RIU s’en va : bonne nouvelle !

> Le départ de RIU était prévisible dès son arrivée en Tunisie. Il participera au dégraissage nécessaire de notre hôtellerie, qui comporte plus de sous-traitants que d’hôteliers véritables.

La chaîne RIU Hotels quitte la Tunisie. C’est certainement un mauvais signe sur l’état de santé du tourisme tunisien et ses perspectives à court terme, mais c’est loin d’être la catastrophe qu’on nous annonce. C’est même une bonne nouvelle si elle permet une prise de conscience chez certains de nos hôteliers pour revoir leur manière de faire.

De quoi RIU est-il le fruit ? C’est la question que personne ne semble vouloir se poser. RIU, comme Vincci et avant eux Tryp et Meliá, sont le résultat d’une politique volontariste du gouvernement espagnol pour « l’internationalisation de l’hôtellerie ». Cette politique a débuté à la fin des années 90 à grands renforts de milliards d’euros (24 milliards d’euros déboursés par le gouvernement pour améliorer la qualité dans le tourisme et assurer sa diversification et l’internationalisation de ses entreprises).

Le paradoxe de ces chaînes espagnoles, c’est qu’elles sont venues s’implanter sur le segment du balnéaire moyen de gamme, un segment dans lequel nous passons pour des donneurs de leçons. Ce choix du balnéaire indiquait déjà que les chaînes espagnoles ne resteraient en Tunisie que le temps d’épuiser un marché arrivé à maturité. Aucun projet de resort haut de gamme n’était en vue, aucun projet de développement dans le Sud, aucun non plus dans le tourisme d’affaires.

Le choix de ces chaînes était clair : s’implanter dans le produit “vache à lait”’ du tourisme tunisien pour en profiter en lui appliquant des méthodes de réduction des coûts drastiques. En effet, toutes ces entreprises obéissent quasiment au même modèle de gestion basé sur des ratios implacables, en rapport notamment avec le taux d’occupation ; une chute ne serait-ce que de 10% de ce taux fait tomber tout le modèle par terre.

Sous-traitants d’un cost-killer

Dans le cas de RIU, la minimisation des risques englobe aussi la nature du contrat avec les hôtels tunisiens, un contrat du type “gestion pour compte”. Et c’est là où le bât blesse : après 60 ans de tourisme et d’hôtellerie balnéaire, quelques-uns de nos prétendus grands hôteliers sont encore réduits à confier leurs unités en gestion à un RIU dont le nom ne signifie absolument rien auprès des clients de nos principaux marchés européens. Le paradoxe, et non des moindres, est que le nom de RIU soit associé en Tunisie non pas à un établissement d’un hôtelier indépendant, ou à un investisseur lambda dans le secteur : ce sont des hôtels de prétendues “chaînes hôtelières” et de prétendus hôteliers et barons de l’hôtellerie des plus influents dans le secteur qui acceptent de jouer le rôle de sous-traitants d’un cost-killer.

Faute d’internationaliser nos entreprises hôtelières comme l’ont fait les Espagnols, ne peut-on pas au moins reprendre les rênes de nos hôtels balnéaires ? Si nous ne manquons pas de cadres compétents pour le faire, il semble que nous manquions encore de vrais patrons hôteliers qui, à la manière d’un Mohamed Amouri, d’un Adel Boussarsar, d’un Mohamed Belajouza ou même d’un Neji Mhiri, ont su créer des labels tunisiens, même s’ils peinent à les faire vivre.

Justement, le cas de Neji Mhiri est, pour la circonstance, intéressant à méditer. En mettant les enseignes Sol Meliá sur ses hôtels El Mouradi, on peut parier sans risque de se tromper que son objectif n’était autre que de maîtriser leur modèle de gestion, en limitant la collaboration avec la chaîne espagnole à une simple franchise. Celle-ci a d’ailleurs été rompue dès que Meliá Hotels a voulu s’immiscer dans l’exploitation.

