

I- DIAGNOSTIC DU TOURISME SENEGALAIS

A - La Destination Sénégal à l'Echelle Mondiale

1. L'Afrique dans le tourisme mondial

A l'échelle mondiale, l'Afrique occupe **une place marginale** dans le domaine du tourisme. Ce vaste continent ne représente que **4% des arrivées totales de touristes internationaux**, soit 27.6 millions de touristes sur les 700 millions ayant transité dans le monde en 2000. En terme de répartition des recettes, le poids de l'Afrique est encore plus faible puisque le continent n'a récupéré en 2000 qu'environ **2.25% des recettes du tourisme mondial**. Un touriste rapporte, en moyenne mondiale, 680 dollars par séjour. En Afrique ce chiffre tombe à 385 dollars. Cependant en dépit de sa part de marché minimale, le secteur du tourisme en Afrique s'est singularisé jusqu'en 2000 par une forte croissance, supérieure à la croissance mondiale : les arrivées de touristes internationaux en Afrique ont augmenté en moyenne de 6.1% par an de 1990 à 1995 contre 3,4% pour le tourisme mondial, et de 8% par an de 1995 à 1999, contre 4% pour le tourisme mondial.

2. Analyse sous-régionale

Il existe de fortes inégalités au sein du continent africain (hors pays du Moyen-Orient). En effet, trois pays, **l'Afrique du Sud, la Tunisie et le Maroc** attirent à eux seuls **55% des touristes internationaux** ayant choisi la destination Afrique. L'Afrique du Sud reste leader incontesté sur ce marché. En 2000, ce pays a représenté, à lui seul, près de 22% des parts de marché de la destination Afrique (en arrivée de touristes internationaux). Suivent la Tunisie et le Maroc avec respectivement 18% et 15% pour la même année. En terme de recettes, les disparités au sein du continent sont également fortes. Si un touriste rapporte en moyenne 385 dollars par séjour en Afrique, ce chiffre atteint un maximum de 1.200 dollars en Tanzanie et un minimum de 60 dollars au Gabon. Entre les deux, on trouve, dans l'ordre : Maurice (950 dollars), les Seychelles (900), le Ghana (800), le Maroc et l'Afrique du Sud (500), le Sénégal (450), la Tunisie et le Kenya (300). Si la croissance des flux touristiques est supérieure en Afrique à la moyenne mondiale, ce sont principalement **l'Afrique australe et l'Afrique orientale** qui ont été les **moteurs de cette forte croissance** du tourisme africain depuis 1995. Sur le plan touristique, l'Afrique occidentale se caractérise encore par son hétérogénéité. Certains pays, caractérisés par une relative stabilité politique, cherchent à développer leurs secteurs touristiques et devraient connaître une croissance supérieure à la moyenne sous-régionale dans les années à venir. Il s'agit du Sénégal, des îles du Cap-Vert, du Ghana et dans une moindre mesure du Burkina-Faso et du Bénin. A l'inverse, en proie ses dernières années à de violents troubles politiques, la Côte d'Ivoire, la Sierra Leone et la Guinée devraient connaître une croissance négative ou une stagnation dans les prochaines années.

3. Position concurrentielle du tourisme sénégalais

Le Sénégal occupe une place relativement marginale, sur un continent pratiquement exclu du tourisme international. Sur le plan mondial, la destination Sénégal est à l'heure actuelle **quasiment inexistante**. Jusqu'à présent seuls les touristes et les tours opérateurs français se sont, pour des raisons historiques, et linguistiques véritablement intéressés à ce marché. Cela ne veut pas dire pour autant que le pays n'ait pas de potentiel de développement. En

effet au sein de l'Afrique Occidentale, le Sénégal compte parmi les leaders. Il est un des rares pays de cette zone à être parvenu à développer un tourisme de masse. En dehors du contexte régional ou sous-régional, il est également nécessaire de replacer la destination Sénégal dans un **contexte mondial très concurrentiel** (Antilles, Pacifique...). Dans l'offre touristique mondiale, le Sénégal se positionne, principalement mais pas exclusivement, comme une destination **balnéaire d'hiver**.

