journaux britanniques et parfois Allemands¹⁵.

Ainsi, 2 années de suite, dans un même hôtel de la station balnéaire « familiale » d'Elénite :

- intoxications alimentaires,
- hygiène détestable,
- chambres sales,
- tournage d'un film porno dans l'hôtel, de plus classé « familial » et quasi plein !
- personnel grossier....

Le dossier est sur Internet parmi bien d'autres avec une abondante documentation photographique....

Il est également à signaler l'appel sur Internet et dans divers médias de l'avocat Anglais Andrew Morton qui s'est spécialisé dans les réclamations de touristes britanniques pour la seule Bulgarie et qu'il « déborde » de dossiers depuis les inondations d'août 2006 !

On comprend un peu mieux la nature du problème avec cet exemple, documenté : une personne a pris contact avec une station balnéaire, pour proposer sa collaboration.

La démarche n'aboutit pas parce que les interlocuteurs en station demandaient préalablement à la personne de définir ses attentes en matière de rémunération et comment elle « voyait » son travail avec la station ! La logique voudrait qu'au cours d'une rencontre soient exprimés d'abord les « besoins » avant de s'inquiéter des conditions pour les satisfaire....

Dans la production industrielle (ingénierie), un cas similaire nous a été signalé.... Il doit y en avoir d'autres probablement....

Après, pourquoi les Bulgares qualifiés sont-ils partis !? A l'Ouest, travaillant comme femme de ménage ou homme de peine ils gagnent plus qu'en Bulgarie avec un diplôme de 2^e et/ou 3^e cycle....

Alors que la 18^{ème} année depuis la fin des « temps anciens » approche, on est légitimement en droit de s'interroger sur le chemin pris par le tourisme bulgare¹⁶ ?

Sans ringardise aucune, on est en droit de se préoccuper de ce qu'il reste du travail effectué par Mr Radulov (aujourd'hui décédé) et ses collègues envoyés alors en France, en Italie et en Espagne chercher l'inspiration pour la création des 1^{ères} stations balnéaires pour susciter un projet véritablement national sans copier l'Occident.

¹³ Elle compte aujourd'hui 120000 lits selon les déclarations officielles, sans compter ceux du reste de ce qui est aujourd'hui une conurbation : Slanchev Briag - Nessebar – Sveti Vlas. Son homologue « nordiste » : Zlatni Piazatsi en annonce 120000 ! Quid de la Loi Tourisme qui demande 12 m² de plage par touriste....

¹⁴ Littéralement : vacances de merde...

¹⁵ Elle a mis plus l'accent sur les chantiers permanents (nuit et jour), la boue, la poussière, etc... dans les stations.

¹⁶ L'accroissement annuel des infrastructures d'accueil a été de quelques 30% en moyenne pour une croissance de clientèle équivalente à la moitié selon Georgi Gergov du National Tourism Board, entraînant une surcapacité et une pression grandissante sur les prix (Standart News 29.07.2006) - voir aussi note 1

Tourist Reklama était une entreprise très professionnelle, à l'égal de beaucoup d'entreprises touristiques dans les « temps anciens », sachant promouvoir le tourisme national avec qualité en faisant de surcroît quasiment abstraction de l'idéologie de l'époque.

Les documents de promotion pour les 1300 ans de la Bulgarie¹⁷ en attestent, par exemple, et avec brio. Leurs qualités culturelle et informative sont irréprochables et toujours d'actualité¹⁸ !

De la même manière, se préoccuper de l'immense travail effectué par les équipes successives de la Chaire de Géographie, Géologie et Tourisme de l'Université Kliment Ohridski de Sofia, au fil des décennies, pour analyser besoins et potentiels dans le cadre d'un développement durable et respectueux autant de la nature que des touristes pour tout le pays et cela dans un contexte politique plutôt complexe.

Un de ses précurseurs fut le Professeur Dinev. Le dernier de ces Grands fut le Professeur Marin Bachvarov, qui m'a honoré de son amitié comme d'une introduction à tous ces travaux¹⁹ de qualité. Il est décédé il y a quelques années en « exil » !

A l'Université de Veliko Tarnovo, une équipe se préoccupe de rendre ces travaux plus accessibles avec l'aide des nouvelles technologies (informatique).