Aujourd’hui, la chaîne El Mouradi est gérée selon les fameux ratios de Meliá. Alors, de grâce, qu’on ne vienne pas pleurer le départ de RIU, mais réjouissons-nous plutôt du maintien ou du développement de Radisson ou d’autres enseignes, dont la notoriété internationale et la qualité nous permettront demain d’exister, non seulement chez les TO mais surtout chez les OTA.

Lotfi Mansour

Khaled Chelly à la tête de l’OACA

Khaled Chelly, jusque-là directeur général de Tunisair Express, est nommé PDG de l’Office de l’aviation civile et des aéroports (OACA) en charge de la gestion des aéroports tunisiens hormis Monastir et Enfidha. Il remplace à ce poste Lassad Mrabet.

Cette nomination intervient à un moment où la gestion des aéroports tunisiens, et notamment Tunis et Djerba, manque manifestement de vigilance.

Le tourisme est mort, vive le tourisme !

La grande crise du tourisme que nous vivons, et vivrons encore quelques années, sonne le glas d’un modèle de tourisme périmé depuis longtemps, et dont les quatre années de *kakistocratie* suivies des attentats du Bardo et de Sousse ont accéléré la mise à nu.
Les décisions et les non décisions de ces dernières années ont abouti à une destination caractérisée par un quadruple paradoxe :

1/ une dépendance aux tour-operators et aux forfaits de voyages classiques qui n’a cessé d’augmenter, dans un marché mondial où la part de ceux-ci n’a cessé de diminuer au profit des forfaits dynamiques ;

2/ des cadres tunisiens dont les compétences et le savoir-faire sont recherchés par les entreprises de tourisme du monde entier, et des entreprises recroquevillées sur la destination Tunisie où elles se livrent une guerre de prix sans merci ;

3/ un tissu d’entreprises essentiellement composé de PME familiales et d’hôtels indépendants, dans un marché dominé par de grands groupes et qui n’en finit pas de se concentrer ;

4/enfin, un secteur essentiellement entre les mains des entreprises privées, mais dont les performances dépendent encore de celles de l'administration : la répartition des compétences public/privé reste floue et souffre du manque de légitimité des organisations professionnelles.

Le résultat en est un tourisme en déclin continu dans un marché international en continuelle croissance. Y remédier nous impose d'explorer les 4 axes de réforme suivants :

1/ s'ouvrir au marché des forfaits dynamiques en hâtant les négociations sur l'Open Sky avec la communauté européenne. La restructuration de Tunisair ne peut justifier la destruction du tourisme tunisien indispensable à la reprise économique du pays ;

2/ encourager nos entreprises notamment hôtelières à s'internationaliser, plus particulièrement sur les marchés maghrébins et d'Afrique subsaharienne. Dans ce sens, la seule bonne nouvelle de ces derniers jours est la signature par une société tunisienne de gestion hôtelière, Vendôme, dirigée par d'anciens cadres de la chaîne Abou Nawas, de deux contrats de gestion hôtelière, l'un en Algérie (un 4 étoiles de 140 chambres et suites) et l'autre au Tchad (un 5 étoiles de 273 chambres et suites) ;

3/ encourager nos entreprises au regroupement sous une forme commerciale (chaînes volontaires) ou logistique (création de centrales d'achats, de centrales de réservation…). Des solutions qui ne touchent pas à la propriété de l'entreprise et préservent l'indépendance à laquelle tiennent tant les propriétaires ;

4/ hâter la réforme de l'ONTT et conditionner la participation active des professionnels à la décision par la création de l'UTMT (Union des métiers du tourisme) et une réforme en profondeur de la FTH.

C'est à ce prix que nous pourrons prétendre à notre part d'un secteur qui représente plus d'un tiers du commerce mondial des services, et qui devrait fournir 219 millions d'emploi d'ici 2019.

