Vincci Hoteles perd son président

Un communiqué de Vincci Tunisie annonce que le Président de la chaîne, M. Rufino Calero, est décédé hier à l'âge de 84 ans à Madrid.

Fondateur de la chaîne hôtelière Tryp, il était également Fondateur et Président de la chaîne hôtelière internationale Vincci Hoteles qui compte aujourd'hui 37 hôtels dans le monde dont 5 en Tunisie.

« Le défunt, indique le communiqué*, était un des leaders visionnaires du tourisme international, mais aussi une personne affective, charismatique, pleine de valeur et de conviction qui a toujours cru en notre pays, la Tunisie, et a toujours été un soutien même dans les moments difficiles depuis la création de la première société Tryp en 1997 et Vincci Méditerranée en 2001 »*.

Ainsi M. Rufino Calero s'offre le repos éternel et applique à sa manière la devise figurant sur le site de sa chaîne sous la plume de son fils Carlos Calero : *« parce que le repos est indispensable »*.

ONTT : oui à la restructuration, non à la déstructuration

On apprend que le Directeur Général de l'ONTT, Nabil Bziouech, s'est vu signifier la décision de le remplacer.

Ce départ non annoncé aurait pu être le prélude à la restructuration tant attendue de l'ONTT, qui se transformerait en Agence de promotion. Cependant, la manière dont on limoge le premier responsable de cette institution laisse supputer un épisode de plus de la série d'"incompatibilités d'humeur" qui prévaut dans de nombreux ministères tunisiens.

Sinon, quelle urgence y avait-il à "virer" un haut fonctionnaire en dehors de

tout protocole et sans même prendre la peine d'expliquer à l'opinion publique, et d'abord aux employés et cadres de l'ONTT ainsi qu'aux professionnels, les motivations et le contexte d'un tel limogeage ? Quelle urgence y avait-il à précipiter le départ d'un responsable qui a offert au secteur l'une des rares (l'unique ?) bonnes nouvelles de la période Covid19, à savoir **le film promotionnel** lancé récemment ?

Notre crainte est donc que ce changement et ceux qui pourraient suivre ne soient que les énièmes épisodes de la guerre d'égos ou de prérogatives que se livrent les Ministres du Tourisme et les Directeurs Généraux de l'ONTT depuis 2011, commencée avec les accrochages publics entre Habib Ammar et Mehdi Houas.

Dans une telle hypothèse, le seul résultat à en attendre est l'affaiblissement de l'ONTT et sa déstructuration définitive.

Lotfi Mansour

La Tunisie au temps des corsaires "turcs"

Le rattachement de la Tunisie à l'Empire Ottoman s'est joué grâce à l'intervention de célèbres corsaires : les frères Arrouj et Khaïreddine Barberousse, Dragut, Eulj Ali…

Au début du 16ème siècle, de nombreuses puissances s'adonnaient à la "guerre de course". Les navires de commerce des pays ennemis étaient attaqués, leur cargaison revendue, et les passagers capturés pour obtenir une rançon. Les Chevaliers de l'Ordre de Saint-Jean de Jérusalem (devenu plus tard l'Ordre de Malte), l'Espagnol Pedro Navarro, le Génois Andrea Doria se livraient à cette activité.

Du côté des Ottomans, ce sont bien souvent des convertis d'origine chrétienne qui se mettaient au service de dignitaires puis du Sultan lui-même. Ainsi, les frères Barberousse étaient des Grecs nés sur l'île de Lesbos. Dragut – ou

Darghouth – venait lui aussi d’un petit village grec, situé aujourd’hui en Turquie.

Tous deux ont installé leurs quartiers en Tunisie. Alors que le pays était convoité à la fois par les Espagnols et les Ottomans, ils ont permis aux seconds de l’occuper définitivement en 1574…

Lire plus sur TunisiaTourism.info : **Qui étaient les corsaires “turcs” de Tunisie ?**

Report de Tunisia Hospitality Award

Le comité d’organisation du trophée-label Tunisia Hospitality Award vient de décider le report de sa 2e édition à l’année 2021.

