Vincci fête ses 20 ans

S’il y a une chaîne hôtelière européenne dont la création reste intimement liée à la Tunisie, c’est bien la chaîne Vincci Hoteles. Son promoteur feu Rufino Caléro en a décidé l’implantation en 2001 presque simultanément en Espagne et en Tunisie, puis au Portugal.

Vincci Hoteles fête aujourd’hui son 20e anniversaire en se prévalant de sa fidélité à ces 3 destinations où elle compte 37 hôtels de catégories supérieures (dont 5 en Tunisie et 3 au Portugal). Vincci Hoteles, que dirige aujourd’hui Carlos Caléro, le fils du fondateur, maintient la même stratégie d’implantation : *« La chaîne a eu la proximité comme base de son développement, en pariant de manière claire sur le Portugal et la Tunisie où actuellement la chaîne ne se contente pas de maintenir sa présence mais aspire à l’augmenter »*, précise un communiqué de la chaîne espagnole.

Crise du COVID oblige, Vincci vient de lancer un nouveau label Vincci Care, qui sous tend un engagement de la chaîne pour la sécurité de ses hôtes et employés.

Les hébergements alternatifs sur tunisiatourism.info

L’ONTT vient de conclure un accord avec le portail tunisiatourism.info pour un référencement gratuit de tous les gîtes ruraux et maisons d’hôtes agréés. Et pour plus de visibilité, ces hébergements arboreront bientôt un logo distinctif.

Bientôt tous les **gîtes ruraux et maisons d’hôtes agréés** (ou qui le seront jusqu’à la fin de cette année) seront référencés sous formes de fiches en 4 langues sur le portail de promotion du tourisme **tunisiatourism.info**. Ce référencement, voulu par l’**ONTT** pour soutenir la commercialisation des

hébergements dits alternatifs, sera **gratuit** (jusqu'au 31/12/2023) et permettra une **réservation en direct** également gratuite.

En effet, les clients potentiels, après avoir sélectionné leur établissement agréé dans la langue de leur choix (**français, anglais, allemand ou russe**), seront orientés vers le site de cet établissement pour y effectuer leur réservation (ou, à défaut, par mail).

En outre, tous les établissements référencés arboreront bientôt le **nouveau logo** "établissement agréé", conçu par l'agence **Ant Agency**, que vient d'adopter l'ONTT.

Enfin, un **guide bilingue** (français/anglais) en papier sera édité d'ici le mois de juin où figureront tous les gîtes ruraux et maisons d'hôtes sous forme d'une fiche de présentation d'une page.

Pour bénéficier du référencement sur tunisiatourism.info et dans le guide, tous les gîtes ruraux et maisons d'hôtes agréés sont invités à adresser au plus tôt une description de leur unité en français (l'indication d'une fourchette de prix de la chambre est souhaitable), une copie de leur titre d'agrément ainsi qu'une sélection de 10 photos à l'adresse suivante : **contact1@mcmcommunication.tn**.

(NB : le portail tunisiatourism.info est momentanément inaccessible suite à l'incendie des serveurs d'OVH à Strasbourg, il sera rétabli très prochainement)

Signature de la convention sur l'hébergement alternatif entre Moez Belhassine, DG de l'ONTT, et Lotfi Mansour de MCM/tunisiatourism.info

Khaled Chelly à la tête de Tunisair

Khaled Chelly devrait être le prochain pdg de la compagnie nationale. Actuellement Directeur de Tunisair au Canada, il avait successivement occupé la Direction générale de Tunisair Express et de l'OACA. Sa nomination est donc celle d'un fin connaisseur des arcanes de Tunisair, et donc un gage d'efficacité ou du moins de gain de temps, en attendant l'argent que le gouvernement se devrait d'injecter dans le groupe pour permettre son maintien.

Le test pour le nouveau pdg, qu'on dit "Ennahda compatible", sera de savoir s'il se positionnera en adepte de la "stratégie africaine" pour Tunisair comme sa prédécesseure. Une stratégie dans laquelle certains observateurs voient la main d'Ennahda avec un objectif non avoué de *« tourner le dos à l'Europe et donc au tourisme »*. D'autres jugent qu'une telle stratégie serait *« inopérante »* faute de flotte, et surtout qu'elle priverait Tunisair d'un

segment essentiel de son trafic, à savoir la diaspora tunisienne qui se trouve majoritairement en Europe.