Lotfi Mansour

kakistocratie *(du grec ancien κακιστος (“pire”) avec le suffixe -cratie (“gouvernement”) : le Gouvernement des pires personnes ou des personnes considérées comme particulièrement médiocres.*

Une entreprise hôtelière tunisienne qui s’internationalise :
la société Vendôme vient de signer deux contrats de gestion hôtelière en Algérie et au Tchad.

Syphax : arrêt des vols

La compagnie Syphax Airlines annonce la « *suspension provisoire* » de ses vols à partir d’aujourd’hui. Une fin qui ne dit pas son nom pour une compagnie en

mal de capitaux et qui n’a pu intéresser à ce propos aucun partenaire qu’elle recherchait depuis des mois. Le gâchis inouï d’une entreprise prometteuse, victime de la mégalomanie et de l’inconsistance de son promoteur.

Triplement des vols entre la Tunisie et l’Algérie

21 vols au lieu de 7 précédemment : une belle avancée pour les vols réguliers entre les deux pays. Même si le charter ne bénéficie pas du même élan.

L’accord signé hier mardi 28 juillet entre le Directeur de l’Aviation civile Habib Mekki et son homologue algérien Youssou Sammain permet, pour chacun des deux pavillons nationaux, de passer de 7 vols hebdomadaires (selon l’ancien accord datant de 1963) à 21 vols. En effet, le pavillon tunisien pourra ainsi programmer 14 vols sur Alger et 7 vols sur la province algérienne dont les villes de Constantine, Oran et Béjaïa. Côté algérien, l’accord prévoit la desserte de Djerba, Sfax et Tozeur-Nefta.

La nouveauté de cet accord réside aussi dans le fait qu’il habilite l’ensemble des compagnies du pavillon national de chacun des deux pays à opérer ces vols. Ainsi, Khaled Chelly, DG de Tunisair Express, déclare étudier le lancement de deux vols hebdomadaires sur Constantine et Béjaïa, alors que Karim Dahmani, Directeur commercial de Nouvelair, se déclare intéressé *« en premier lieu par Alger, sans exclure les régions ».*

Enfin, les vols charter passent de 30 rotations par saison (mai à octobre) à 40 avec une amélioration pour les délais de traitement des demandes qui passe de 30 jours à 15 jours. Cependant, ces 40 rotations équivalent à un peu plus de 5000 sièges, ce qui ne représenterait que 0,4% du flux touristique algérien sur la Tunisie (1,3 millions l’année dernière).

Nominations

Habib Ammar à la Société d’Etudes de Sousse-Nord et Asma Medhyoub à l’Office National de l’Artisanat.

Le ministère du Tourisme vient d’annoncer la nomination de Habib Ammar *(photo)* au poste de PDG de la Société d’Etudes de Sousse-Nord (Port El Kantaoui). L’ancien Directeur Général de l’ONTT reprend ainsi du service à un poste où il pourra déployer sa longue expérience du secteur du tourisme.

Le Ministère annonce par ailleurs la nomination d’Asma Medhyoub au poste de Directrice Générale de l’Office National de l’Artisanat, resté vacant depuis quelques mois. Mme Medhyoub sera secondée par Faouzi Ben Halima au poste de DGA. Enfin, Mohamed Hedi Reguig est nommé PDG de la Compagnie Touristique Arabe (Marina Monastir).

Opinion : la stratégie tunisienne du transport aérien est à revoir d’urgence !

Hakim Tounsi, patron du tour-opérateur Authentique International, réagit à l’annonce d’une chute de 25% du trafic de Tunisair au premier semestre.

A partir de 2006, Tunisair a entamé la mise en place d’une stratégie élaborée par un bureau d’étude international, Lufthansa Consulting ; une stratégie visant, entre autres, la conversion des heures de vols charter en heures de vols réguliers. Cette stratégie a conduit à une réduction continue de la part du charter dans l’activité et le chiffre d’affaires de Tunisair au profit de

la part du trafic régulier.