B - Perspectives de Développement

1. Evolution de la Demande

L'étude Tourisme : Horizon 2020 menée par l'OMT prévoit que le taux de croissance des arrivées de touristes internationaux sur le continent africain se maintiendra au-dessus de la moyenne mondiale, la progression annuelle moyenne entre 1995 et 2020 se situant à **5,5%**. D'ici à 2020, le volume des arrivées de touristes internationaux en Afrique devrait s'élever à 77 millions, soit pratiquement **quatre fois plus** que les 20 millions d'arrivées enregistrées en 1995.

Cette étude fait apparaître que toutes les sous-régions prendront part de façon importante à la croissance prévue jusqu'en 2020. Cependant l'Afrique Australe (avec une croissance annuelle de 7,5% entre 1995 et 2020) devrait conserver la première place, suivie par l'Afrique orientale (5,2% par an). D'ici à 2001, l'Afrique australe enregistrera 10 millions d'arrivées, soit cinq fois plus qu'en 1990. L'Afrique occidentale se situera dans la moyenne (5%) tandis que l'Afrique centrale et l'Afrique du Nord freineront la croissance globale du continent.

Le Sénégal qui, dans ce secteur, a toujours tenu un rôle de précurseur en Afrique de l'Ouest, devrait logiquement bénéficier plus que ses voisins de cette croissance. Il est ainsi probable que le nombre de touristes au Sénégal double d'ici une dizaine d'années. Le cap du million de visiteurs, synonyme de la mise en place d'une véritable industrie touristique, pourrait ainsi être franchi d'ici 2015. Le retour espéré de la paix en Casamance, pourrait accélérer la réalisation de cet objectif.

2. Potentiel de Développement.

Le tableau ci-dessous dresse un bilan des forces et faiblesses de la destination Sénégal sur le plan mondial ainsi que des opportunités et contraintes qui pèseront sur le pays dans les années à venir. Il apparaît clairement que le Sénégal a fondamentalement plusieurs atouts pour développer son secteur touristique. Les faiblesses du pays pourraient à moyen terme être en partie corrigées.

Forces	Faiblesses
<ul style="list-style-type: none"> • Stabilité politique exemplaire • Un des pays les plus ensoleillés au monde (3.040 heures par an) • 500 km de plages • Qualité de l'accueil des populations 	<ul style="list-style-type: none"> • Déficit d'infrastructures routières sanitaires, aéroportuaires (en attendant le nouvel aéroport de Ndiass), électriques. • Enlisement du conflit casamançais • Faibles moyens (coût/organisation) de promotion

<ul style="list-style-type: none"> • Diversité de la faune ornithologique 	<ul style="list-style-type: none"> • Coût des transports aériens • Faible implication des nationaux
Opportunités	Contraintes
<ul style="list-style-type: none"> • Croissance du tourisme africain • A 5 heures d'avion de l'Europe • Regain d'intérêt des bailleurs de fonds et des investisseurs pour le secteur. 	<ul style="list-style-type: none"> • Contexte mondial très concurrentiel • Mauvaise image de l'Afrique • Saisonnalité forte (tourisme d'hiver)

