

2013-2014

Cycle Ingénieur, 1ère année

Semestre 6

LE MARCHÉ DU TOURISME À MALTE

Hans William

Sous la direction de Mme

Abela Gertrude

Robert Arrigo & Sons
TRAVEL & TOURISM MALTA



ISTIA
62 Avenue Notre-Dame du Lac
49000 Angers cedex
Tél. 02 44 68 75 00 | Fax 02 44 68 75 01



ENGAGEMENT DE NON PLAGIAT

Je, soussigné

déclare être pleinement conscient que le plagiat de documents ou d'une partie d'un document publiée sur toutes formes de support, y compris l'internet, constitue une violation des droits d'auteur ainsi qu'une fraude caractérisée.

En conséquence, je m'engage à citer toutes les sources que j'ai utilisées pour écrire ce rapport ou mémoire.

William Hans, le 25/08/2014



ISTIA
62 Avenue Notre-Dame du Lac
49000 Angers cedex
Tél. 02 44 68 75 00 | Fax 02 44 68 75 01



REMERCIEMENTS

En préambule de ce rapport de stage, je voudrais remercier M. le directeur Robert Arrigo, qui m'a permis d'intégrer son entreprise durant 3 mois.

Je remercie également Mme Gertrude Abela, mon maître de stage, qui m'a accueilli et épaulé tout au long de mon stage.

Je remercie Ridha, responsable référent pendant un temps, pour sa patience, sa disponibilité, sa gaieté et ses beaux discours.

Je remercie Mme Valérie Reverdy, pour soutien, ses conseils, et les corrections apportées à mes rapports d'activités en anglais.

Enfin, mes remerciements vont à Mariella Mallia, mère d'accueil et amie, qui m'a accueilli chaleureusement et qui s'est démenée pour nous faire passer un séjour inoubliable, à tous les étudiants vivant sous son toit.

Sommaire

Introduction générale.....	7
Partie I : Mon rôle dans l'entreprise	8
1. Contexte géographique et positionnement de l'entreprise	8
2. Les enjeux, déroulement et résultats des missions réalisées	9
Bilan d'expériences	11
Partie II : Le mode et le niveau de vie à Malte.....	12
1. Les revenus et le prix de la vie à Malte.....	12
1.1. Les salaires minimum maltais et français.....	12
1.2. Des différences de prix selon les produits et la consommation	13
2. Le niveau de vie à Malte.....	14
2.1. Observation au quotidien	14
2.2. Tirer profit du tourisme	14
Conclusion.....	14
Conclusion générale.....	15
Annexes	16
Bibliographie.....	17

Introduction générale

Un ingénieur voyage de plus en plus dans notre société moderne. La mondialisation, la délocalisation, le développement des entreprises à l'international, l'émergence de nouveaux pays sur le marché de la technologie ; tous ces facteurs, couplés à des moyens de transport toujours plus rapides et moins cher, amènent à voyager. C'est ainsi une qualité importante pour un ingénieur de pouvoir s'adapter à un nouvel environnement. C'est en particulier à l'étranger que nos repères sont les plus malmenés. Nous sommes confrontés à une langue, une culture, des habitudes et des façons de penser parfois très différentes de chez nous. Pourtant, le monde de l'entreprise exige que nous gardions toujours une bonne efficacité.

Comme pour tout domaine inconnu, la meilleure façon d'agir au mieux est de se préparer. C'est ce à quoi vise ce stage de fin de première année de cycle ingénieur, la confrontation à un nouveau milieu, à un nouveau style de vie, à une langue étrangère. Acquérir une expérience pédagogique ou professionnelle à l'étranger.

Mon stage s'est déroulé à Malte du 28 avril au 25 juillet 2014, soit 13 semaines, dans l'entreprise Robert Arrigo and Sons, une agence de voyage réceptive située à Saint Julian. J'étais encadré par deux personnes : mon maître de stage Mme Gertrude Abela de qui je dépendais dans l'entreprise, et ma tutrice pédagogique Mme Valérie Reverdy à qui je devais envoyer un rapport de stage toutes les deux semaines. Ma mission s'est déclinée en plusieurs affectations et tâches : gestion de données dans le système informatique de sauvegarde des données ; accueil et prise en charge des clients à leur arrivée ou leur départ à l'aéroport ; information, conseil, ventes d'excursions aux clients dans un hôtel associé. Tout cela visant à garantir le bon déroulement et la qualité des prestations dédiées au client, et à veiller à sa satisfaction sur l'entière durée de son séjour.

