

# Tourisme : la stratégie en temps de vaches maigres

Le Ministre du Tourisme, René Trabelsi, et le Directeur Général de l'ONTT, Nabil Bziouech, semblent s'accommoder de la quasi-stagnation du budget du secteur (projet 2020 à quelque 150 millions de dinars). Obligés de se muer en cost killers, ils nous dévoilent quelques-unes de leurs pistes.

Ne dites pas au Ministre du Tourisme qu'il est un mauvais ministre parce qu'il n'a pas su augmenter le budget de son ministère. Il vous répondra que *« bien au contraire, plus que de mon ministère, j'ai le souci de mon pays et le pays n'a pas d'argent »*.

Que faire alors pour un secteur qui rapportera d'autant plus à l'Etat qu'il sera bien promu ? Réponse du ministre : *« Les dépenses de fonctionnement doivent être comprimées pour nous donner plus de latitude en promotion »*.

## Comprimer les dépenses de fonctionnement

En effet, 2/3 du budget sont destinés aux dépenses de fonctionnement du ministère du Tourisme et seulement 1/3 à la promotion. Une règle vieille comme le ministère et qu'on n'a pas su inverser jusque-là.

Ces dépenses de fonctionnement seront donc le "gisement" où le Ministre traquera les coûts "non indispensables", à commencer par le nombre de représentations à l'étranger et les loyers qui en découlent. *« Nous réduirons les représentations par la formation de pools de marchés ; à part la France et l'Allemagne, nous n'avons pas besoin d'une représentation par pays »*. Pour certains marchés, *« la représentation peut se faire héberger à l'Ambassade de Tunisie, comme ce sera bientôt le cas en Belgique »*, renchérit le Ministre.

En Tunisie aussi, "la chasse au gaspillage" est ouverte. L'idée au ministère est de *« regrouper les différents services de l'ONTT dans un seul immeuble en propriété. L'Etat est propriétaire de plusieurs immeuble vides qui pourraient être exploités à cette fin »*.

## Normes et label de qualité

Pour le Directeur Général de l'ONTT, Nabil Bziouech, l'urgence est de

relancer les réformes, et notamment celles préconisées par les Assises du Tourisme (tenues en 2017) : « *Nous concrétiserons au moins un projet dans chacun des six axes retenus par les Assises. Le choix des projets tiendra compte de nos limites budgétaires* », déclare-t-il.

Dans l'immédiat, les projets de nouvelles normes hôtelières et de label de qualité Quality Tunisia Tourism (QTT) auront la vedette.

Le premier verra dans les prochains jours la clôture de sa première phase en partenariat avec le GIZ. Il atteindra sa phase finale à la fin de l'année prochaine, pour une application des nouvelles normes hôtelières le 1<sup>er</sup> janvier 2021.

Quant au label QTT, soutenu par l'Union Européenne, il sera octroyé à la fin de cette année à quatre entreprises touristiques (hôtels, agences de voyages...). L'ouverture des candidatures pour l'ensemble des entreprises du secteur sera effective dès janvier 2020.

---

## **The Residence s'agrandit en Tunisie et au Maroc**

Après l'acquisition de l'hôtel Nova Park pour agrandir The Residence Tunis, le groupe Cenizaro s'implante à Marrakech en rachetant l'hôtel La Maison Arabe.

Le groupe Cenizaro Hotels & Resorts vient d'annoncer l'acquisition à Marrakech du riadh-restaurant La Maison Arabe (*photo, à gauche*), une enseigne emblématique de Bab Doukkala.



Ouverte en 1940, La Maison Arabe a été, en tant que restaurant, la destination de nombreuses célébrités telles que Winston Churchill, Charles De Gaulle ou la Reine Ingrid du Danemark, avant d’être transformée en riadh-boutique-hôtel en 1998 avec 32 chambres et suites.

La Maison Arabe rejoint les 8 hôtels du groupe Cenizaro (dont 6 portant l’enseigne The Residence) tout en gardant son appellation actuelle.

Cette acquisition survient quelques jours après celle, par le groupe Cenizaro, de l’ancien hôtel Nova Park à Gammarth, mitoyen du The Residence Tunis (*photo, à droite*), et qui servirait à augmenter la capacité de l’hôtel The Residence Tunis par une centaine de chambres executives et de suites. Rappelons enfin que Cenizaro enrichira son portefeuille d’hôtels en Tunisie par trois nouvelles ouvertures à Douz, Djerba et dans la Medina de Tunis. Le premier à ouvrir ses portes sera The Residence Douz à la fin de l’année prochaine.