De par ce diagnostic, on peut faire l'hypothèse pour le Sénégal d'une croissance globale maintenue à 7,5% par an pour les dix prochaines années. Si cette tendance se maintient, le nombre de touristes visitant le Sénégal devrait donc doubler d'ici 15 ans et passer le cap du million de visiteurs d'ici 2015. Pour faire face à cette hausse de la demande, des investissements devront être consentis. Ils devront porter non seulement sur l'augmentation des capacités d'hébergement, mais aussi sur l'amélioration de leur niveau, sur la formation du personnel et la qualité du service, ainsi que sur la mise en place d'infrastructures adaptées (routières, sanitaires, électriques...) Mais préalablement à tout investissement, la définition d'une véritable stratégie pour le développement du secteur est indispensable, stratégie définie dans le « Plan stratégique de développement touristique du Sénégal : projet 1.3 millions de touristes en 2010 », programme ambitieux sur lequel s'appuie le gouvernement depuis 1995. Pour parvenir à de tels chiffres, le pays devra dépasser son déficit de promotion, ses modes de financements inadaptés, le coût du transport aérien, un environnement des affaires défavorable et la persistance du conflit casamançais. Pour faire face à cette hausse de la demande, des investissements significatifs devront être consentis. Ils devront porter non seulement sur l'augmentation des capacités d'hébergement, mais aussi sur l'amélioration de leur niveau, sur la formation du personnel et la qualité du service, ainsi que sur la mise en place d'infrastructures adaptées (routières, sanitaires...). Pour cela, une ligne de crédits de 10 milliards de FCFA doit être mise en place pour les professionnels du tourisme, avec le concours de la banque européenne d'investissements, afin d'améliorer les infrastructures, rénover les sites et augmenter la capacité d'accueil à 35.000 lits.

Ce secteur qui s'est jusqu'à présent développé essentiellement sur la base d'investissements étrangers, ne pourra plus dans les années à venir se passer de la participation des Sénégalais, ni du soutien actif de l'Etat.

Afin d'affiner la stratégie de développement du secteur, le ministère du Tourisme bénéficie du soutien de l'OMT qui a pour but d'étudier l'impact réel du secteur touristique sur l'économie sénégalaise, et la position concurrentielle de la destination Sénégal. L'un des objectifs de ce projet est de chercher des moyens pour permettre aux sénégalais eux-mêmes de jouer un plus grand rôle dans cette branche d'activité

Le secteur du tourisme au Sénégal est donc à la croisée des chemins. A cinq heures de l'Europe, principal marché émetteur à l'échelle mondiale, avec 500 km de plages susceptibles d'être aménagées et 3.040 heures de soleil par an (ce qui en fait l'un des pays les plus ensoleillés du monde), le pays semble réunir beaucoup d'atouts pour se doter d'un secteur touristique moderne. Il appartient aujourd'hui aux Sénégalais et aux investisseurs étrangers de les valoriser.

C – L'Industrie touristique sénégalaise

1. Un Pôle Economique Vital

Le tourisme est un des rares secteurs ayant des liens commerciaux avec quasiment tous les autres secteurs de l'économie et s'affiche comme un débouché essentiel pour l'industrie agroalimentaire et les services. Les dépenses touristiques de consommation déclenchent une chaîne d'effets économiques sous formes de recettes commerciales, d'emplois, de recettes publiques et d'impacts sur la balance des paiements. Depuis 1991, le tourisme occupe la deuxième place des entrées de devises au Sénégal, loin devant les phosphates ou l'arachide, et contribue sensiblement au redressement de la balance des paiements. Une ventilation des recettes, du tourisme international, collectées au Sénégal, nous permet de constater que ce sont les hôteliers en moyenne 70,8 % et les artisans environ 12,1 %, qui bénéficient le plus des retombées du tourisme. La valeur ajoutée créée par le secteur du tourisme, du fait de nombreux effets d'entraînements, est directe et indirecte. En plus des emplois directement créés dans le secteur, de nombreux autres emplois découlent de cette activité (fournisseurs de biens ou de services aux touristes ou aux unités touristiques). Le secteur emploie ainsi directement 8.000 personnes et environ 15.000 indirectement.