Communiqué

L’édition 2020 de Tunisia Hospitality Award n’aura pas lieu. Nous avions encore un petit espoir de pouvoir retarder la tenue du Trophée, et attendions le dénouement de l’épisode Covid19 et les mesures qui allaient accompagner l’ouverture des frontières.
Ces mesures, annoncées le 12 juin, ont ôté toute perspective pour l’ouverture d’un nombre significatif d’hôtels tunisiens durant cette saison estivale.
Dans ces conditions, les prix de l’Excellence Hôtelière, basés sur les avis des clients durant 12 mois, ne pourraient être décernés.
De plus, nos hôtels, agences de voyages et autres professionnels auront bien d’autres urgences à traiter durant les mois qui viennent pour avoir “le cœur à la fête”.

Dans ces conditions et afin de préserver la crédibilité de notre Trophée-Label, nous vous donnons rendez-vous en juin 2021 pour la 2e édition de Tunisia Hospitality Award.

Pour le Comité d'Organisation
Lotfi Mansour et Mounir Ben Miled

« Un ministre, ça ferme sa gueule ou ça démissionne »

Le 8 juin, Nissaf Ben Alaya, Directrice de l'Observatoire des maladies nouvelles et émergentes, parlait déjà de l'éventualité de *« circuits contrôlés »* pour les touristes. Devant le tollé suscité par cette déclaration, le Ministre du Tourisme et de l'Artisanat, Mohamed Ali Toumi, réagissait le 9 juin sur Shems Fm : *« Ça n'a pas de sens qu'un touriste ne sorte pas de l'hôtel, reste à savoir comment »*.

Le 14 juin, le Chef du Gouvernement, Elyes Fakhfakh, à la question de savoir si le touriste pourrait se promener sur la plage ou à côté de l'hôtel, répondait : *« Le touriste restera à l'hôtel. Il restera à l'hôtel, je lui interdirai [de sortir], il ne sortira que pour un circuit encadré sans aucun contact [avec les locaux] et n'ira pas non plus dans les souks ».*

Par cette déclaration, notre Chef du Gouvernement a inventé "le touriste qui ne fait pas de tourisme" et nous attendons toujours la réaction du Ministre du Tourisme et de l'Artisanat.

L'ancien ministre français J.-P. Chevènement disait : *« Un ministre, ça ferme sa gueule. Si ça veut l'ouvrir, ça démissionne »*. Manifestement, notre Ministre du Tourisme et de l'Artisanat a choisi de *« fermer sa gueule »*.