Durant ces trois mois, j'ai vécu en compagnie d'autres étudiants français et étrangers chez Mariella, une maltaise qui nous a accueilli et traité comme ses fils. J'ai ainsi pu découvrir la vie maltaise en immersion totale. Ce que j'ai remarqué rapidement et qui m'a le plus surpris c'est la différence importante entre le salaire minimum des maltais et des français, avec pourtant un coût et un niveau de vie assez semblables. La question qui m'a préoccupé l'esprit pendant un certain temps fut alors :

Comment les maltais font-ils pour atteindre un niveau de vie si important comparé à leur faible revenu ?

L'observation et les expériences, apportées aussi bien dans le milieu professionnel que dans la vie privée, m'ont apporté des éléments de réponses. Je vais décrire dans une première partie la mission de mon stage et mon expérience professionnelle, avant de vous faire part de ma réflexion et d'aborder le mode de vie des maltais.

Partie I : Mon rôle dans l'entreprise

Dans cette partie, je vais exposer toute mon aventure au sein de Robert Arrigo and Sons. En commençant par présenter le contexte de ma mission, le pays et l'organisme d'accueil. Puis en décrivant les actions que j'ai pu réaliser, leurs enjeux, le déroulement et les résultats.

1. Contexte géographique et positionnement de l'entreprise



Malte est le plus petit pays de l'Union Européenne, dans laquelle il est intégré depuis 2004, avec ses 316 km² de superficie. Cet archipel composé de 3 îles principales (Malte, Gozo et Comino) est aussi le pays le plus dense du monde, avec sa population d'environ 450 000 habitants. Malgré cela, il accueille chaque année jusqu'au triple de sa population en touristes. Cet énorme afflux touristique est dû à plusieurs facteurs attractifs :

- Une situation géographique remarquable, idéalement situé au plein cœur de la mer Méditerranée 93 km au sud de la Sicile, l'archipel est ensoleillé 300 jours par an ;
- Une histoire et un patrimoine exceptionnel, ainsi qu'une influence culturelle très diversifiée, résultant des nombreuses colonisations subies ;
- Des sites naturels uniques et des paysages magnifiques ;
- Une accessibilité facile avec des vols directs de nombreuses destinations européennes et internationales à prix bon marché ;
- Une capacité festive et événementielle importante à des prix très abordables.

Ainsi, le secteur touristique est extrêmement développé et compte pour environ 25% du PIB de Malte.

L'entreprise Robert Arrigo and Sons, connu sous l'acronyme RAS, fait donc partie de cette large industrie touristique. Une des premières choses que j'ai apprise à propos de l'entreprise était sa position sur le secteur du tourisme. Elle est une agence de voyage maltaise privé dite réceptive. Il existe 3 types d'agence de voyages :

- les tour-opérateurs, qui assemblent plusieurs prestations de leurs fournisseurs (compagnies aériennes, hôtelières, autocaristes, etc) pour vendre un forfait tout compris à leurs clients ;
- les agences distributrices, qui proposent des offres généralement de tour-opérateurs, directement aux clients et les conseillent sur leur destination ;
- les agences réceptives qui prennent en charges les clients généralement de tour-opérateurs sur le pays d'accueil.

J'ai tout d'abord eu du mal à comprendre l'utilité des agences réceptives. Pourquoi les tour-opérateurs, liés avec des compagnies d'hébergement et de transport, auraient-ils besoin d'un intermédiaire sur place ? Au fil de mon stage, la connaissance de l'entreprise et mes observations m'ont permis de comprendre la réponse : tout simplement car les prestations dispensées aux clients tout au long de leur séjour nécessite une programmation et une organisation faramineuse. En conséquence, la mise en place d'un tel service serait, du moins à Malte, une trop grande perte d'énergie pour une seule zone géographique de la part des tour-opérateurs qui ciblent un nombre de destination important. RAS travaille donc en collaboration avec plusieurs tour-opérateurs et s'occupe de la prise en charge des clients à partir de leur arrivée sur l'île. Les principaux services produits par l'entreprise sont la programmation d'excursions et visites guidées sur l'archipel, la réservation de transport (pour les arrivées et départs des clients à l'aéroport et leur hôtel, pour les excursions), la réservation de chambres d'hôtel, l'accueil et l'information aux clients.