---

## Thomas Cook ou le syndrome “too big to fail”

Seuls les connaisseurs du secteur ne pouvaient pas croire à une faillite de Thomas Cook. Explication.

Alors qu'une conférence de presse sur **la faillite de Thomas Cook** vient d'être tenue par le Ministre du Tourisme (*photo*), l'opinion semble obnubilée par la recherche d'un coupable avec l'argument : « C'était prévisible et on aurait dû le prévoir ». Même si son impact sur l'hôtellerie tunisienne reste circonscrit, et relativement restreint par rapport à d'autres destinations.

Certains politiciens ont vu dans cette faillite l'occasion d'accrocher le Ministre du Tourisme, René Trabelsi ; d'autres, une défaillance dans la gestion des hôtels. A les croire, on aurait dû faire mieux que les Grecs, les Turcs, les Espagnols et toutes les destinations aux moyens incomparablement supérieurs aux nôtres...

Au sein des professionnels, la réaction presque commune est de dire : « Qui l'aurait cru ? ».

En effet, Thomas Cook fait partie des trois mastodontes du tourisme européen et mondial. Sa taille est si prépondérante dans le secteur que personne ne pouvait douter qu'il serait renfloué.

A l'image des grandes banques maintes fois renflouées pour leur éviter la faillite, on a pensé que Thomas Cook le serait aussi, surtout après le plan de sauvetage de l'actionnaire chinois Fosun qui avait mis sur la table 900 millions d'euros. Un plan qui semblait tenir la route et auquel il fallait ajouter 200 millions.

Le gouvernement britannique a préféré sacrifier la société plutôt que de la renflouer, sous prétexte que son « business plan n'était pas convaincant » et quitte à dépenser dans la foulée le double de l'aide demandée.

Comme Barack Obama pour Lehman Brothers, Boris Johnson, le Premier Ministre britannique, a décidé de laisser tomber Thomas Cook. L'aurait-il fait si Thomas Cook n'était pas si allemand ? Condor, lui, vient d'être secouru par les autorités allemandes avec 380 millions d'euros. Prions que le reste des filiales de Thomas Cook le soient aussi par leurs gouvernements respectifs.

Mais revenons à nos moutons (ou plutôt à nos ânes) qui sont allés jusqu'à insinuer une "collusion tunisienne" dans cette faillite. Alors que la seule faute des professionnels tunisiens, à l'instar des professionnels du monde entier, est peut-être d'avoir été trop bien informés de ce que représentait Thomas Cook dans le tourisme mondial : une société "too big to fail". Et de lui avoir consenti, comme du reste tous les hôtels du monde entier, des délais de paiement excessifs (60 jours, extensibles d'un mois grâce à une

clause de non paiement durant un mois par trimestre).

#### Suite des évènements

Lors de la conférence de presse tenue hier par le Ministre du Tourisme René Trabelsi en présence de l'Ambassadrice britannique et des présidents des fédérations professionnelles tunisiennes , promesse a été faite par le Ministre de proposer un CMR afin d'étudier la possibilité d'un report de paiement de certaines taxes sous forme d'un "crédit d'impôt".

Concernant les clients séjournant actuellement en Tunisie, seule la situation des Britanniques est clarifiée (prise en charge des séjours par l'arrangement ATOL-gouvernement britannique de ceux séjournant du 23 septembre au 6 octobre).

Pour les autres nationalités, faute de réponse des filiales concernées, les hôtels tunisiens pourraient demander le règlement par les clients qui se feraient ensuite rembourser selon les règles de la directive européenne des voyages à forfait (en application depuis le 18 juillet 2018) laquelle stipule que le voyageur doit prévoir la poursuite du séjour et le rapatriement de ses clients en cas de faillite.

**Lotfi Mansour**

---

## **Thomas Cook : quid des clients non britanniques ?**

**La faillite de Thomas Cook Group a pris effet ce matin même. Tel ne semble pas le cas pour ses filiales européennes.**

La faillite de Thomas Cook Group est déclarée effective ce matin et concernera l'ensemble des entreprises du groupe, dont les tour-operators (Thomas Cook, Jet Tours...), les compagnies aériennes (99 avions avec Condor,

Thomas Cook Airlines, etc.) et un réseau d'agences de voyages (544 en propre).