2. L'Offre

Le Potentiel Touristique

L'offre touristique est, à l'heure actuelle, exclusivement balnéaire. Ce créneau n'est cependant pas saturé et de nombreux sites pourraient encore être exploités tant sur la Petite Côte, qu' en Casamance, dans le Sine-Saloum et sur la Grande-Côte. Avec 700 km de côte, le pays dispose de nombreuses plages (environ 500km). Cependant, à moyen terme, le pays pourrait développer de nouvelles formes de tourisme. La destination se prête en effet à la commercialisation d'une grande variété de forfaits et permet aux distributeurs d'envisager aussi bien la promotion d'une destination de masse que d'un lieu pour activités spécifiques et spécialisées. On distingue à l'intérieur du Sénégal plusieurs grandes régions touristiques, chacune ayant une vocation différente et complémentaire. Si Dakar se prête bien au tourisme d'affaires, la Petite Côte, la Casamance et le Sine-Saloum sont dédiées au tourisme balnéaire, alors que Saint-Louis et le Sénégal oriental répondent d'avantage au tourisme culturel et de découverte.

Le tourisme de congrès : la position stratégique du Sénégal, proche de l'Europe et faisant première escale en provenance d'Amérique, la stabilité politique du pays combiné à la douceur du climat pourraient faire du Sénégal un endroit idéal pour le tourisme de congrès. On trouve à Dakar un centre des congrès international, le CICES, ainsi que quelques hôtels 5 étoiles comme TERANGA, SAVANA, NOVOTEL, LAGON, et surtout le MERIDIEN PRESIDENT et son Palais des Congrès, qui possèdent des réceptifs dédiés bien équipés et de haut standing. A Saly la SAPCO (Société d'Aménagement de la Petite Côte) vient d'annoncer la construction d'un Palais des congrès de 1 200 places qui a pour vocation de délocaliser le tourisme d'affaires en offrant d'accueillir de grandes rencontres internationales. Le tourisme de congrès resté encore embryonnaire a donc de belles opportunités de développement.

Le tourisme de découverte : Le Sénégal, de par sa diversité culturelle et géographique, pourrait également encore développer ce genre de tourisme. Les possibilités d'excursions sont multiples et la géographie du pays se prête à l'organisation de circuits motos, 4X4.

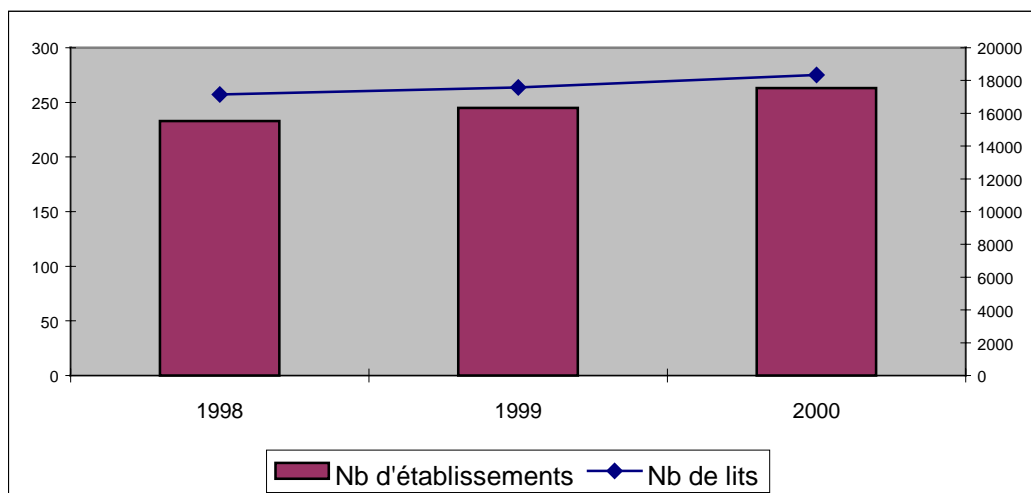
L'éco-tourisme : Grâce à une politique active de protection de la nature, le Sénégal, a pu maintenir sa biodiversité et même développer certaines espèces menacées au niveau des six parcs nationaux, qui y existent.

La chasse : La faune du Sénégal est riche et variée avec environ 169 espèces de mammifères dont 23 peuvent être chassées et 625 espèces d'oiseaux dont 45 peuvent être chassées ou capturées.