Mme Abela, responsable du service à la clientèle (customer care manager), m'attribuait mes affectations et mes tâches quotidiennes. Elle parle couramment anglais et français et je l'ai entendu parler allemand une fois au téléphone. Beaucoup de maltais travaillant dans le secteur touristique maîtrisent deux ou trois langues (en plus du maltais). Au bureau, j'ai constaté que la plupart des employés maîtrisaient au moins une langue en plus de l'anglais en les entendant parler au téléphone. Beaucoup parlaient français, mais je faisais l'effort de m'adresser à eux en anglais.

2. Les enjeux, déroulement et résultats des missions réalisées

Mon stage s'est déroulé en deux temps. En premier lieu j'ai travaillé aux bureaux de RAS pendant un peu moins de deux mois, où je m'occupais principalement du renseignement et du contrôle d'informations dans le système de gestion de base de données (SGBD) de l'entreprise, servant à sauvegarder les données sur les clients et à effectuer les réservations et les programmes.

Lors de ma première semaine j'ai été formé sur le fonctionnement du SGBD de l'agence. La semaine suivante, la personne m'ayant formé est parti en congé, et j'ai effectué certaines de ses tâches habituelles durant son absence. Celle que j'exécutais tous les jours et qui me prenait le plus de temps était de rentrer dans le système informatique les informations provenant d'un tour-opérateur anglais spécialisé dans les voyages à Malte, Chevron Air Holidays, afin de réserver les chambres d'hôtels et les transports. Je renseignais le numéro de réservation, le nom de l'hôtel à réserver, le type et le nombre de chambres, les noms des clients par chambre, le nombre de nuits, circuit compris ou non (forfait avec une excursion par jour sur une semaine), le type de transport... Je recevais en moyenne une cinquantaine de réservations Chevron par jour. J'avais parfois des réservations de tour-opérateurs français comme Go Voyages, Fram, Top of Travel.

Je devais aussi assez régulièrement vérifier qu'il n'y avait pas d'erreur dans les données sur les horaires des vols des clients, et préparer des enveloppes nominatives pour leur accueil contenant une lettre de bienvenue, des documents d'informations et de publicités sur les excursions de l'agence.

Il y avait deux autres stagiaires dans l'entreprise qui effectuaient aussi ces deux dernières tâches. Mais elles avaient plus souvent pour mission d'accueillir les clients à l'aéroport en leur donnant une enveloppe préparée et en les guidant jusqu'à leur chauffeur de taxi, ce que j'ai effectué quelques fois moi aussi.

Vers mi-mai, un groupe de français travaillant en agence distributrice et tour-opérateur sont venu à Malte sur trois jours pour visiter les hôtels qu'ils proposent à leurs clients, afin de pouvoir les conseiller en connaissance de cause. Je les ai accompagné sur un jour, j'étais en charge du programme de la journée en indiquant les destinations au chauffeur, en annonçant le groupe à la réception des hôtels et en veillant au respect de l'emploi du temps. Nous avons fait six hôtels différents sur la journée, et les repas du midi et du soir furent compris dans deux hôtels différents. Cela m'a permis de localiser et découvrir ces hôtels pour lesquels je faisais des réservations, dont je connaissais uniquement le nom.

Dans un deuxième temps, vers fin juin, Mme Abela m'a affectée dans un hôtel travaillant en collaboration avec l'agence, l'hôtel Coastline. Je travaillais à un bureau dans le hall de réception avec Laura, une autre stagiaire française. Nous étions les assistants de Ridha (toujours appelé par son

prénom), employé de RAS mais aussi représentant Top of Travel de plusieurs hôtels sur la zone nord de l'île. Top of Travel est un tour-opérateur étroitement lié à l'agence, qui fourni au Coastline une équipe d'animation et la quasi-totalité de ses clients.