Cette débâcle laisse dans l'immédiat quelque 600 000 clients sur le carreau, parmi lesquels seuls les 150 000 Britanniques ont bénéficié d'un plan de rapatriement. Le sort des clients non britanniques de Thomas Cook reste incertain. En Tunisie, il s'agit notamment des clients de Thomas Cook Allemagne (75 000 clients réalisés en 2018), Jet Tours (France) et Thomas Cook Belgique qui risquent de grands désagréments dans les jours qui viennent, faute d'un plan de rapatriement organisé par leurs pays respectifs.

De sources concordantes, il semble qu'en France la faillite de la maison mère n'entraîne pas « l'insolvabilité immédiate » des filiales françaises. De même en Allemagne, la filiale Thomas Cook Allemagne, qui est bénéficiaire, espère toujours éviter le sort de sa maison-mère. Un sursis de quelques jours que les hôtels tunisiens peuvent mettre à profit pour clarifier la situation des clients en cours de séjour en exigeant un règlement auprès des filiales concernées.

**Lotfi Mansour**

---

## **Entretien : relever le défi des réservations en direct**

Anis Meghirbi (Seabel Hotels), de retour du Direct Booking Summit à Paris, nous livre ses impressions.

Aussi inéluctable soit-elle, la montée en puissance des OTA appelle les hôteliers du monde entier à agir pour une diversification de leurs canaux de distribution. La réservation en direct est l'une des réponses, exploitée depuis peu notamment par les grandes chaînes hôtelières.

De retour du Direct Booking Summit, Anis Meghirbi, Directeur Sales & Marketing de Seabel Hotels, nous livre ses impressions.

*Photo : de gauche à droite, R. J. Friedlander (CEO de ReviewPro), Anis Meghirbi (Seabel Hotels) et Adrien Boisseau (responsable Tunisie – ReviewPro) au Direct Booking Summit*

# Le Tourisme

**Vous venez de participer au sommet de la réservation directe (Direct Booking Summit) tenu à Paris la semaine du 12 juin. Quelle impression en tirez-vous ?**

## **Anis Meghirbi**

C'était ma 1<sup>e</sup> participation à un événement pareil qui se déroule trois fois par an sur 3 continents différents (Europe/Moyen-Orient, Amérique du Nord et Asie). Comme son nom l'indique, durant 48 heures, tous les sujets abordés tournaient autour d'un seul et unique objectif : comment capter le plus de ventes en direct et ainsi améliorer les marges de l'hôtelier et sa rentabilité.

Je peux tirer plusieurs enseignements de ce rassemblement. Dans ces régions du monde, la guerre bat son plein entre les hôteliers (surtout les géants multi-marques) d'un côté et les OTA (agences de voyages en ligne) et wholesalers (grossistes) de l'autre.

Ici en Tunisie, nous sommes encore au stade du tour-operating pour diverses raisons... D'ailleurs, pour la petite histoire, en 48 heures le mot tour-opérateur n'a pas été du tout prononcé. A mon humble avis, non pas parce que ce canal aurait disparu mais, tout simplement, parce que le changement technologique et les intégrations verticales opérées ont permis aux TO d'évoluer et de trouver de nouveaux relais de croissance, à savoir l'hôtellerie, les croisières et les services à destination.

D'ailleurs, pour confirmer cette mutation, il est important de signaler que le représentant des hôtels Thomas Cook faisait partie des panelistes du thème : « *Est-ce que votre moteur de réservation en ligne est assez performant ?* » Si le représentant de Thomas Cook (flotte aérienne, tour-

operators dans les principaux marchés émetteurs) s'intéresse aux ventes directes, qu'attend alors le "petit" hôtelier indépendant ?

Plusieurs points ont été abordés durant ces deux journées, à savoir :

- 1/ défendre jusqu'au bout la parité tarifaire en ligne. D'ailleurs la nouvelle tendance que préconisent plusieurs professionnels est de mettre un terme aux tarifs statiques (tarifs nets) et de passer exclusivement aux tarifs dynamiques avec tous les opérateurs ;
- 2/ se focaliser encore plus sur le contenu, le partage de l'expérience sur les réseaux sociaux, les vidéos et la réputation en ligne, qui constituent les clés du succès pour augmenter les réservations en direct.

