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

Accord SOTUGAR : mieux vaut tard…

Enfin du concret, peut-on dire : la 2ème réunion entre le Ministre du Tourisme et les représentants des banques, de la SOTUGAR et des professionnels du Tourisme semble devoir aboutir à un déblocage imminent des crédits COVID pour les entreprises touristiques.

Le vendredi 17 juillet, sur la Radio Nationale, les ministres du Tourisme et des Finances annonçaient de concert le déblocage dès le lundi 20 juillet des crédits COVID pour les entreprises du tourisme.

Le lendemain, M. Toumi confirmait devant les journalistes, qui s’en faisaient l’écho, que *« l’accord avec la SOTUGAR* (la Société Tunisienne de Garantie) *a été signé »*. Depuis ces déclarations, aucun crédit ou quasiment n’a été octroyé puisque l’accord avec la SOTUGAR, permettant la garantie de l’Etat, ne semblait pas avoir été signé.

Aujourd’hui, le Ministre du Tourisme, Habib Ammar, a réuni pour la 2ème fois les parties prenantes de ce dossier. Une réunion à l’issue de laquelle le représentant de la SOTUGAR, Ahmed Trichi, a déclaré que ledit accord *« sera signé dès ce lundi 21 septembre »*.

Même tardifs, les crédits qui seront octroyés aux entreprises touristiques permettront, nous l’espérons, le maintien à flot du plus grand nombre. Nous espérons aussi que le Ministre du Tourisme adoptera le même rythme et la même

persévérance dans le traitement des nombreux dossiers de réforme du secteur.

LM

Pourquoi tant d’amateurisme ?

Mis à jour à 21h50 – La communication touristique sur les conditions d’entrée en Tunisie est un vrai désastre. Dernier exemple en date, ce que rapporte la presse allemande hier : *« … tout d’abord, les vacanciers allemands doivent présenter un test PCR négatif à leur entrée en Tunisie. Deuxièmement, en plus du test négatif, vous devez vous rendre en quarantaine à domicile. Cela dure 14 jours »*, rapporte le bulletin DER-Aktionär daté d’hier en se référant au magazine FVW, sous le titre : **« Nouveaux obstacles en Egypte et en Tunisie »**.

La mention de l’exemption des vols charter du test à l’entrée de nos frontières n’est mentionnée que subrepticement dans la chute de l’article… au moment même où nous espérions une levée de l’interdiction par les autorités allemandes des vols charter sur la Tunisie.

On croyait ce retard à l’allumage (déjà constaté en Pologne et en Tchéquie) réglé depuis un certain temps, mais il semble que nous ne savons pas encore communiquer sur les marchés émetteurs et que la communication reste pour nous un “produit de consommation locale”.

Faut-il spécifier à nos décideurs que la règle est (comme **nous l’écrivions au mois d’avril**) de “bien faire et de le faire-savoir” ? Que la diffusion d’une décision est plus importante que la décision elle-même, et que chacune de leurs décisions doit être accompagnée d’une date (et heure) de diffusion et d’une liste des destinataires, qu’ils soient tour-operators ou journalistes ?

D’autant plus que, dans le contexte actuel d’interdiction des vols charter depuis l’Allemagne, il aurait fallu un vrai travail de lobbying et une communication à outrance. Un travail bien mené de la part de notre destination aurait abouti au titre suivant : “pas de test pour les voyageurs à forfait en Tunisie”.

LM

FI2T : premier diagnostic des effets du Covid-19 sur les entreprises de tourisme

La FI2T a présenté aujourd’hui une étude du cabinet Quantylix mesurant l’impact de la crise du Covid-19 sur 184 entreprises adhérentes, sur les 400 que compte la fédération.

En attendant l’étude en cours de la FTH sur les effets du Covid-19 sur l’hôtellerie, la Fédération Interprofessionnelle du Tourisme Tunisien (FI2T) a présenté aujourd’hui les conclusions d’un sondage auprès de ses adhérents (agences de voyages, centres de thalasso, parcours de golf, maisons d’hôtes…) réalisé entre le 22 et le 27 juin. Ce sondage mesure l’impact de la crise pendant et après le confinement, ainsi que les perspectives du secteur telles qu’estimées par les adhérents.

En voici les principales conclusions.

Pendant le confinement :
– la perte moyenne de chiffre d’affaires de ces entreprises était de 83%, induisant un licenciement partiel ou total des salariés de 42% ;
– 72,5% des entreprises participantes étaient non satisfaites des mesures étatiques et 53% des adhérents jugeaient qu’il y avait une absence totale de mesures d’accompagnement de l’Etat à leur égard.