A suivre.

Lotfi Mansour

Non-assistance à emplois en danger

Devant la défaillance du gouvernement, les professionnels du tourisme déclarent leur rébellion.

Le gouvernement peut-il longtemps se cacher derrière la feuille de vigne des avis d'un comité scientifique, lui déléguant ainsi le sort de l'économie du pays ? En s'arcboutant sur le test PCR, en étant incapable de débuter un soupçon de campagne de vaccination, en laissant bafouer les moindres mesures anti-Covid dans les lieux publics et jusque dans les transports en commun dont il a la charge, et enfin en autorisant un rassemblement politique de milliers de gens, le gouvernement ne signifie-t-il pas sa défaillance ?

Comment, dans ces conditions, ne pas comprendre la rébellion des fédérations professionnelles du tourisme dont les membres se déclarent, dans un communiqué commun paru aujourd'hui, *« en droit de refuser d'appliquer sous la contrainte des mesures qui relèvent du fait du prince et qui les obligent à fermer leurs entreprises et à mettre au chômage partiel ou total leurs employés »* ?

En effet, ce que le gouvernement fait, ou plutôt ne fait pas, rend inaudible ce qu'il demande de faire aux professionnels du tourisme, de la restauration et du spectacle qui, eux, se sont montrés beaucoup plus diligents que lui à appliquer les protocoles sanitaires anti-Covid.

Un an après le début de la crise COVID, le gouvernement peut-il décemment continuer à sacrifier les entreprises et les emplois tout en se montrant

incapable de prendre de réelles mesures d’accompagnement, si ce n’est des prêts bancaires dont personne ne voit la couleur ou si peu ? Peut-il encore se cacher derrière le test PCR, alors que des pays comme la Suisse, par exemple, autorisent d’ores et déjà le test antigénique moitié moins cher ?

Ce gouvernement peut-il sans conséquences continuer plus longtemps à entretenir le flou sur un éventuel assouplissement des règles d’entrée en Tunisie, empêchant ainsi toute programmation aérienne de la destination pour l’été ? A l’intérieur même de nos frontières et en l’absence d’un plan de vaccination, qu’a prévu le gouvernement pour les Tunisiens résidents et non résidents qui ne manqueront pas de célébrer des mariages, des retrouvailles et des rassemblements familiaux en tous genres ?

La menace des professionnels de ne plus se soumettre à la fermeture de leurs établissements, si elle est rendue effective, risque de donner lieu à une bataille juridique inédite dont le gouvernement n’est pas assuré de sortir vainqueur.

Lotfi Mansour

Nouvelles normes hôtelières : promesse tenue

Le projet de nouvelles normes hôtelières entre dans sa phase finale et répond ainsi à une recommandation majeure des Assises du Tourisme tenues en 2017.

En l’absence de normes hôtelières internationales communes, les destinations sont entrées ces dernières années dans une véritable course à la classification et à l’acquisition de **normes** (type ISO) et de **labels** (écologique, handicaps…).

Si la classification des hôtels (en nombre d’étoiles) n’est obligatoire que dans quelques pays (Espagne, Italie…), et volontaire dans d’autres comme la

France, elle reste partout une prérogative de l'administration du tourisme – pour la France, Atout France avec des contrôles par des sociétés privées sous accréditation COFRAC (comité d'accréditation). Volontaire ou obligatoire, la classification en étoiles combine, selon les pays, les exigences minimales en matières d'installations et de qualité de service.

Dans ce contexte, les **labels** viennent en complément des exigences minimales de la classification (en France, une dizaine de labels sont gérés par l'AFNOR).

En Tunisie, *« les normes hôtelières de 2005 et antérieures n'intègrent pas de critères liés à la qualité de service »*, constatait le rapport final des Assises du Tourisme tenues en 2017, recommandant une *« refonte du cadre réglementaire de classement des hébergements touristiques… »*.

C'est désormais chose faite avec l'annonce ce matin par le Ministre du Tourisme, Habib Ammar, de la fin des travaux du **comité de pilotage** des nouvelles normes hôtelières. Un comité qui se penchera désormais sur la préparation du Décret instaurant ces normes.