Nous étions chargé de vendre des excursions produites par RAS, ainsi que de répondre au mieux à toute éventuelle demande des clients. La première semaine nous avons été formés par deux étudiants en fin de stage qui nous ont enseigné la démarche à suivre pour effectuer les paiements, les réservations et la tenue des feuilles de comptes. Nous avons eu à apprendre en détail le contenu des excursions, pour le reste nous connaissions suffisamment bien Malte pour pouvoir répondre aux questions pratiques des clients. Nous avons aussi à accueillir et compter les touristes à l'aéroport et à les accompagner en bus jusqu'à l'hôtel en leur donnant les premières consignes, ou inversement de l'hôtel à l'aéroport pour les départs. L'hôtel était tout le temps rempli d'environ 80 personnes, avec des roulements de 30 à 40 personnes les jeudis et samedis. Chaque mercredi soir était organisé un barbecue avec une animation à l'hôtel, auquel nous étions conviés et présentés. L'ambiance était toujours très agréable et cela nous rapprochait des clients.

Bilan d'expériences

Ce stage dans le tourisme, bien qu'assez éloigné du métier d'ingénieur, fut enrichissant. En particulier sur l'aspect social et la découverte de la vie professionnelle à Malte.

Il m'est apparu en discutant avec des personnes qui ont eu cette chance, que ce secteur donne une grande ouverture d'esprit si on a l'occasion de pouvoir voyager souvent.

Mon anglais aura aussi progressé, bien que je l'ai moins travaillé que ce que j'attendais et espérais dans ce type de stage. En effet, quand j'étais aux bureaux de l'agence Robert Arrigo and Sons, les échanges verbaux entre les employés et moi n'étaient pas particulièrement fréquents, n'ayant pas besoin de beaucoup de consignes pour travailler. Ils étaient chaleureux quand ils s'adressaient à moi mais parlaient maltais entre eux, ce qui ne facilite pas l'échange. La partie de mon stage au Coastline était plus intéressante avec beaucoup de communication, cependant les clients de l'hôtel étaient français, je n'ai pratiqué l'anglais qu'avec le personnel de l'hôtel. Heureusement, j'ai pu le travailler davantage en dehors du stage, dans ma famille d'accueil.

Partie II : Le mode et le niveau de vie à Malte

Dans cette partie, je vais parler plus en détail du rythme de vie à Malte. L'étonnement qui m'avait le plus frappé était le faible salaire minimum des maltais, et pourtant, la population m'a semblé vivre aisément pour l'ensemble.

Comment les maltais font-ils pour atteindre un niveau de vie si important comparé à leur faible revenu ?

1. Les revenus et le prix de la vie à Malte

1.1. Les salaires minimum maltais et français

On remarque d'après le graphique comparatif entre les SMIC maltais et français (voir annexes – Figure 1) que le salaire minimum maltais est deux fois inférieur à celui des français. En arrivant à Malte, je n'ai pas vu un seul mendiant ni de personne semblant en grande difficulté financière. J'aurais donc instinctivement estimé le salaire minimum à un niveau inférieur à celui des français, mais tout de même assez proche, avant d'apprendre le montant d'environ 700€.

En revanche, de nombreux saisonniers pour la plupart étrangers sont payés au noir, ce qui allège des taxes. Par exemple, un étudiant qui vivait dans ma famille a trouvé un job de serveur dans un bar, il travaillait de nuit et touchait seulement 6€ de l'heure. Certains serveurs réussissent cependant à toucher un salaire correct grâce aux pourboires, de l'ordre de 1000€ d'après un collègue de mon ami, qui travaillait depuis un certain temps dans ce bar.

Plusieurs maltais m'ont dit que manière générale, il y avait beaucoup de travail dissimulé à Malte.

1.2. Des différences de prix selon les produits et la consommation

Une autre constatation que j'ai pu faire, c'est les prix relativement hauts des produits dans les supermarchés et les épiceries par rapport au salaire minimum maltais. En effet, les produits importés qu'on peut acheter dans les magasins sont souvent aussi cher qu'en France.

Le prix de l'eau et de l'électricité sont aussi élevés. Une usine de désalinisation de l'eau de mer est présente à Malte, mais cette méthode reste relativement chère et ne permet pas d'alimenter la population entière. Le reste est importé, au même titre que l'énergie.

Les seuls produits au prix relativement bas à Malte sont les produits locaux, comme les articles vendus dans les magasins de souvenirs, la nourriture et plats artisanaux vendus dans les petits commerces (comme les pastizzi, petites pâtisseries feuilletées fourrées au fromage), et les boissons vendues dans les bars et boîtes de nuit, de l'ordre de 2,50€ le verre.