La pêche : Le Sénégal est réputé pour la richesse de ses ressources halieutiques. Pour la pêche au gros on reconnaît une cinquantaine d'espèces (espadons, voiliers, marlins bleus, thons albacore, barracudas, coryphènes, mérours, wahoos, tassergals, vives, soles, capitaines, dorades, sérioles, badèches, carpes rouges, ombrine, carrangues, murènes...) , dont vingt-deux reconnues par l'International Game Fish Association de Floride. Le Sénégal détient ainsi plusieurs records du monde. Mais beaucoup d'autres types de pêche sont également possibles: à la palangrotte, au lancer, à la traîne, au rappala, sous-marine etc. A Saly comme a Dakar la pêche sportive peut être pratiquée toute l'année, organisée à partir de certains hôtels, de clubs, de centres de pêche grâce à une fédération bien structurée.

La Capacité

Capacité d'accueil : La capacité hôtelière du Sénégal était en 2000 de 18.340 lits pour 263 établissements touristiques. **Il n'y a pas eu d'investissements significatifs ayant abouti dans le secteur depuis trois ans**, ce qui induit une évolution limitée de la capacité d'hébergement. On distingue pourtant un certain nombre de petits projets ayant émergé dans le Delta du Saloum (50 projets touristiques, d'une valeur totale de 427 millions de FCFA ont été agréés par l'APIX en 2000), et deux grands projets sont en cours de réalisation sur Saly et Saint-Louis. Malgré tout, c'est la ville de Dakar qui a le plus profité des investissements hôteliers (+4.5% de croissance de sa capacité en 2000).



capacité - Source Ministère du tourisme.

Evolution de la

La région de Dakar concentre 35% de la capacité hôtelière du Sénégal, la Petite Côte 26% et la Casamance 21%. Ces trois régions représentent donc plus de 80% de la capacité hôtelière. La Petite Côte reste à court terme la région la plus attractive pour les investisseurs notamment en ce qui concerne le para hôtelier. Cependant, les régions du Sine-Saloum et de Saint-Louis, qui ne représentent aujourd'hui chacune que 6% de la capacité d'hébergement, devraient également se développer dans les années à venir. Les hôtels d'affaires, principalement concentrés à Dakar, représentent 35% de la capacité contre 65% pour les hôtels de loisirs et villages de vacances. En ce qui concerne les hôtels d'affaires, les hôtels 4 étoiles de "luxe" représentent 50% de la capacité d'accueil. Pour ce qui est des hôtels de loisirs, 45% de l'offre est constituée par des hôtels 4 étoiles et 40% par des

campements. La qualité des hôtels est cependant souvent très en dessous de leur classification officielle. L'alternative à l'offre hôtelière est celle proposée par des prestataires de services para hôteliers proposant à la clientèle des locations d'appartements ou de villas en propre ou gérés pour le compte d'investisseurs. Encore peu développée et peu structurée elle s'adresse à une clientèle haut de gamme préférant organiser son propre séjour tout en privilégiant les prestations.

L'organisation de la filière est fortement marquée par la présence française. Ce sont les grands tours opérateurs qui dominent la destination. Nouvelles Frontières, Club Méditerranée, Fram, Jet tours, le groupe Accor et Rev'Vacances acheminent 80% des touristes. La plupart d'entre eux possèdent leurs propres hôtels au Sénégal. Une douzaine de petits organisateurs (Africatours, Republic Tours, Look Voyages...) se sont établis avec plus ou moins de succès. Parallèlement, de nombreux opérateurs français individuels sont présents dans le secteur de l'hôtellerie ("campements"), de la location de la restauration et des activités diverses.