Cette annonce vient après plus de deux ans de travail et succède à la réunion d'information organisée le 5 décembre 2019 par l'ONTT et la FTH.

Ces nouvelles normes constituent une véritable "mise en compétitivité" de nos hôtels puisqu'elles ajoutent à la quantité et la qualité des équipements, les 3 critères de la **qualité de service**, de l'application des bonnes pratiques dans le **respect de l'environnement**, et de l'accessibilité des **personnes à besoins spécifiques**.

De plus, et en reconnaissance de la légitime diversité au sein d'hôtels d'une même catégorie, les nouvelles normes instaurent, à côté de **critères obligatoires minimaux**, d'autres dits **obligatoires-compensables** ainsi que des critères **facultatifs**. Les notes reçues sur l'ensemble des critères s'additionnent pour permettre la classification.

Gage de transparence, les hôtels optant pour la nouvelle classification pourraient bientôt le faire via une plateforme dédiée à leurs démarches.

Au vu des difficultés actuelles des hôtels tunisiens, la généralisation de

ces nouvelles normes ne sera obligatoire qu’après une période de deux à trois ans, en négociation actuellement entre la FTH et le ministère.

Lancement du programme de formation dans le tourisme

Le Ministre du Tourisme et de l’Artisanat, Habib Ammar, a donné aujourd’hui, à l’Institut de Sidi Dhrif, le signal de départ du **programme de recyclage** de **1250 employés** du secteur (hôtellerie, agences de voyages et guides touristiques).

Ce programme, mis en place avec la coopération allemande **GIZ**, durera deux mois et pourrait se prolonger pour intégrer un plus grand nombre d’employés. Il s’inscrit, a précisé Habib Ammar, dans le cadre de la préparation de la **reprise** du secteur, laquelle fait l’objet actuellement d’intenses échanges avec les professionnels pour en définir les axes prioritaires.

Concernant l’**hébergement alternatif**, objet de polémiques ces derniers temps, le Ministre a confirmé que le projet de réaménagement du cadre juridique de ces hébergements est en cours par une commission qui lui est dédiée, et dont les propositions seront soumises à l’ensemble des intervenants d’ici le mois d’avril.

Maisons d’hôtes : se hâter lentement

Si l’ONTT se doit d’être au service de la bonne marche du secteur et de faire preuve de la plus grande souplesse dans l’application de la réglementation, il ne peut se muer en gendarme et encore moins devenir le souffre-douleur de professionnels en mal d’idées.

Photo : réunion hier 8 janvier sur la question des hébergements alternatifs entre le Ministre du Tourisme, Habib Ammar, et des représentants des professionnels en présence du DG et de cadres de l'ONTT ainsi que de responsables du Ministère de l'Agriculture.

Peut-on demander à l'ONTT une chose et son contraire ? La réponse de l'**association Edhiafa**, nouvellement membre de la FTH, est un « oui » détonnant et étonnant. Ce « oui » a pris la forme d'un communiqué de presse reprochant à l'administration du Tourisme son *« laisser-faire »* vis-à-vis de la prolifération des **hébergements alternatifs** non agréés et mettant *« en exergue le grave danger que posent ces structures »*, tout en appelant l'administration à accélérer l'octroi des **agréments** à ces mêmes établissements non agréés. Faut-il rappeler que ces contrevenants à la loi ne relèvent pas de la compétence de l'administration du Tourisme, mais de celles de l'Intérieur et de la Justice ?

Par ailleurs, et comme preuve de l'incohérence supposée de la législation actuelle, Edhiafa cite par exemple les autorisations de servir les **boissons alcoolisées** (qu'il faudrait bannir ?). En gros, selon Edhiafa, les hébergements alternatifs tunisiens doivent pouvoir bénéficier d'un traitement autre que celui des hôtels et restaurants classiques en Tunisie – et aussi ailleurs, puisque même en France la distribution de boissons alcoolisées par les chambres d'hôtes est soumise à une licence spécifique, elle-même conditionnée par le suivi d'un stage de formation.

