TUI Nordic déprogramme la Tunisie

A travers un communiqué daté du 2 septembre, le tour-operator TUI Nordic annonce la déprogrammation de la Tunisie pour 2014 pour cause d'instabilité politique. Plus grave encore, le TO souligne que même en bradant les prix, la demande reste insuffisante pour la destination.

Au moment où Tunisair, les professionnels et l'administration essayent de relancer le marché des pays scandinaves en étudiant l'hypothèse de l'**ouverture d'une ligne aérienne**, cette décision est un coup dur, notamment pour les parcours de golf dont les Scandinaves représentaient jusqu'en 2010 la deuxième clientèle (54 000 green fees) derrière les Allemands.

Le communiqué adressé par TUI Nordic à ses partenaires :

TUI
Nordic

Memo

To Business partners in Tunesia

From Tommy Serban
Date 2/9-2013

Fritidsresor AB
Södra Mälarstrand 27
SE-117 85 Stockholm
Sweden

www.fritidsresor.se
www.startour.no
www.startour.dk
www.finnmarkas.fi

Decision on closing Tunisia from 2014

Dear Partner,

As you have been informed from Ms Karen Charles (Purchasing Manager) or myself, TUI Nordic has regretfully decided to cancel its traveling to Tunisia as from summer 2014.

The decision has been taken due to many different factors. As you know the country has since 2011 been having plenty of political issues, travel warnings, demonstrations etc. Since then we have tried to keep our volumes stable but unfortunately with less demand.

Unfortunately the situation in the North African region has been – and still is very unstable (Tunisia, Egypt etc.). The Nordic market has clearly reacted on this with a heavy decline in demand.

Due to the instability and very poor bookings to Tunisia in general this summer, we have unfortunately no other option than cancelling our flight operation for the coming summer season.

We have the recent years been hoping for more stability in the country and the North African region for us to be able to come back and market the country as a safe and good tourist destination. even with very low prices.

All of us who are in the business do know that all tourist areas are safe. But with all attention to the Arabic countries, has clearly impacted on the demand from all Nordic countries negatively. We have tried with marketing campaigns and activities but all with very limited result as the market is just not prepared to travel. Even we are selling on large negative margins customers are still very reluctant to make their reservation, which makes this even harder for us to continue.

We hope that you understand that this situation has been totally unpredictable and outside of our control but you can trust TUI Nordic as a solid partner - we will do everything possible to review our business to Tunisia whenever the situation allows in the future, even your feelings at this time might be different.

I do regret that this situation affects our common interest, business and tourism industry negatively to Tunisia. TUI Nordic has been working with Tunisia for many years, and taking this decision has been very difficult. Unfortunately we don't see the demand to change in the near future, and has been left with no other options.

Last but not least, I do personally hope that we will be seeing a long term political stability in Tunisia for a possible comeback and an increased demand from our customers in the future.

Yours Faithfully

Tommy Serban
Product Manager
TUI Nordic

World of TUI

Soufiane Ben Farhat : le combat d’un journaliste

Harcelé, épié, menacé de mort et enfin congédié, Soufiane Ben Farhat se résout à choisir l’ultime voie qui lui reste : la grève de la faim, qu’il a entamée hier mercredi 4 septembre dans les locaux de Shems FM.

« “Dégoutite” ; je suis dégouté, je veux en finir, je veux mourir » s’emporte-t-il devant ceux qui l’appellent à la sagesse. Licencié la semaine dernière de la télévision privée Nessma pour « irrévérence » envers un ministre d’Ennahda, il se voit cette fois congédié de la radio Shems FM, où il était le chroniqueur vedette, pour avoir commenté la nomination d’un cadre d’Ennahda, membre du Majless Choura du parti au pouvoir, à un poste à l’OACA (Office de l’aviation civile et des aéroports). Laquelle nomination a provoqué un mouvement de contestation du syndicat de base de l’OACA, et a mérité à ce titre l’intérêt des journalistes.

