

## Tunisair boudée par les Tunisiens à cause de ses prix



**Pourquoi les Tunisiens expatriés en Europe subissent-ils les mauvais traitements de Transavia, alors qu'ils peuvent voyager à bord de Tunisair?**

Par **Dr Moez Ben Khemis**

Comme tous les ans pour les Tunisiens expatriés la période estivale rime avec la valse du retour vers la terre natale, la Tunisie. Comme tous les ans des dizaines de milliers de Tunisiens résidents dans des pays étrangers se préparent donc à rentrer passer les vacances de juillet et août avec les leurs. Cette année, les vacances d'été ont coïncidé avec le mois saint de ramadan et la période des fêtes du l'Aid El-Fitr.

### **L'implacable loi du low-cost**

Evidement, pour tout ce beau monde, l'avion reste le moyen de transport le plus en vogue. Et par ce temps de crise, la concurrence est rude et le client-passager se dirige bien entendu vers les compagnies les moins chères: les low-cost. Tout euro ou dinar économisé est bon à prendre. Pour les Tunisiens expatriés en Europe et spécialement en France, la compagnie Transavia figure en haut de la liste.

La question que je me pose en ce moment même est la suivante: pourquoi les Tunisiens expatriés sont-ils otages de cette compagnie alors que nous avons une compagnie nationale Tunisair, qui assure des vols réguliers partout, et notamment en Europe?

Transavia, une compagnie sortie de nulle part arrive pourtant à prendre le monopole des vols vers et au départ de la Tunisie. Cette compagnie low-cost s'est même permise le luxe de changer son créneau horaire. Alors qu'elle assurait les vols de 6 heures du matin au départ de Paris par exemple et de 9 heures au départ des aéroports tunisiens (Monastir, Djerba et Tunis), il y de cela quelques mois, elle s'est incrustée sur le créneau de 16 heures au départ de Paris et 18 heures au départ des aéroports tunisiens, se permettant dans la foulée de prendre des parts de marché à notre compagnie nationale.

Et pourtant Transavia n'est pas une référence en terme d'accueil des passagers. Prenons l'exemple de l'aéroport de Paris Orly-Sud où les passagers de Transavia s'entassent dans une queue interminable pour accéder aux comptoirs d'enregistrement et récupérer leurs cartes d'embarquement. Tous dans la même file quelle que soit leur destination, du jamais vu. Si, en plus, viennent s'ajouter l'humeur désagréable des agents d'accueil, souvent pressés et méprisants, se prenant parfois pour des commandants de bord. De toute évidence, la même scène se renouvelle quelques moments plus tard en salle d'embarquement ou d'autres agents et hôtesses d'accueil

rivalisent d'impolitesse et de mépris envers des passagers à bout de nerfs.

A bord de l'avion c'est encore une autre paire de manches. C'est à peine si les hôtessees et stewards esquissent un sourire. Nonobstant cette situation désastreuse, les vols de Transavia restent pleins et les passagers se bousculent pour acheter leurs billets des semaines à l'avance.

### **Les vols à perte de Tunisair**

Pourtant notre compagnie aérienne nationale tunisienne n'a rien à envier à cette compagnie low-cost. La réputation en termes de sécurité et de qualité de service dans les aéroports internationaux et à bord de ses avions n'est plus à prouver. Nos pilotes de lignes, hommes et femmes, sont des plus expérimentés. Nos hôtessees de l'air sont rayonnantes et nos agents d'accueil extrêmement professionnels.

Hélas, l'hémorragie continue et les passagers continuent à fuir notre compagnie Tunisair. Les vols se font à pertes parfois. Des vols réguliers où seuls une trentaine de passagers sont à bord ne peuvent que nuire à l'image de notre pays.

La cause de cette hémorragie est toute simple: les prix exorbitants des billets d'avion de Tunisair. A titre d'exemple, le vol du 23 juillet prochain Paris-Monastir revient à 403,99 euros plus les frais. Transavia propose le même vol à 227 euros. Ça va du simple au double pour un vol de 2 heures 15 min. Le vol Monastir-Paris du 13 août revient à 276,60 euros à bord de notre compagnie nationale, alors que Transavia le propose à 127 euros.

Certes, les bagages en soute et le service de restauration sont payants à bord des vols de Transavia mais la différence reste énorme et très dissuasive pour les plus fidèle à Tunisair.

Pourquoi donc un tel décalage alors que nous connaissons les difficultés financières de Tunisair? Pourquoi assurer des vols à perte alors que Transavia ne fait que grignoter chaque jour un peu plus le marché de Tunisair? Pourquoi un tel entêtement des dirigeants et gestionnaires de Tunisair? Veulent-ils faire couler la compagnie? Et au profit de qui?

En attendant, les Tunisiens expatriés restent prisonniers des compagnies low-cost par soucis d'économie et en dépit du mauvais accueil, du service médiocre et du manque de professionnalisme de leurs agents.