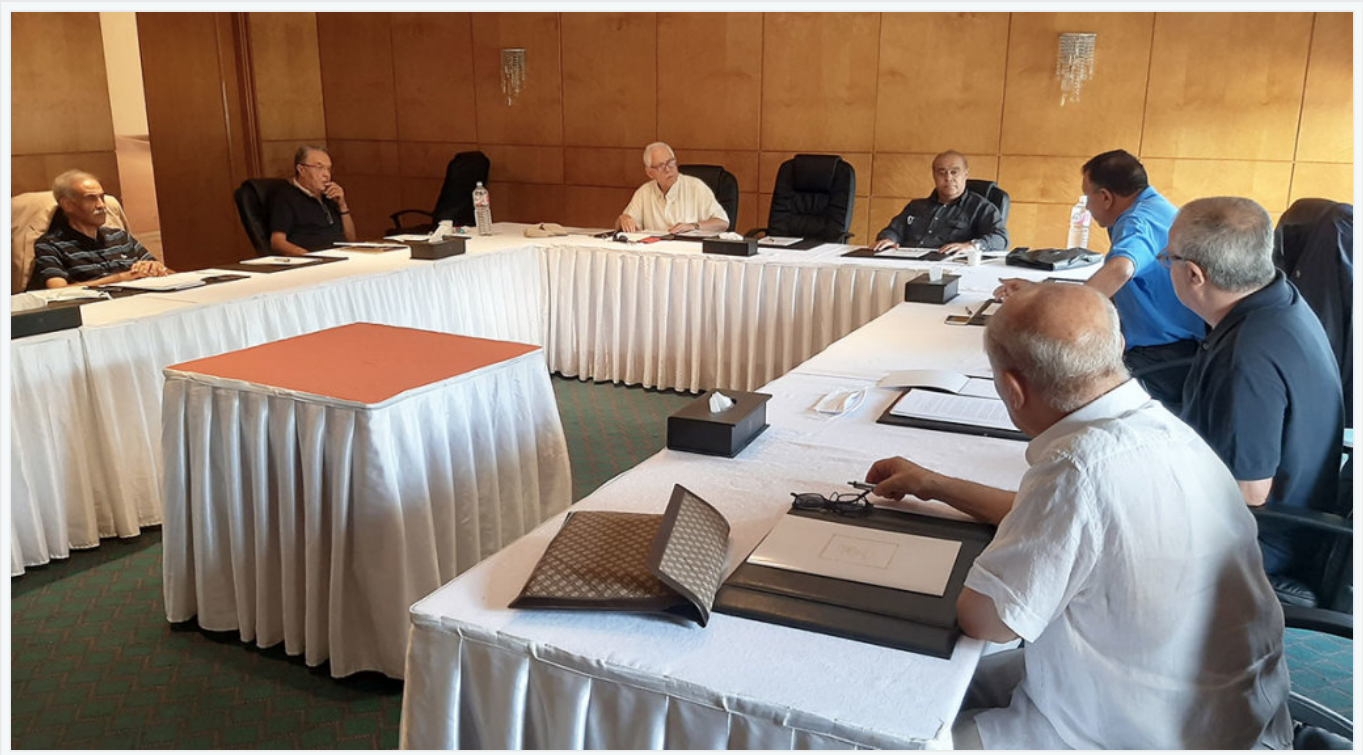
Lotfi Mansour

Sauver Tunisair : l’appel des anciens

Un appel pour le sauvetage de la compagnie vient d’être lancé par d’anciens cadres dirigeants de Tunisair et du transport aérien. Cet appel désigne en premier lieu les *« défaillances du système de gouvernance »* de la Compagnie nationale comme principale cause de ses maux d’aujourd’hui.

Les signataires préconisent un ensemble de mesures aussi bien à court terme qu’à plus longue échéance pour sauver Tunisair. La réforme du modèle de gouvernance ainsi que du Business model de la Compagnie figurent en bonne place des recommandations.

L’appel est signé par : **Ahmed Smaoui, Ammar Graci Trabelsi, Amor Azak, Habib Ben Slama, Habib Fekih, Mohamed Taieb, Mohamed Thamri, Moncef Ben Dharbi et Raouf Essaied** *(photo : une des réunions tenues pour la rédaction de cet appel)*



IL FAUT SAUVER TUNISAIR

Nous, anciens cadres et dirigeants de TUNISAIR et du Transport Aérien qui avons vécu son épopée et avons toujours été mêlés à son histoire, nous ne pouvons que regretter les récentes menaces touchant à l'existence même de la Compagnie Nationale.

La situation critique que vit TUNISAIR et les récents évènements et déclarations divers et les difficultés de TUNISAIR qui semblent mettre en péril l'existence même de la compagnie nationale mais aussi certains amalgames et incompréhensions de ses causes et origines, nous ont amenés à réfléchir à notre contribution aux efforts pour le sauvetage de ce fleuron national qui existe depuis 1948 et qui a rendu d'éminents services à l'économie nationale et au pays.

TUNISAIR, acteur majeur et incontournable pour l'économie nationale durant des décennies, a contribué activement et sans discontinuité :

- à l'expansion du Tourisme Tunisien et à l'exportation,
- à la promotion de la destination,
- à l'ouverture de lignes sur le Moyen Orient, l'Afrique, l'Europe Centrale et récemment le Canada,
- à porter haut le pavillon national sur les aéroports du monde,
- à la participation au désenclavement régional qui a accompagné la création d'un réseau, remarquable d'aéroports marquant ainsi la politique d'ouverture de notre pays sur le monde. Certaines de ces missions d'intérêt public ont été imposées par l'Etat et non compensées,
- à la croissance des échanges économiques de la Tunisie.