**Vous étiez le seul Tunisien à y participer, avec des centaines d'hôteliers et chaînes hôtelières du monde entier. Est-ce à dire que les hôteliers tunisiens ne sont pas encore sensibilisés aux enjeux de la réservation directe?**

Il y avait des personnalités hautement placées dans les domaines de "Global Marketing", "Global distribution and digital channel", "Pricing, forecasting", au sein de groupes hôteliers comme Accor, Jumeirah, Méliá, Radisson, NH Hotels. C'est ce qui a permis de relever les débats.

Je ne pense pas que mes confrères tunisiens ne soient pas encore sensibilisés à la question des réservations en direct car notre souci majeur, quotidiennement, à mes confrères et moi, est l'augmentation des tarifs afin d'améliorer les marges et la rentabilité nécessaires. Car in fine nous voulons proposer un service de qualité et offrir un produit répondant aux standards attendus par les clients. Cependant l'approche doit être complètement repensée.

Bien que l'environnement actuel où nous opérons ne permette pas de "s'éclater" au niveau des réservations en direct (limitation des dessertes aériennes ou tarifs exorbitants en haute saison, car l'offre est nettement en deçà de la demande), il est impératif aujourd'hui de se pencher vers les différents outils et solutions en place afin de tirer profit de tous ces avantages technologiques et d'être en phase avec les différentes évolutions. Si le tour-opérateur lui-même évolue et se différencie, il est grand temps que les hôteliers tunisiens diversifient leurs canaux de distribution.



---

# Un documentaire en l'honneur des bâtisseurs

« Des hommes et des étoiles » est le documentaire qui a été diffusé lors de la soirée de gala de Tunisia Hospitality Award et plébiscité par l'ensemble des invités.

Une occasion de rassemblement de la grande famille du tourisme, y compris de ses personnalités éminentes qui nous ont quittés : telle a été la philosophie de la cérémonie de remise des prix de **Tunisia Hospitality Award** avec l'exposition « *Le passé, c'est l'avenir* » et la diffusion du documentaire « *Des hommes et des étoiles* ».

Autant l'exposition que le documentaire rendaient hommage aux bâtisseurs de l'hôtellerie et du tourisme tunisiens.

Lire aussi **notre article** sur Tunisia Hospitality Award.

---

## Tunisia Hospitality Award : Tourism is back!

Une salle comble, pas moins de 5 membres du Gouvernement dont René Trabelsi, Ministre du Tourisme, le Gouverneur de la Banque Centrale, de nombreux banquiers et bien entendu des professionnels du secteur de toutes les générations et de toutes les branches : une mobilisation qui semble signifier que l'intérêt pour le tourisme est de retour.

Le hasard du calendrier a voulu que la première édition du Trophée-Label Tunisia Hospitality Award (THA) se tienne le 19 juin, soit un jour après la divulgation des résultats de l'étude de KPMG initiée par la FTH.

Tandis que cette étude venait confirmer, devant un Chef de Gouvernement ravi, le poids réel du secteur dans l'économie du pays (voir **notre article**), la qualité et le nombre de participants à la 1<sup>e</sup> édition de THA, ce mercredi au Laico Tunis, ont incité le Ministre du Tourisme, René Trabelsi, à annoncer un nouveau paradigme pour le secteur : *« Le pays a besoin de tourisme et le tourisme a besoin de financement... j'appelle donc les banques à financer le tourisme »*, a-t-il asséné.

Les participants à cette soirée de gala ont aussi pu visionner un documentaire inédit sur l'histoire de l'hôtellerie et du tourisme tunisien (à voir prochainement sur notre site), qui rendait hommage aux hommes qui ont fait le secteur : professionnels, hommes d'Etat et hauts fonctionnaires de la SHTT. Ce documentaire soulignait aussi l'engagement des hôtels d'aujourd'hui sur la voie de la qualité avec plus de 100 hôtels tunisiens jugés très bons ou excellents selon leur index annuel de ReviewPro.

Si la crise de ces dernières années a causé la fermeture des hôtels les moins compétitifs, ceux qui restent, ou du moins un bon nombre parmi eux, semblent engagés sur la voie de la compétitivité.

Ainsi, pas moins de 19 hôtels ont reçu le Prix de l'Excellence hôtelière sur la base de leur GRI annuel de ReviewPro.

Lors de la même soirée, les Trophées Jasmin d'Or ont distingué des hôtels mais aussi des associations de la société civile particulièrement engagés dans les domaines du tourisme durable, de la culture et de l'animation des régions.