Le prix de l'importation en moins et le salaire minimum permettent d'atteindre des prix si compétitifs.



pastizzi maltais

2. Le niveau de vie à Malte

2.1. Observation au quotidien

Une chose qu'on peut immédiatement remarquer à Malte, c'est la passion des habitants pour les voitures. La plupart des maltais ont des voitures customisées, ils préfèrent parfois avoir une belle voiture qu'une belle maison.

2.2. Tirer profit du tourisme

Ce que les Maltais peuvent tirer à profit, c'est bien le tourisme. En effet, outre les touristes qui dépensent sans compter, de nombreux étudiants viennent à Malte en été et prennent des petits boulots afin de financer leurs vacances. Ce qui était le cas pour de nombreux italiens.

De plus en plus de stagiaires vont aussi à Malte, ce qui permet aux entreprises de bénéficier de mains-d'œuvre gratuites. De nombreux stagiaires travaillent par exemple de jour ou de nuit à la réception d'hôtels, sans rémunération.

Conclusion

Les maltais ont su tirer profit du tourisme de masse qui leur permet de faire des larges profits

Conclusion générale

Cette première expérience en terme de stage à l'étranger aura été très intéressante sur le plan social et culturel. La vie dans ma famille d'accueil aura été enrichissante, avec des étudiants de nationalités différentes, ce qui m'aura permis de découvrir des nouvelles habitudes de vie et amener à parfois penser différemment.

Le point le plus positif aura été pour moi la pratique de l'anglais tout les jours, plus sur le plan privé que sur le plan professionnel. Je pense avoir fait des progrès important dans ce domaine, ce qui était un de mes objectifs principaux.