Il est possible de penser tout et son contraire des « temps anciens », malgré des manquements particulièrement critiquables et parfois dramatiques, des actions sont tout de même à porter à son crédit, et en particuliers dans la sphère sociale et tout spécialement concernant le tourisme. Aujourd'hui, au mieux, 1/3²⁰ des Bulgares partent en vacances, le reste : non, faute de moyens et des investissements considérables en infrastructures régionales de tourisme tombent en ruine, sont laissées à l'abandon si pas pillées....

Combien d'emplois sont ainsi perdus²¹ !?

Le sort d'une bonne partie de ces « non vacanciers » pourrait se voir amélioré à moindre effort économique en simplement mettant les infrastructures aux normes et en les faisant un peu évoluer²²

¹⁷ Célébrés en 1981

¹⁸ Bien entendu à adapter à la « communication » d'aujourd'hui, mais ils sont une référence essentielle qui est probablement perdue car Tourist Reklama n'existe plus et aux dernières nouvelles son fond d'archives a été « dispersé » !

¹⁹ Les siens comme ceux de ses prédécesseurs

²⁰ Il y a certes progrès notoire puisqu'en 1992/93 ils n'étaient que 13%, mais par rapport aux temps anciens..., le recul est considérable.

²¹ En France, les chiffres publics indiquent une moyenne de 1 emploi direct + 1 emploi indirect pour 35 visiteurs. Pour la Bulgarie cela représenterait un DOUBLEMENT des emplois dus au Tourisme....

²² Exemple de qualité de ce qui est possible et qui a été réalisé grâce aux dévouement des gens : le lieu d'accueil de la Fédération des marcheurs à Kalofer qui a connu une rénovation complète à l'automne 2006 et qui maintient toujours des nuitées (en dortoirs) à moins de € 5, petit déjeuner compris....



Que dire aussi de l'absence de considération apportée aux travaux de la Chaire de Tourisme de l'Université d'Economie de Varna sous la houlette de Mme le Professeur Rakadjiska en matière d'Economie du Tourisme et de Marketing touristique surtout !

Sur le littoral de la Mer Noire, en fait, la capacité d'accueil, en 15 ans, a doublé pour la partie anciennement institutionnelle²³, et si on prend en compte le secteur privé créé, lui, ex-nihilo²⁴, c'est de triplement qu'il faut parler. Les chiffres officiels restent loin de la réalité du terrain et ont beaucoup perdu en fiabilité, c'est navrant, et grave²⁵.

Il y a de quoi s'interroger aujourd'hui sur ce qu'il est advenu du corpus législatif des « temps anciens », mais il y avait alors, par exemple, des règles en architecture, à l'égal de tous les pays du monde et en particulier la notion de PROSPET²⁶.

A voir les stations de Slanchev Briag et de Zlatni Piasatsi aujourd'hui, par exemple, il n'en reste plus rien !

On comprend mieux ainsi le propos prêté aux investisseurs russes il y a environ 1 an : en ces deux endroits il ne reste plus un brin d'herbe, que voulez-vous que nous y fassions²⁷ !?

De la même manière, lorsqu'on voit la catastrophe survenue à Pamporovo²⁸ dans le cadre d'une construction avec « permis de construire », que reste-t'il de la notion de « projet architectural »²⁹ !?

Pour tous ces travaux, les médias bulgares les plus sérieux n'hésitent pas à titrer :

- 25% des avoirs en tourisme sur la région de Burgas sont entre les mains de la Criminalité organisée »
- La moitié du ciment qui a servi aux constructions sur le littoral est de contrebande.

²³ Privatisé aujourd'hui.

²⁴ Hors privatisations de l'existant.

²⁵ Le problème est important puisque même en France, dans le cadre des élections présidentielles de 2007, la commission tourisme de l'UMP a présenté des « recommandations ». L'une d'elles porte sur la nécessaire centralisation des données d'observation économique du tourisme pour en assurer la fiabilité car ces chiffres sont la base incontournable de son développement pour les orientations qu'il est susceptible de recevoir.

²⁶ Méthode de calcul permettant de déterminer implantation et hauteur d'un bâtiment pour qu'il ne fasse pas d'ombre à d'autres constructions et réciproquement !