Contrairement à certaines idées reçues, TUNISAIR n'a jamais été un fardeau à la charge de la communauté nationale, elle a plutôt contribué fortement au budget de l'état par les dividendes versés à son actionnaire majoritaire. Souvent la notoriété et solidité financière de TUNISAIR ont été mises à contribution pour le financement d'autres secteurs de l'Economie Nationale.

TUNISAIR a été la première compagnie aérienne d'Afrique du Nord et parmi les rares en Afrique à atteindre un niveau technologique qui lui permet d'assurer directement le « Grand Entretien » de ses appareils, la révision de la majorité de ses équipements et de se doter des infrastructures (hangar,

ateliers, moyens de formation et personnel qualifié) et Système d'Information des plus performants. Elle bénéficie d'une notoriété connue et reconnue dans le domaine de l'Entretien et de la Sécurité Aérienne et dispose de toutes les certifications nationales et internationales appropriées.

Actuellement, TUNISAIR souffre de défaillances manifestes du système de gouvernance (Désignation des membres du Conseil d'Administration et des PDG, instabilité des PDG sans aucune mission spécifique, interférences intempestives des tutelles dans la gestion courante aux niveaux financier, commercial et des ressources humaines mais aussi dans le choix de la flotte et de son mode de financement, négociations avec les partenaires sociaux).

TUNISAIR a connu par le passé plusieurs crises qui ont nécessité la mise en œuvre de programmes successifs de redressement, et qui ont été jusqu'en 2010, couronnés de succès. Ces programmes s'appuyaient sur 3 atouts clé : un excellent positionnement sur le marché, une politique financière et d'investissement raisonnable et un personnel majoritairement motivé, compétent et qualifié.

La crise qu'elle vit depuis 2011 est plus aigüe suite au ralentissement de l'activité, mais découle aussi des obligations imposées par l'Etat en termes d'investissement, d'organisation et de gestion du personnel. Cette crise a été amplifiée par l'arrêt brutal de l'activité en 2020 suite à la pandémie du Covid19.

Il en résulte qu'aujourd'hui la compagnie souffre de plusieurs maux qui menacent sa survie sur le très court terme :

- un déficit de trésorerie énorme et récurrent,
- un endettement sans commune mesure avec ses capacités de remboursement,
- une sous-capitalisation manifeste,
- une détérioration de la qualité de service et de l'image de marque résultant du vieillissement de la flotte mais aussi de la perte de motivation chez une grande partie du personnel.

Le transport aérien, et notamment le pavillon national, sont des éléments majeurs de la souveraineté nationale qu'il convient de sauvegarder. Il n'est pas permis de lâcher TUNISAIR au moment où elle a le plus besoin du soutien de toutes les parties concernées (l'Etat, le personnel, les partenaires

sociaux, ses nombreux et fidèles clients parmi les passagers et les prescripteurs de voyages). Face aux dégâts résultant de l'arrêt brutal et prolongé de l'activité à cause de la pandémie mondiale du Covid19 et afin de remédier à cette situation critique où la société risque la cessation de paiement, nous estimons qu'il est indispensable de prendre des mesures urgentes pour l'immédiat et mettre en place un processus garantissant sa pérennité à moyen et long terme.

Dans l'immédiat, il faudra prendre en compte les effets catastrophiques du COVID19 sur le transport aérien de par le monde. L'Etat doit raisonnablement assurer le juste dédommagement à l'instar des autres secteurs. Les dispositions prises par de nombreux pays pour soutenir leurs compagnies aériennes et leur industrie aéronautique, illustrent le caractère de force majeure (Act of God) de cette pandémie.