En fait, “la faute” de Soufiane Ben Farhat est de vouloir exercer son métier sous un régime et dans des media qui veulent “faire du journalisme sans journalistes”. Les présentateurs, les amuseurs publics et autres animateurs suffisent au bonheur de leur « dictature naissante », comme disait l’ancien chef de gouvernement, Hamadi Jebali, dans un lapsus révélateur.

La disparition de la chaîne Ettounsia, les poursuites contre le patron de la chaîne El Hiwar, les démissions forcées sur Nessma TV et sur certaines radios, relèvent toutes de cette stratégie d’Ennahda de faire le “vide médiatique” autour d’elle. L’honneur de Soufiane Ben Farhat est de faire face à cette stratégie. Notre devoir de Tunisiens est de le soutenir dans son combat.

LM

Soufiane Ben Farhat, le 4 septembre au soir, devant les locaux de ShemsFM où il a entamé sa grève de la faim.

Tahar Ben Hassine, patron de la chaîne El Hiwar, et de nombreux journalistes et personnalités étaient présents en soutien à Soufiane Ben Farhat.

Le prix à payer

Quels que soient les interprétations et les points de vue, le tourisme tunisien est sinistré et continuera à l'être pour quelque temps. Au-delà des problèmes conjoncturels, cette crise qui dure depuis presque trois années approfondira les maux du secteur : accentuation de la saisonnalité, concentration encore plus forte de la demande sur les zones côtières, ancrage de la destination dans les segments "premier prix" et "all inclusive" – avec tous les problèmes que nous commençons à avoir avec une clientèle non habituée aux séjours en hôtel, et les réclamations qui s'ensuivent.

Le Sud et Tabarka vivent un véritable drame. Le dossier des hôtels endettés attendra encore "un climat politique propice" qui ne viendra pas de sitôt – à moins que le gouvernement ne décide de passer en force (ou en catimini) pour mieux plaire au FMI.

Notre secteur paie son tribut pour une erreur collective que nous avons tous permise : l'arrivée au pouvoir d'une gent idéologiquement étrangère à la Tunisie, et techniquement inapte à diriger un pays.

La nouveauté, depuis le 25 juillet, est l'espoir qui renaît de voir les Tunisiens se ressaisir et reprendre en main leur destin. Les trois grandes manifestations au Bardo sont à l'honneur des Tunisiens ; le rôle joué par l'UGTT et l'UTICA pour obliger les partis au dialogue est à l'honneur de ces deux institutions.

Perdre une ou deux saisons touristiques ? La belle affaire, si c'est le prix à payer pour retrouver un pays !

Lotfi Mansour

Park Inn Djerba devient Radisson Blu Ulysse Resort & Thalasso

C’est le 1er octobre 2013 que l’hôtel Park Inn (ancien Ulysse Palace) prendra officiellement l’enseigne Radisson – autre marque du même groupe Rezidor – sous le nom de Radisson Blu Ulysse Resort & Thalasso, Djerba. Le Radisson voisin (ancien Athénée Palace) prendra quant à lui le nom de Radisson Blu Palace Resort & Thalasso, Djerba.

Tunisair pourrait rouvrir une ligne sur la Scandinavie

Après son départ du marché scandinave en 2006, Tunisair pourrait reprendre une ligne Tunis-Copenhague. Ce dossier a fait récemment l’objet d’une réunion entre Tunisair, l’Association des Managers de Golf de Tunisie (voir **notre dossier golf**), les fédérations professionnelles (FTH et FTAV) et l’ONTT. La discussion portait sur l’éventualité d’un soutien financier à cette nouvelle ligne par le Fonds de compétitivité. La décision est attendue pour les jours à venir.

Que s’est-il passé à l’hôtel Palm Beach Club Marmara ?