²⁷ Ils ont jeté leur dévolu sur Kamchia, le Maire de Moscou, Mr Yuri Luchkov surtout, et développent la zone avec soin et mesure depuis, sans excès ni précipitation ! Ils se plaignent aussi du manque de personnel qualifié local...

²⁸ Un éboulement de terrain à cause du chantier qui a emporté la moitié (dans le sens de la largeur) de la piste principale. Pendant l'été 2005 un problème similaire était survenu non loin de l'arrêt de bus « journalistes » au sortir de Varna, transformant pour tout l'été les transferts entre l'aéroport de Varna et les stations balnéaires au nord de la ville en cauchemar (déviation par des chemins de terre pour parti et rallongement du trajet conséquent) !

²⁹ La notion de « projet » en architecture en Bulgarie est large et comprend hors les plans, des études sismiques, anti-pollution, de résistance du sol, etc... et sont habituellement facturées € 50-75 du m² de plancher construit (donc par étage) !

Par ailleurs, des centres « touristiques » de renommée et de qualité considérables qui par leur développement approprié représentent des atouts considérables sur le créneau du tourisme de santé, sont non seulement abandonnés, mais livrés à la criminalité organisée au niveau international³⁰

Pour ce qui est des infrastructures publiques, non seulement, pendant ces quelques 18 années, les travaux d'entretien, de rénovation, de remplacement pour celles en place n'ont pas été assurés, mais leur développement pour faire face à la demande en croissance exponentielle n'a pas été assuré non plus !

Ainsi, la région allant de Varna à Shumen connaît régulièrement des coupures d'électricité (jusqu'à quelques heures par jour selon les endroits) et vérification effectuée se trouve « sous alimentée » avec 120 v à 140 v en lieu et place des 220 v requis.

De plus, il y a parfois des surprises : récemment un village de la région de Shumen à vu un de ses quartiers recevoir une poussée de 320 v. Tout l'électroménager, télévision et ordinateur dans 24 foyers sont à remplacer³¹ !

Quelques jours avant Noël, au premier jour de l'hiver, on apprenait que Bansko, qui espère 1 million de visiteurs cet hiver, « station ouverte » depuis moins d'une semaine, connaît déjà de longues coupures d'électricité quotidiennes selon les quartiers... Aujourd'hui, la station prétend à un aéroport qui lui soit propre.... Et dire que quelques uns comparent Bansko à Aspen....

Reste un dernier point important à évoquer pour cette première partie : la question des noms des stations balnéaires qui ont été traduits en Anglais et ceux de plusieurs hôtels et autres complexes touristiques plagiant les noms occidentaux. Ainsi :

- Zlatni Piasatsi est devenu Golden Sand
- Slanchev Briag est devenu Sunny Beach
- etc...

Aux « responsables » de ces actions, citoyens bulgares pourtant, malheureusement je ne vois là à opposer que le propos de PAÏSSI, le grand homme de lettres de leur pays, à leur rappeler : « **Oh insensé, pourquoi as-tu honte de te nommer Bulgare, de lire et de parler ta langue ?** »

³⁰ L'exemple de Sandanski (avec la ville proche de Petric) est particulièrement marquant : station thermale/climatique spécialisée dans le traitement de l'asthme (entre autres) dans les temps anciens, est aujourd'hui la capitale du tourisme sexuelle où viennent les Grecs par milliers puisque ce type de voyage connaît une publicité « ouverte » jusque dans les grands quotidiens d'Athènes...

A Sandanski on été recensées 2000 prostituées « encadrées » par 50 personnes pour 30000 habitants ! On y compte aussi des personnes de passage (occasionnelles) :

- des mères de famille de la région Tutrakan, Russe et Silistra, car il faut à l'occasion pouvoir remplacer une machine à laver qui vient de rentrer l'âme,

- des étudiantes de Blagoevgrad pour financer leurs études (que le phénomène se propage gravement dans les universités françaises par exemple à cause de la réelle indigence de moyen, n'étant pas une « excuse » !).

Les 60 hôtels de la ville offrent tous la chambre « garnie » à la demande....

³¹ Je cite une victime s'exprimant dans la presse : « la télé a commencé à fumer comme un moteur diesel... ».