Voir les lauréats en photos

Exposition "Le passé c'est l'avenir" en hommage aux bâtisseurs de l'hôtellerie et du tourisme tunisiens



A la table du Ministre René Trabelsi, d'éminentes personnalités dont 4 membres du Gouvernement et le Gouverneur de la BCT



**Une assistance nombreuse et des invités prestigieux**



---

## **Tunisia Hospitality Award : le Jury désigne les lauréats**

Les lauréats du Tunisia Hospitality Award ont été désignés par le Jury. Leurs noms seront divulgués lors de la cérémonie de remise des trophées, le 19 juin au Laico Tunis.

Réuni le 30 mai, le Jury du Tunisia Hospitality Award s'est prononcé en

faveur de 20 hôtels dans diverses catégories, 4 associations, 3 journalistes des médias généralistes et 8 élèves en formation professionnelle. Leurs noms seront divulgués lors d'une soirée de gala le 19 juin au Laico Tunis. Une cuvée exceptionnelle pour cette première édition du Tunisia Hospitality Award qui se tiendra sous le haut patronage de René Trabelsi, Ministre du Tourisme et de l'Artisanat, et en présence de plusieurs personnalités du tourisme, de la banque et de l'administration.

Premier Award hôtelier en Tunisie, le Tunisia Hospitality Award est aussi un label de qualité décernant deux types de trophées :

- les trophées de « **l'Excellence hôtelière** » (17 hôtels, une chaîne hôtelière et un directeur général d'hôtel) selon l'indice GRI de ReviewPro, qui est une agrégation de toutes les notes que les hôtels ont obtenues durant une année sur 175 plateformes de réservation telles que Booking.com, TripAdvisor, Google+, HolidayCheck, TopHotels et bien d'autres ;
- les trophées « **Jasmin d'Or** » récompensant des hôtels particulièrement impliqués dans les domaines de l'animation de leur région, de la culture et/ou du tourisme durable, ainsi que des associations agissant dans ces mêmes domaines. Des trophées Jasmin d'Or seront aussi décernés à une maison d'hôtes ou un gîte rural, ainsi qu'à 3 journalistes de la presse généraliste.

Ainsi, le Tunisia Hospitality Award sera sans conteste la nouvelle référence des hôtels tunisiens en matière de qualité des prestations telles qu'elles sont perçues par les clients, et d'innovation dans des domaines d'avenir pour notre tourisme.

#### **Photo :**

Réuni le 30 mai 2019 au Laico Tunis, le Jury de Tunisia Hospitality Award était composé de : (de dr. à gauche) Mariem Kamoun (docteur en tourisme), Slah Maaoui (président du jury Jasmin d'Or), Mounir Ben Miled (président du jury Excellence Hôtelière), Lotfi Mansour (président du Comité d'organisation), Raouf Ben Amor (assis à gauche : comédien, ancien Directeur de l'Animation et de la Communication des hôtels Abou Nawas), Emna Bouchoucha (consultante).

(Au centre, Wissem Souifi, Directeur général du Laico Tunis.)

Walid Tritar (FI2T) et Sonya Ayed (FTAV), empêchés pour cette réunion, ont

participé activement à l'élaboration des trophées et des critères de sélection.

---

## **LTI Bellevue Park : ça baigne !**

Le LTI Bellevue Park à Port El Kantaoui vient de se voir décerner le certificat de l'hôtel « ayant le plus haut standard au monde dans la qualité de l'eau » par la société de certification Cristal qui lui décerne le « Cristal Global Awards 2019 » (Highest AquaCheck Standard in the World).

Cette certification intervient après celles attestant la conformité de l'hôtel dans les domaines suivants : nourritures, eau, piscine, chambre, qualité, durabilité et sécurité.

**Photo** : (de gauche à droite) **Hichem Driss** (Propriétaire lti Bellevue Park), **Karim Baaziz** (Director Operation – DTH Hotels), **Nizar Marghli** (GM lti Bellevue Park), **Christian Grage** (CEO DTH Hotels), **Hani Chaker** (GM Cristal)

---

## **Le Tunisia Hospitality Award sur la Radio Nationale**

En vidéo, tous les détails sur les trophées du Tunisia Hospitality Award présentés par Lotfi Mansour (président du comité d'organisation) le 25 avril sur la Radio Nationale.

La liste des trophées comprend également le **Prix de la meilleure chaîne hôtelière**, également basé sur les indices GRI de ReviewPro.

Pour en savoir plus, lire l'article : **Tunisia Hospitality Award, les futurs trophées**

---