Capacité de transports : L'accessibilité de la destination Sénégal et le coût du transport sont des facteurs importants pour l'évolution du secteur touristique. **La desserte du Sénégal se faisant à plus de 90% par avion, le transport aérien constitue pour le pays l'instrument privilégié de promotion du tourisme.** Le réseau existant est composé d'un aéroport de classe internationale à Dakar, de quatre aéroports de moyenne importance à Saint-Louis, Ziguinchor, Cap-Skiring et Tambacounda, et douze aérodromes secondaires. Un nouvel aéroport international, en remplacement de celui de Dakar, est actuellement en travaux sur la zone de N'Diass (2000 ha sont d'ores et déjà réservés), à 30 minutes de la station de Saly. Le coût global de ce complexe aéroportuaire est évalué à 500 milliards de FCFA, et son exploitation n'est pas prévue avant 2005. La construction d'un nouvel aéroport dans la région de Ziguinchor, à Tobor, est aussi d'actualité. Si le niveau de service de l'aéroport de Dakar est dans l'ensemble satisfaisant, celui des autres aéroports laisse plutôt à désirer (une réhabilitation est malgré tout en cours sur Saint-Louis). On distingue traditionnellement deux types de transports aériens depuis la France : les vols charters et les vols réguliers. Les premiers travaillent essentiellement avec des tours-opérateurs opérant plusieurs départs hebdomadaires sans changement depuis Paris, Lyon, Marseille ou Toulouse alors que les seconds, quotidiens, aux tarifs plus élevés, via Paris, répondent surtout aux attentes d'une clientèle d'affaire. En complément on trouve aussi des solutions charters ou vols réguliers depuis Bruxelles, Genève, Frankfurt, Milan, Madrid ou Lisbonne.

3. La Demande

Pour un flux aux aéroports d'environ 500.000 passagers, les arrivées de touristes internationaux (non-résidents) se sont élevées en 2000 à 390.000 personnes contre 370.000 en 1999. La durée moyenne des séjours a cependant baissé de 4 jours en 1999 à 3,5 en 2000. Ainsi les touristes, bien que plus nombreux en 2000, ont généré moins de nuitées qu'en 1999 : 1.401.470 en 2000, contre 1.468.713 en 1999. La répartition entre le tourisme d'affaires et le tourisme de loisirs est de 50/50 en termes d'arrivées, mais de 30/70 en termes de nuitées.

Les nuitées constituent l'un des meilleurs indicateurs du niveau du tourisme international dans un pays. En 2000, les nuitées globales sont estimées à 1.401.470

Le marché français demeure de loin le principal marché émetteur **puisqu'il constitue 49.59 % du total des arrivées (193.135) et plus de 60% des nuitées. Le continent africain vient en seconde position avec 24.87 % des arrivées (96834) et 15% des nuitées (principalement du tourisme d'affaires). Le Benelux se positionne à la troisième place**

avec 6% des nuitées. Suivent l'Allemagne, l'Italie et l'Espagne avec respectivement 5%, 3% et 3% des nuitées. Ces sept marchés totalisent plus de 90% des arrivées touristiques. L'Amérique ne représente que 2% des arrivées. Il s'agit essentiellement d'un tourisme ethnique concentré sur l'île de Gorée. L'ouverture sur les grands marchés émetteurs que sont la Grande-Bretagne et les pays scandinaves n'a toujours pas été entamée.

L'analyse de l'intensité des flux touristiques du Sénégal permet de distinguer deux périodes distinctes : la haute saison de novembre à avril et la basse saison de mai à octobre. Le taux moyen d'occupation est faible, de 35,4% en 2000. Le coefficient de saisonnalité est par contre élevé : en haute saison il vient 41% de plus de touristes qu'en basse saison. La dépense moyenne journalière d'un touriste est de l'ordre de 70.000 FCFA.

A elle seule, l'Europe constitue 70.37% des arrivées et 82.21% des nuitées.