Suite à la révolution de 2011 et devant une incertitude sur la tournure des évènements, la majorité des tour-opérateurs ont annulé le plus gros de leurs engagements charter et ont protégé leurs réservations de séjours touristiques sur les vols réguliers de Tunisair en réservant des blocs sièges (BS) sur toute l'année.

En constatant une augmentation du trafic régulier suite à la récupération du volume charter par les vols réguliers, les instigateurs de la stratégie commerciale de Tunisair consistant à convertir les heures de vol charter en vols réguliers avaient crié victoire, malgré nos mises en garde. Car il était prévisible que le trafic provenant des tour-opérateurs devait tôt ou tard disparaître de chez Tunisair : soit pour aller vers d'autres destinations que la Tunisie dans l'hypothèse du prolongement de la crise du tourisme tunisien, soit pour retourner vers le charter dans le cas d'un redémarrage du tourisme vers la Tunisie, mais avec d'autres compagnies que Tunisair, qui se désengageait volontairement du marché du charter en appliquant des tarifs plus élevés que ceux des compagnies européennes.

Aujourd'hui, nous sommes dans le premier cas de figure, avec une crise persistante du tourisme tunisien ayant conduit les tour-opérateurs à annuler en masse leurs réservations en blocs sièges sur les lignes régulières de Tunisair pour acheminer leur clientèle vers d'autres destinations.

Tunisair se retrouve de fait confrontée aux limites du véritable marché régulier, hors clientèle touristique, qu'elle se partage désormais avec Transavia et Nouvelair – qui ont augmenté sensiblement leur offre sur la Tunisie à des prix low cost que je juge suicidaires – puis Air France et Syphax, deux autres compagnies opérant sur notre destination avec des prix comparables à ceux pratiqués par Tunisair.

Au total, rien qu'entre entre Paris et Tunis, il y a quotidiennement un trafic régulier composé de 4 vols Tunisair, 4 vols Air France, 3 vols Transavia, 1 vol Nouvelair et un vol Syphax, soit au total 13 vols. Avec une capacité moyenne par vol de 160 sièges, ceci donne près de 2 100 sièges par jour, ce qui est énorme en termes de capacité aérienne régulière par rapport à la demande !

Cette situation ne profitera à personne et occasionne déjà des pertes insoutenables à toutes les compagnies opérant sur la Tunisie.

A mon sens, une révision rapide de la stratégie du transport aérien en Tunisie s'impose pour redonner du souffle au compagnies opérant sur le trafic régulier, et aussi pour mettre en place une politique de transport touristique charter agressive et adaptée aux besoins de notre pays qui souffre d'un manque de remplissage flagrant de sa capacité hôtelière.

Hakim Tounsi

C'en est fini de "cacher la poussière sous le tapis"

Avec l'appel à ses ressortissants de quitter la Tunisie, le ministère britannique des Affaires étrangères nous signifie la gravité de nos défaillances sécuritaires, et achève une saison touristique déjà bien moribonde.

Pour notre gouvernement comme pour notre tourisme, c'est l'heure de vérité. C'en est fini des discours sans lendemain et des promesses qui ne feront qu'attendre. Aussi bien pour notre système sécuritaire que pour notre tourisme, cette décision britannique signifie que "le ver est dans le fruit" et qu'on échappera pas à "l'ablation" des membres "pourris" parmi nos flics, grands et petits. Comme on n'échappera pas, dans le tourisme, à laisser mourir de leur belle mort des soi-disant professionnels qui ne sont en fait que des sous-traitants de TO.

Il est temps de reconnaître qu'il existe de nombreux mauvais patriotes aussi bien chez les fonctionnaires de police que dans les partis politiques, qui ne doivent plus faire payer au pays et à son peuple la facture de leurs errements. Il est aussi temps de reconnaître que le corps du tourisme tunisien est malade de ses déchets qu'il n'a pas su évacuer. Nos tapis débordent de leur poussière et réclament un sérieux coup de balai.