Le plus étonnant est la demande d'Edhiafa de *« contrôles neutres et objectifs »* de la part de l'administration du Tourisme. De tels contrôles, s'ils sont effectués, ne risquent-il pas d'aboutir à la fermeture d'un bon nombre d'établissements agréés qui ne respectent pas l'**article 3** de la **loi sur les maisons d'hôtes** ? En effet, ce fameux article stipule que *« par* hôte*, il est entendu le propriétaire ou l'occupant légal de la demeure qui cohabite avec le client »*. Combien de propriétaires de maisons d'hôtes agréées répondent à cette exigence de **cohabitation** ? Ou bien faudrait-il aussi l'abolir ?

Last but not least, Edhiafa dénonce le fait que *« certains types de structures d'h**ébergement rural*** (les gîtes ruraux, ndlr) *dépendent encore du Ministère de l'Agriculture »*. Ceci équivaut ni plus ni moins qu'à demander le changement de la vocation des **terrains agricoles** abritant les gîtes ruraux.

N’est-il pas plus raisonnable d’appeler à la création d’autres types d’hébergements ruraux qui n’empiètent pas sur les terres agricoles ni ne bétonnent nos campagnes, comme le voudrait une démarche de **tourisme responsable et durable** ? (et ainsi de lutter contre « l’exclusion touristique », lire **notre article**).

Tourisme durable qu’Edhiafa ne mentionne même pas une seule fois, lui préférant la notion d’*« hébergements touristiques de petite taille »* (cité 4 fois). Une référence à la taille qui a l’inconvénient de nous rappeler la mauvaise expérience des hôtels « **Nouveaux promoteurs** », lancée à la fin des années 90. Voulus comme de petits établissements à gestion familiale, ces derniers ont abouti à une pâle copie des hôtels existants.

Les fédérations et associations professionnelles ne peuvent pas demander à l’ONTT de jouer au gendarme, ni de donner une couverture touristique à tous les “affairistes” du pays ; mais ils peuvent lui demander de créer de **nouvelles catégories d’hébergement**, comme le “locatif touristique meublé”, pour développer l’offre dans certaines régions.

En France, le concept de chambre ou maisons d’hôtes existe depuis 1969, et il a fallu attendre 2007 (comme en Tunisie) pour la publication d’une loi organisant le secteur. Une loi qui n’a pas empêché la prolifération des hébergements non agréés, et qui a amené le syndicat hôtelier (UMIH) à intenter en 2013 des procès à 50 de ces établissements pour concurrence déloyale, et à 25 autres pour non-inscription au registre du commerce. Qu’est-ce qui empêche Edhiafa d’intenter de tels procès aux établissements non agréés pour préserver les intérêts de ses adhérents ?

Autant dire, donc, que si l’ONTT doit hâter la simplification des procédures d’octroi des agréments, les accélérer et même clarifier quelques dispositions de la législation actuelle, il est primordial que l’Office du tourisme reste insensible à des appels qui ne feront que dénaturer un concept mûri depuis une vingtaine d’années (évoqué en Conseil ministériel en septembre 2003, Mondher Zenaidi était alors Ministre du Tourisme et du Commerce). Tant il est de la responsabilité de l’ONTT de préserver **l’esprit de cette législation**, et notamment son article 3, avec lequel on touche à l’essence même – ainsi qu’à la dénomination – du concept de “maisons d’hôtes”.

Lotfi Mansour

Coopération internationale : la faute au henné ?

Qu’y a-t-il de commun entre la rénovation du Musée de Carthage, l’élaboration d’un Compte Satellite du Tourisme et la mise en place d’un plan de développement du tourisme durable ? Ils bénéficient tous d’une annonce de lancement à chaque changement de gouvernement, et dépendent tous du financement de l’un ou l’autre de nos partenaires internationaux.

La tenue hier de comité de pilotage du programme Tounes Wejhatouna a été l’occasion pour les représentants de certains ministères (Agriculture, Coopération Internationale) et de professionnels (FI2T notamment) de formuler certains griefs légitimes envers la gestion de ce programme. Un programme qui, malgré son ambition et ses moyens, fait du surplace par rapport à sa vocation de contribuer au développement du tourisme durable.

« C’est le COVIDEO ! », résume un professionnel tunisien tant ce programme s’est illustré ces derniers mois par la production de vidéos sur le COVID. Un constat qui a fait dire qu’il s’agissait là d’un *« détournement »* vers le tourisme balnéaire de fonds destinés au tourisme durable.