S'agissant de TUNISAIR, il y a lieu de procéder à un renflouement immédiat des liquidités et au rétablissement des équilibres financiers pour :

- régler les impayés envers les fournisseurs locaux et étrangers,
- remettre en état de vol les avions au sol,
- compenser les pertes occasionnées pour la Covid19,
- élaborer un plan de sauvetage de la compagnie, visant à rétablir ses équilibres financiers et son climat social.

L'Etat est appelé dans ce cadre à assurer les facilités de trésorerie et d'accès aux crédits sur les marchés financiers (à travers les garanties), accorder les crédits de TVA, accélérer le règlement des dettes des organismes publics, convertir les dettes auprès de l'OACA en augmentation de Capital, réviser l'indexation sur l'Euro des tarifs aéroportuaires en Tunisie.

La sortie de crise est l'objectif immédiat, une refonte du mode de gouvernance, de la mission, de l'organisation, de la stratégie commerciale et des politiques de gestion des ressources humaines devra suivre sans délai dans le cadre d'un Plan de Restructuration et de Redressement Global. Dans cette perspective nous recommandons de prendre en considération les points suivants :

- La gouvernance de TUNISAIR et de ses filiales doit être totalement repensée et mise à niveau pour jouer pleinement son rôle et assurer sa

responsabilité à tous les niveaux : redéfinir la gouvernance, renforcer le rôle du dirigeant responsable et distinguer entre les rôles d'actionnaire et de contrôleur de l'état, séparer les fonctions de Président du Conseil et de Directeur Général. Les décisions stratégiques sont traitées au conseil d'administration seulement. Le gouvernent peut intervenir à ce niveau et seulement à ce niveau. Plus de conseils interministériels, plus de commission des achats.

- Revoir le Business Model de TUNISAIR à long terme et distinguer entre les missions de Service Public et d'Entreprise Commerciale. Les missions d'intérêt public imposées par l'état doivent être dans le cadre d'une convention claire et précise. Tenir compte du rôle historique joué par TUNISAIR en qualité d'exportateur (recettes en devises) et le faire bénéficier des privilèges accordés aux entreprises exportatrices. Elaborer et mettre en œuvre un Business Plan avec des objectifs de trafic, recettes, réseau, productivité, flotte, niveau de rentabilité et qualité de service.

- Revoir le niveau du capital et sa répartition, l'état devrait rester majoritaire à 51%. Ouvrir le capital au personnel et à des partenaires privés nationaux et/ou internationaux.

- La fonction technique doit être valorisée et les mesures adéquates apportées pour remettre la flotte à niveau et pour revenir aux standards de l'industrie et du métier.

- TUNISAIR doit établir un contrat avec ses filiales qui doit inclure des niveaux de service objectifs (Service Level Agreement « SLA »), les compensations et corrections nécessaires pour assurer une qualité de service avion satisfaisante.

- Un plan de modernisation des méthodes et moyens de gestion et de transformation numérique doit être élaboré et mis en place sans tarder. L'organigramme de TUNISAIR établi en silos à multiples couches avec des redondances de postes et de fonctions doit être revu et compacté pour plus d'efficacité et pour une meilleure responsabilisation. L'optimisation des ressources humaines et l'adéquation poste-compétence doit être clairement établie et rationalisée.

- TUNISAIR, ses dirigeants et l’ensemble de son personnel devront impérativement pour leur part consentir des sacrifices à la mesure des défis en termes de productivité, de compétitivité, de sécurité, de qualité de service et d’image de marque. Des programmes et des actions significatifs doivent être engagés à cet effet touchant les effectifs, la gestion et l’organisation du travail, le réseau, avec le mot d’ordre : « la chasse au gaspillage et aux surcoûts ».

Nous n’avons aucune autre ambition ou intérêt dans notre approche si ce n’est apporter une contribution à son redressement.

Le soutien de l’Etat, pour nécessaire qu’il soit, ne peut garantir la réussite de Plan de sauvetage de TUNISAIR que s’il est assuré de l’adhésion pleine et entière de l’ensemble du personnel de la Société, et ses partenaires sociaux.