C'est la région de Thiès, avec sa station balnéaire de Saly, qui occupe la première place pour les nuitées puisque les touristes restent plus sur cette région que dans les autres : Saly est la zone de prédilection du tourisme de loisirs et a une capacité de 4706 lits. Dakar reste le principal pôle d'attraction du tourisme d'affaires. Ziguinchor, avec une capacité de 3.852 lits, dispose d'infrastructures qui font de cette région le deuxième pôle du tourisme de loisirs, et possède un réel potentiel de croissance dans la mesure où la zone peut être sécurisée avec la résolution du conflit casamançais. Saint Louis, Fatick, Tambacounda, Kolda, Diourbel et Louga sont des régions qui, par leurs potentiels géographiques et culturels, vont aider les autorités dans leur politique de diversification du produit (tourisme culturel, écotourisme...)

4. Les performances

Les performances sont appréciées à travers trois ratios que sont:

- a. **le Taux d'Occupation-Lit des hôtels** : rapport entre le nombre de nuitées vendues et le nombre de nuitées potentielles = $(\text{nuitées réalisées} \times 100) / (\text{capacité mise en exploitation} \times \text{nb de jours d'ouverture})$.
- b. **la Durée de Séjour** : $(\text{nuitées des non-résidents}) / (\text{arrivées des non-résidents})$
- c. **la Saisonnalité du tourisme** : la haute saison est comprise entre novembre et avril, la basse saison entre mai et octobre.

Le Taux d'Occupation

Il constitue le principal indicateur de performance au niveau de l'exploitation hôtelière. En 2000, au plan national, le taux moyen d'occupation - lits des établissements d'hébergement touristique, a été de 35.4% (il était de 42,8 % en 1999). Avec un taux d'occupation - lits de 53,8 %, les hôtels de loisirs, clubs et villages de vacances, ont un ratio supérieur aux hôtels d'affaires, qui ont un taux de 29,1 %. Les taux d'occupation par région montrent que Thiès (Saly), Dakar et Ziguinchor sont les zones où les réceptifs sont les plus performants avec, respectivement 48.1 %, 31.6 % et 36.2%

La durée du séjour

Au Sénégal, la durée moyenne de séjour tend à diminuer. Elle est de 3.6 jours en 2000 (moyenne pondérée des différents types de tourisme). Les régions, où s'est le plus

développé le tourisme de loisirs, que sont, Thiès (Saly) et Ziguinchor occupent les premières places avec respectivement 5.6 et 5.2 jours. Dakar qui a une forte propension sur le tourisme d'affaires ne vient qu'en quatrième position avec 2.4 jours (derrière Fatik avec 2.7 jours). Ces données doivent évidemment être pondérées car elle ne prennent en compte que les durées de séjour en hôtel, et non les durées de séjours en résidences ou villas, type d'hébergement qui tendent à se développer.

Par rapport aux marchés émetteurs, les Allemands avec une moyenne de 9 jours restent le plus longtemps au Sénégal (ils pratiquent essentiellement le tourisme de Club, à l'hôtel club Aldiana, commercialisé en Allemagne par Neckerman). Suivent: la Suisse avec 6.9 jours; le Benelux avec 5.5 jours ; la France avec 4.4 jours; et le Portugal avec 3.9 jours.

La saisonnalité du tourisme

L'analyse de l'intensité des flux touristiques du Sénégal permet de distinguer deux périodes très nettement contrastées : la haute et la basse saison.

La Haute Saison (de novembre à avril) est la période la mieux vendue car correspond à l'hiver européen.

La Basse Saison (de mai à octobre) est la période où certains des établissements touristiques, surtout de loisirs, ferment. L'affluence est moindre: ce qui se ressent sur les arrivées, nuitées, taux d'occupation.

Ce phénomène de saisonnalité pourrait se réduire d'une part avec une évolution climatique qui voit ces dernières années une diminution importante des quelques pluies de l'hivernage et d'autre part avec le développement d'une nouvelle forme de tourisme, amorcée par un T.O . espagnol qui a choisi de ne commercialiser la destination Sénégal que pendant l'été, afin de proposer à ses clients des tarifs très compétitifs.