Mais ce bilan peu reluisant du programme Tounes Wejhatouna n’est pas du seul fait de nos partenaires internationaux ; il est à l’image du taux de réalisation des investissements publics et privés en Tunisie, c’est-à-dire peu satisfaisant. Dans le tourisme comme dans d’autres secteurs, la compétence commence à faire défaut dans notre administration pour mener à bien ses projets. Au ministère du Tourisme, la personne en charge de la coopération internationale – et donc de Tounes Wejhatouna entre autres projets – est la même qui déclarait il y a moins d’un mois : *« A l’horizon 2023/2024, le ministère du Tourisme compte tripler le nombre de nuitées passées dans les hôtels de charme, les pensions de famille, les gîtes ruraux et les maisons d’hôtes agréés par l’ONTT, contre environ 2 millions de nuitées actuellement »* (Tap.info.tn 14/11/2020).

Nous avons refait le compte de ces nuitées sur la base des chiffres du

“Tourisme en chiffres” publié par l’ONTT pour l’année 2019. On ne trouve que 260 471 nuitées *(voir tableau)*, et seulement 34 482 nuitées pour les gîtes ruraux, chambres d’hôtes et hôtels de charme, qui sont les seules catégories nouvellement créées et concernées par les programmes de tourisme durable.

La question est de savoir comment on peut rester crédibles aux yeux de nos partenaires et pourvoyeurs de fonds devant autant d’approximations. Surtout quand elles émanent de la personne en charge* du fameux Compte Satellite du Tourisme censé nous révéler la réalité des chiffres du secteur.

Comme le dit notre dicton : *« C’est un peu la faute au henné, et un peu la faute aux mains qui sont trop douces » (chwaya mil henna we chwaya min rtabet lidine).*

Lotfi Mansour

NUITÉES	RÉSIDENTS	NON RÉSIDENTS
CHAMBRES D’HÔTES	3 758	4 776
GÎTES RURAUX	3 560	8 439
PENSIONS DE FAMILLE	142 497	83 492
HÔTELS DE CHARME	7 434	6 515
TOTAL	**157 249**	**103 222**
TOTAL GÉNÉRAL	**260 471**	

Source : le Tourisme en chiffres 2019

* *pour son volet financement dans le cadre de la coopération internationale*

L’OMT appuie la relance du tourisme tunisien

Sur invitation du Ministre du Tourisme, Habib Ammar, le secrétaire général de l’OMT, Zurab Pololikashvili, effectue en ce moment une visite en Tunisie qui a donné lieu à la signature d’un accord de coopération technique en partenariat avec la Banque européenne de développement (BERD). Ce protocole d’accord porte notamment sur la relance du tourisme tunisien et le soutien à

la stratégie de développement du tourisme intérieur et régional.

Le Tunisia Hospitality Symposium en hybride

Pour sa 4e édition, le Tunisia Hospitality Symposium se tiendra les 24 et 25 novembre en présentiel limité et à distance. Il débutera demain mardi par le workshop hybride Future2job2020, qui se tiendra à l'IHET Sidi Dhrif à partir de 12h30.

La conférence habituelle de THS se tiendra mercredi 25 novembre (à partir de 9h30) sous le thème « *Le tourisme à l'ère du New Normal, transformation ou disruption* ». Cette conférence verra la participation du Ministre du Tourisme, du Secrétaire Général de l'OMT ainsi que d'autres experts du tourisme.

On peut participer et suivre le déroulement de l'événement sur les liens suivants :

Workshop Future2job (24 nov. 2020 à 12:30 AM Tunis)
Lien ZOOM :
https://us02web.zoom.us/j/86042664426?pwd=bitUV0xpV0piOXJNdE5GL29kYjJMZz09
ID réunion : 86 042 664 426 – Mot de Passe : 902084

Conférence THS (25 nov. 2020 à 09:30 AMTunis)
Lien ZOOM
: https://us02web.zoom.us/j/84480916340?pwd=ZkI2WFNDMENlVCt0WURIMmM5WmQwZz09
ID réunion : 84 480 916 340 – Mot de Passe : 580370