Annexes

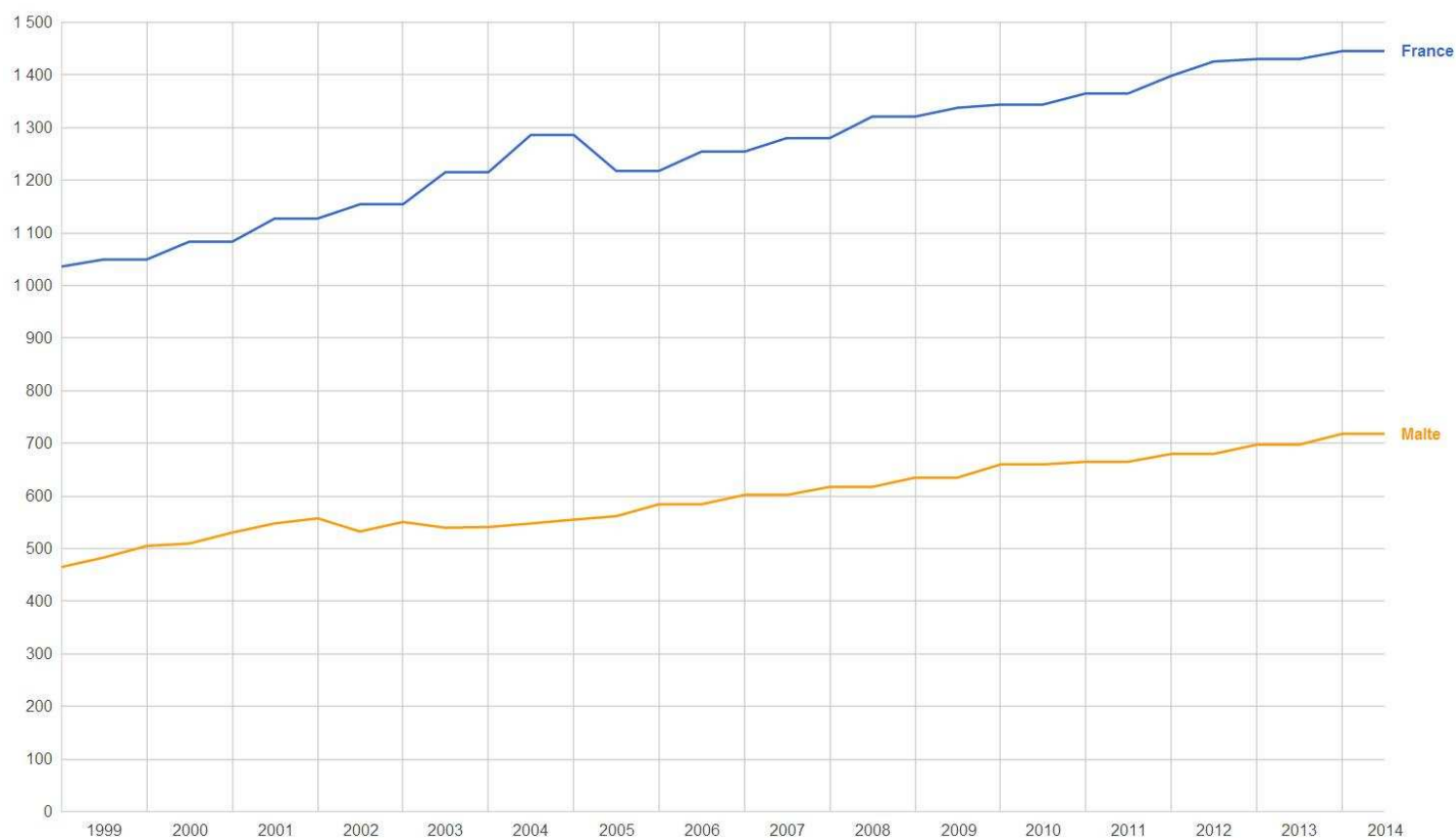


Figure 1 - SMIC maltais et français

Source : *Google Public Data*. [En ligne]. Google, 26 juil. 2014 [consulté le 25 août 2014].

Disponible sur :

https://www.google.com/publicdata/explore?ds=ml9s8a132hlq_&met_y=minimum_wage&idim=country:mt:hr:el&fdim_y=currency:eur&hl=fr&dl=fr#!ctype=l&strail=false&bc_s=d&nselm=h&met_y=minimum_wage&fdim_y=currency:eur&scale_y=lin&ind_y=false&rdim=country&idim=country:mt:fr&ifdim=country&hl=fr&dl=fr&ind=false

Bibliographie

<http://fr.wikipedia.org/wiki/Malte>

http://fr.wikipedia.org/wiki/Tourisme_%C3%A0_Malte

<http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/dossiers-pays/malte/presentation-de-malte/>

http://fr.wikipedia.org/wiki/Agence_r%C3%A9ceptive

<http://www.chevron.co.uk/about-us>

RÉSUMÉ

Malte est un pays où se concentre une formidable richesse historique et culturelle, au milieu d'un environnement dynamique et un **mélange linguistique** incomparable. Vivre pendant 3 mois dans une **famille d'accueil** maltaise aussi chaleureuse fut une **expérience sociale épanouissante** et inoubliable. Ce **stage à l'étranger**, effectué dans l'entreprise **Robert Arrigo and Sons**, une agence de voyage réceptive Maltaise, fut l'occasion de découvrir un nouveau secteur d'activité, le **tourisme**, et de développer une bonne **ouverture d'esprit**.

ABSTRACT

Malta is a country where concentrates a wonderful history and culture in the middle of a dynamic environment and incomparable **linguistic mixture**. Live for three months in a Maltese **host family** as warm was a memorable and **fulfilling social experience**. This **internship abroad**, made in the company **Robert Arrigo & Sons**, a Maltese receptive travel agency, was an opportunity to discover a new business sector, **tourism**, and **open mind**.

ZUSAMMENFASSUNG

Malta ist ein Land, wo sich einen ungeheueren historischen und kulturellen Reichtum sammeln, in zentrum einer dynamischer Umwelt und einen **sprachlichen Gemisch** unvergleichlich. Es war eine unvergessliche und **bereichernde Sozialerfahrung** in eine viele herzliche maltezische **Gastfamilie** während 3 Monate zu leben. Dieses **Auslandpraktikum**, das in den **Robert Arrigo and Sons** Betrieb gemacht wurde, die eine matesische Ferienvertretung ist, war die Möglichkeit ein neues Handlungsfeld und den **Tourismus** zu entzudecken und eine gute **Offenheit** zu entwickeln.

Mots-clés en gras / Keywords in bold / Schlüsselwörter in Fett



ISTIA
62 Avenue Notre-Dame du Lac
49000 Angers cedex
Tél. 02 44 68 75 00 | Fax 02 44 68 75 01