Deux grands journaux télévisés français, M6 et TF1, ont traité en Prime time l’affaire de quelques familles déçues de leur séjour au Club Marmara Palm Beach Djerba. Ces familles décrivent un hôtel vétuste, au service indigne d’un 4 étoiles, et – pire – présentant de graves insuffisances au niveau de

l’hygiène. Pendant leur séjour, elles ont organisé un mouvement de protestation qui a dégénéré, nécessitant l’intervention de la police.

Les journalistes de TF1 ont titré sur « Vacances : quel recours possible ? » en traitant également un cas en Grèce. Il semble qu’ils ont contacté le TO concerné, Marmara, dans le cadre de leur enquête. En revanche, M6 n’a pas réalisé d’enquête contradictoire, se limitant aux témoignages des clients mécontents. Plus grave, la chaîne a titré « Djerba : destination cauchemar », ne craignant pas de faire l’amalgame avec toute la destination.

Les clients mécontents ont lancé un groupe facebook « Les révoltés de l’hôtel Palm Beach Club Marmara » (!) ; tandis qu’en retour, une page des « Satisfaits du Palm Beach Club Marmara » a été créée, publiant des témoignages et vidéos de clients contents. Sur TripAdvisor aussi, témoignages et contre-témoignages s’accumulent sur la page de l’hôtel.

L’aspect le plus grave de cette affaire concerne la question de l’hygiène, puisque ces clients se seraient plaints de problèmes digestifs, et qu’une cliente pense avoir contracté une maladie de peau. L’ONTT a diligenté une enquête sur cette question et ses conclusions ne sont pas encore connues. Concernant les accusations de vétusté, l’hôtel, qui était géré par la chaîne Accor jusqu’à 2011, aurait été rénové après sa reprise par la chaîne Palm Beach. Reste que la tourista est un phénomène tristement banal dans les pays chauds, et que les photos publiées par les clients mécontents ne sont pas forcément concluantes – un escalier de service rouillé, ou la présence d’un cafard dans un couloir ne font pas un mauvais hôtel.

L’autre aspect est la déception de ces clients par rapport à la catégorie affichée, à savoir 4 étoiles. Cela suffit à expliquer certaines récriminations qui pourraient paraître discutables, voire futiles : service bâclé lors d’une arrivée tardive suite à un retard de l’avion, seulement deux bouteilles d’eau offertes pour un séjour d’une semaine, transats en nombre insuffisant…

En attendant de revenir sur ce dossier, plusieurs questions se posent. Pourquoi laisser se développer des interrogations sur l’hygiène alors que la propreté est habituellement un point fort de nos hôtels ? Doit-on trouver normal d’afficher des catégories hôtelières en décalage avec la réalité du service proposé ? Et pourquoi n’avons-nous toujours pas de procédures pour

éviter que les réclamations ne débouchent sur des conflits, et pour répondre rapidement aux attaques médiatiques – par exemple lorsqu'une enquête est manifestement bâclée et met en cause directement la destination, comme c'était le cas sur M6 ?

Vivent les femmes !

(photo Mrad Ben Mahmoud)

Si le mois d'août a été celui du rassemblement d'une grande partie de l'opposition, il a été surtout celui des femmes tunisiennes. De toutes les régions, de toutes les tendances et de tous les âges, elles étaient là, place du Bardo, pour rappeler qu'elles sont la clef de voûte de la société tunisienne. Comme le chantait jadis Jammoussi : « Que dieu bénisse les femmes ».

FEMME TUNISIENNE
TAMATOUT d TUNES
J'AIME LA TUNISIE - TOUNES BLEDI
NETCHI RAGH TUNES - TUNES TAMOURTI W
REVOLUTION de DIGNITE ET LIBERTE
TAGHRAWLA d OUDDOUR n TILALLI

SALSA

رحيل
#Ra7il

(photos MCM)

Au sommaire du magazine Le Tourisme n°19

Retrouvez dans **Le Tourisme** n°19 du 1er septembre 2013 :

– **Conjoncture** : soulagement, mais…

– le **Palm Gîte**, un nouveau concept d'hôtellerie économique

– **Maisons d'hôtes, hôtels de charme** : nouvelles normes, et après ?