Tunis, le 15 juin 2020

Pas de confinement pour les touristes

Le gouvernement tunisien vient d’annoncer les modalités d’entrée des touristes internationaux en Tunisie à partir du 27 juin, date d’ouverture des frontières. Ainsi les touristes doivent se prévaloir d’un test PCR réalisé au moins 72 heures avant le départ.

Seuls les bus et hôtels appliquant le protocole sanitaire Ready & Safe seront habilités à transporter et à accueillir des touristes. Les visites et excursions seront autorisées pour « les groupes encadrés » de touristes. Les visiteurs ont la possibilité de subir, à leur demande ou à celle de leur gouvernement, un test PCR et ce à partir du 6e jour de son arrivée en Tunisie.

La Tunisie pourrait accueillir des Allemands en juillet

Selon Melanie Gerhardt, responsable de la gestion de crise chez DER Touristik *(photo)*, il pourrait y avoir des exceptions à l'avis de voyage émis sur recommandation du ministère fédéral des Affaires étrangères et du ministère fédéral de l'Intérieur, excluant jusqu'au 31 août les pays "hors Schengen" de la liste des destinations des Allemands. En effet, elle a affirmé hier sur le Podcast de DER Touristik qu'il *« existe avec certains pays des contacts bilatéraux en raison desquels des exceptions seraient possibles »* et que de tels pourparlers sont actuellement en cours avec la Turquie. La Tunisie pourrait donc faire partie des *« exceptions »* dont parlait Mme Gerhardt.

La question est de savoir si la Tunisie mène elle aussi de tels pourparlers pour faire prévaloir ses atouts.

L'UNIH propose une feuille de route

Lors de sa réunion le 9 juin avec le Ministre du Tourisme et de l'Artisanat, M. Med Ali Toumi, le Bureau exécutif de l'UNIH (Union Nationale de l'Industrie Hôtelière) a proposé une feuille de route de sortie de crise, tant pour le court terme que pour le long terme. Même si cette feuille de route s'apparente quelque peu à un "inventaire à la Prévert" (voir communiqué ci-dessous), elle contient des pistes sérieuses pour la relance et la pérennité du secteur.

Communiqué de l'UNIH

Feuille de route pour la reprise de l'hôtellerie

L'Union Nationale de l'Industrie Hôtelière a élaboré la présente feuille de route, comme contribution de sa part pour trouver des solutions à la crise gravissime que traverse l'hôtellerie tunisienne, suite à la pandémie du Coronavirus.
Pour assurer la reprise de l'activité hôtelière , l'UNIH propose des mesures conjoncturelles à prendre et à mettre en exécution immédiatement et à très court terme : et des mesures structurelles à activer à court , moyen et long termes ; à même de relancer le développement du secteur hôtelier.

Mesures conjoncturelles : 9 juin 2020 – 31 mars 2021

1/ Mesures financières

1- Règlement par l'Etat des factures de la STEG, de la Sonede, des cotisations de la CNSS, et des redevances fiscales du 1er avril 2020 au 31 mars 2021 ; et ce pour les hôtels qui le demandent. Ces règlements seront considérés comme des crédits et entrent dans le cadre de la ligne de crédit de 500MD.
2- Accorder de « petits » crédits de campagne pour le démarrage de la saison.
3- Suspendre, pour un an, la classification « classe 4 », par la BCT pour permettre à tous les hôtels de bénéficier de crédits bancaires.
4- Donner plus d'explications et de détails sur les modalités pratiques et concrètes de la mise en place de la ligne de crédit de 500MD.
5- Activer dans les plus brefs délais l'entrée en vigueur de cette ligne de crédit : urgence absolue compte tenu de l'état de faillite dans le quel se trouve la majorité des hôtels.