LM

Humeur : FTH ou la quadrature du cercle

L'annonce est tombée hier dans l'après-midi sous forme d'un communiqué lapidaire *(voir ci-dessous)* où il nous est expliqué que cinq membres de la FTH s'octroient les prérogatives de l'instance légale qu'est le Conseil National en formant une nouvelle instance non prévue par les statuts de la fédération pour, nous dit-on, un *« plus large consensus »*.

En résumé, "pour élargir le débat", la FTH remplace une instance légale de plus de 30 membres par une cellule ad hoc de 5 membres. En somme, la cellule de crise vient d'inventer une nouvelle version de la quadrature du cercle : "comment élargir en rétrécissant".

Est-ce que nos lecteurs ont l'impression qu'on nous cache quelque chose, ou est-ce que je deviens paranoïaque ?

LM

Communiqué de presse de la FTH du 7 juillet :
« Etant donnée la situation exceptionnelle que traverse le secteur touristique et qui nécessite le plus large consensus entre tous les professionnels du secteur, le Conseil National de la Fédération Tunisienne de l'Hôtellerie, réuni le mardi 7 juillet 2015 à son siège social, a décidé de déléguer l'ensemble de ses pouvoirs à un comité de crise composé de Messieurs : Radhouane Ben Salah, Président de la FTH (Coordinateur), Wajdi Skhiri, Secrétaire Général de la FTH, Moez Boudali et Jalel Henchiri, Vice-présidents de la FTH et Slim Dimassi, Président de la Commission Juridique de la FTH (Membres). Cette nouvelle instance représentera la Profession auprès de toutes les instances publiques et privées et auprès des médias. Ce comité sera à partir de ce jour habilité à prendre toutes les décisions nécessaires et en particulier la gestion de crise, la restructuration de la FTH et la

création de l'UTMT ce avant fin septembre 2015. »

Tourisme local : le rôle des agences de voyages

Alors que les hôteliers bradent leurs prix, il est à regretter que le seul geste de solidarité est venu de la part d'une agence de voyages étrangère, Expedia, qui divise sa commission par trois.

"Faire profiter les Tunisiens des tarifs accordés aux étrangers", tel semble être pour de nombreux commentateurs la baguette magique pour sauver la saison. Seulement voilà, les offres qui foisonnent un peu partout montrent des prix hôteliers réduits de 50% et plus. A 50DT la demi-pension pour un 3 ou 4 étoiles, ou même à 100 DT le 4 étoiles en all inclusive, ce sont là les prix d'achat des tour-opérateurs.

S'agissant de haute saison, on peut même parler de "prix bradés" de la part d'hôteliers dont le modèle économique est *« de travailler à perte pendant huit mois de l'année en comptant sur les bénéfices des mois d'été »*, comme le précise un dirigeant d'une chaîne espagnole. En effet, aucun touriste étranger ne bénéficiait de la demi-pension à 25 euros, comme elle est proposée aux Tunisiens.

Cependant ces offres n'ont pas beaucoup d'écho auprès du marché. Ce manque de réaction est certainement dû en partie à l'attentisme des Tunisiens qui, comme à l'accoutumée, attendront la dernière minute pour réserver. Mais il est aussi dû au marketing "faiblard" de nos agences de voyages.

Pire, alors qu'Expedia, l'une des plus grandes OTA au monde (agence de voyages en ligne) a décidé, en soutien au tourisme tunisien, de baisser la commission qu'elle ponctionnait des hôteliers de 25% environ à 10%, certaines de nos agences de voyages s'arcboutent à leurs commissions habituelles.

On nous a tellement répété que le tourisme, ce n’est pas seulement les hôtels qu’on voudrait bien voir nos agences de voyages prendre leur part des “sacrifices” et non seulement des bénéfices.