– deux questions à **Mohamed Frikha**, PDG de Syphax Airlines

– les nouveaux réceptifs de **Der Touristik**

– et un dossier spécial salon IFTM Top Resa, Paris : « **DJERBA, DESTINATION AUTOMNE-HIVER** »

Nouvelles normes : et après ?

Deux arrêtés du ministère du Tourisme datés du 29 juillet dernier ont défini les normes de classement des "chambres d'hôtes" et des "hôtels de charme" (**JORT n°065 du 13/08/2013**). Si pour les premières, les normes sont peu restrictives, il n'en est pas de même pour les seconds…

Hôtels de charme : des normes dignes des hôtels de luxe

Limités à 50 lits, les hôtels de charme devront être de véritables petits hôtels de luxe. Ils devront par exemple équiper leurs salles de bains de

sèche-cheveux, téléphone et peignoirs « de qualité ». Les chambres, de 19 m2 minimum, devront disposer de bureau, coiffeuse, fauteuil, table basse, mini-frigo ainsi que deux miroirs dont un en pied… et le lit double sera au minimum de 2m x 2m. Parmi les services requis : une conciergerie 16 heures par jour, des soins esthétiques (éventuellement via une convention avec un établissement extérieur), le baby-sitting… Parmi les équipements obligatoires : un ascenseur de service. Il est clair que de nombreux établissements se considérant aujourd'hui comme "hôtels de charme" n'entreront pas dans cette catégorie officielle ; même si l'arrêté précise que des dérogations seront possibles compte tenu du caractère architectural et historique des constructions.

Chambres d'hôtes : des normes a minima

A l'inverse, les nouvelles normes définissant les chambres d'hôtes paraissent peu contraignantes. Seul point qui sera difficile à respecter pour certains, le propriétaire (ou occupant légal) de la maison d'hôte devra cohabiter avec ses clients. Celle-ci comptera au maximum cinq chambres, soit quinze personnes. Pour le reste, aucune exigence concernant l'environnement de la maison ; les toilettes et salles d'eau requis sont seulement d'une pour trois chambres, et le linge devra être changé « régulièrement », à l'appréciation des responsables des lieux. D'autres indications sont assez générales : « habitats de caractère », « être convivial », « être prévenant mais non envahissant »… Un point positif : les établissements qui disposent d'une table d'hôte (réservée aux clients des chambres) pourront y servir des boissons alcoolisées locales.
L'obtention de ce classement devrait être facilement généralisée, depuis les gîtes ruraux rustiques jusqu'aux maisons d'hôtes "haut de gamme" dont les tarifs rejoignent ceux des hôtels cinq étoiles.

Pour ces deux nouvelles catégories d'hébergements, les propriétaires ont un délai d'un an pour adresser leur demande de classement à l'ONTT. Mais d'autres types d'hébergement en plein essor, de la résidence de charme à la location de maison avec service, restent pour l'heure en dehors du champ réglementaire.

(photo : Dar El Karam à Djerba)

ONTT : nouveau directeur du Marketing

Une année après sa nomination à l’ONTT Paris, Néji Ben Othman réintègre le siège à Tunis pour occuper la Direction Centrale du Marketing. Il est remplacé à Paris par Leïla Tekaia, jusqu’ici représentante de l’ONTT à Madrid.

Par ailleurs, l’ONTT annonce les nominations suivantes :

– Direction Centrale de l’Investissement et du Produit : Hédi Chabaane (par intérim)
– Direction de l’Audit interne : Fathi Charfi
– Direction des Affaires juridiques : Houssem Eddine Ben Hamrouni
– Direction de l’Investissement : Kamel Gueyesse