2/ Mesures sanitaires

1- Imposer l'ONTT comme seul interlocuteur des hôteliers (ni police, ni inspection de traavai, ni santé) pour le contrôle pour le contrôle de l'application des procédures du « Protocole Sanitaire du Tourisme Tunisien »
2- Introduire plus de souplesse et accorder plus de délais dans l'application du PSTT.
3- S'assurer de la disponibilité sur le marché des équipements et matériel (thermomètre infra rouge, bavette, signalisation…) nécessaires à la mise en

place de ce PSTT.
4- Fixer les prix de ces équipements et interdire toute spéculation
5- Permettre aux hôteliers d'accéder aux test de dépistage pour leurs clients et leur personnel.

3/ Mesures commerciales

1- Mettre en place immédiatement une stratégie de communication de crise.
2- Réactiver la cellule de crise qui doit être en réunion ouverte et permanente.
3- Elaborer trois scénarios de relance : pessimiste, réaliste et optimiste, en y fixant des délais.
4- Créer un véritable partenariat entre les hôteliers et les représentants de l'ONTT à l'étranger pour l'échange quotidien sur la conjoncture, la situation des réseaux de production et de distribution, ainsi que sur les actions de la concurrence sur les marchés émetteurs de touristes vers la Tunisie.
5- Etablir une grande stratégie de commercialisation, basée sur la e-réputation : réseaux sociaux, plateforme de réservations…

4/ Mesures sociales

1- Trouver des solutions au problème du chômage du personnel hôtelier, tels que la formation et le recyclage.
2- Créer à cet effet une cellule de crise pour traiter les cas au jour le jour.
3- Accepter la polyvalence et la flexibilité des emplois et des horaires.
4- Envisager des réductions de salaires
5- Réfléchir sur la révision du Code de Travail et de la Convention collective

Mesures structurelles : stratégie de développement 2020 – 2023

1/ Mesures financières

1- Mettre en place d'un plan Marshall
2- Mettre à niveau, réhabiliter et rénover le parc hôtelier :

investissement 4 milliards de dinars 4000 MD:
3- Accorder aux hôteliers des crédits « fournisseurs », à défaut de crédits de campagne.
4- Résoudre le problème de l'endettement sur la base du « LIVRE BLANC ».
5- Revenir aux anciens taux de la TVA et sur les boissons alcoolisées.

2/ Mesures gestionnaires

1- Créer de groupements d'intérêts économiques et des chaines volontaires.
2- Veiller à la compression des charges et à rationaliser les coûts de production.
3- Trouver des solutions à l'hébergement parallèle: chez l'habitant, Airbnb… Consolider les marchés classiques de l'Europe (Ouest et Est).
4- Développer le commercialisation digitale, la e réputation
5- S'adapter aux nouvelles réalités (l'après Covid-19),

Pour assurer sa pérennité, l'hôtellerie tunisienne doit se régénérer, oser son changement dans la continuité, s'adapter à d'autres modèles économiques. Elle doit réussir sa migration vers de nouveaux écosystèmes. L'hôtellerie tunisienne a encore un grand avenir devant elle.

Promo post-Covid : une vidéo à saluer

Comment capitaliser sur le succès de la lutte contre l'épidémie du Covid-19 en Tunisie et montrer que la destination est fin prête pour accueillir ses hôtes ? L'ONTT vient d'y répondre de la plus belle manière avec une vidéo qui rassure, et surtout qui donne envie.

Réalisée en 3 langues (arabe, français, anglais), cette vidéo, concoctée par les équipes de l'ONTT et l'agence New Age, réussit l'équilibre délicat d'être à la fois informative (mais jamais logorrhéique), rassurante (mais jamais anxiogène) et surtout valorisante pour la destination et les vacances qu'elle offre.

Même si cette vidéo n'annonce pas expressément les conditions dans lesquelles

nos visiteurs seront accueillis (annulation du confinement), elle a le mérite de le suggérer. En effet, le gouvernement semble se résoudre à la suppression du confinement de 7 jours avec l’exigence d’un test Covid négatif de 72 heures. Décisions qui devraient être annoncées le 14 de ce mois.

Lotfi Mansour