Après le confinement :

– seuls 69% des adhérents ont repris *« totalement »* ou *« partiellement »* leur activité ;
– 48% des entreprises ont procédé à des licenciements. L'effectif d'employés licenciés par l'ensemble des adhérents se monte à 71%. Les centres de thalasso affichent le plus haut taux de licenciement (80%) suivis par les agences de voyages (50%) ;
– 70% des adhérents ont entamé la réouverture avec une trésorerie négative.

L'étude de Quantylix s'achève sur une estimation des perspectives du secteur telles qu'estimées par les adhérents de la FI2T. A cet égard, 89% des entreprises estiment que la baisse de l'activité va durer encore *« plusieurs mois et peut atteindre un an »*. En même temps, 57% des répondants ne prévoient pas de licenciement au sein de leur personnel. Parmi les mesures attendues, une majorité d'entreprises (51%) cite des *« prêts garantis par l'Etat »* et 44% réclament un délai ou une exonération des charges patronales.

Le Président de la FI2T, Houssem Ben Azzouz, a souligné à ce propos que les crédits annoncés ne sont garantis qu'à hauteur de 20% par l'Etat : *« C'est la réponse que ma donnée ma banque »*, a-t-il précisé.

Il a conclu sur la nécessité d'entamer les réformes prévues pour le secteur depuis plusieurs années.

Gestion Covid-19 : la stratégie du coup d'épée dans l'eau

Alors qu'on attendait une levée des restrictions sur la Tunisie par les autorités allemandes, on nous gratifie d'un "vert" pour le Royaume-Uni, qui ne servira à rien, et d'un "orange" pour la Tchéquie et la Pologne qui n'en peuvent plus de nous attendre.

Les hôtels ayant ouvert attendront longtemps l'arrivée des Italiens et des Britanniques (dont le pays impose une quarantaine aux visiteurs de la

Tunisie), des Portugais (dont les TO renoncent à attendre un classement en vert) ou même des Allemands (dont le pays hésite encore à lever ses restrictions de voyage vers notre pays).

Le cas allemand est justement symptomatique de notre “stratégie” consistant à prendre l’ombre pour la proie, en concentrant notre lobbying sur le DRV et non sur le gouvernement allemand. Sans parler du cas de la Belgique – qui ne nous a pas pardonné son classement en rouge, même si elle a depuis intégré la liste verte – qui entrera dans les annales sous le titre « interdira bien qui interdira le dernier ».

Le cas de la Tchéquie (et dans une moindre mesure de la Pologne) est aussi révélateur de nos errements. En effet, voilà un pays classé vert par l’UE et dont le niveau épidémiologique est comparable à d’autres pays européens classés par nous en vert, mais qui reste à ce jour sur la liste orange. Ce que nous semblons oublier, c’est que le marché tchèque est détenu pour quelque 60% par des TO tunisiens, auxquels on semble dire : « Allez voir ailleurs ».

Le résultat d’une telle gestion erratique qui réussit à fâcher tout le monde est de compromettre non seulement ce qui reste de la saison en cours, mais aussi celles à venir.

Dans la gestion de la crise COVID, il est admis que la stratégie des pays de par le monde n’obéit pas aux seuls impératifs scientifiques mais aussi aux intérêts économiques et aux affinités géopolitiques. Notre stratégie à nous ressemble à une série de coups d’épée dans l’eau, dont le seul effet est de produire un grand *splash*.

Lotfi Mansour

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

A quoi s'occupe notre Ministre ?

Plus de deux mois après le début de la crise du Covid19, les entreprises du tourisme vivotent de promesses qui ne feront qu'attendre. Comme des naufragés, ils s'accrochent à l'épave qu'est devenu leur secteur ; des naufragés aux poings liés puisqu'ils ne peuvent répondre aux questions que leur poseront inéluctablement les tour operators, les agences de voyages et les clients locaux : quand est-ce que vous ouvrez vos hôtels ? Quand est-ce que vous ouvrez votre espace aérien ? Quand est-ce que vous informez sur votre protocole sanitaire ? Est-ce que votre gouvernement est en train de négocier des "pactes de réciprocité" comme le font l'Italie, l'Espagne, la

France et l’Allemagne ? Et si oui, avec qui ?

Aucune réponse à ces questions, ni même à celle du début de l’autorisation de déplacement entre régions du pays ; ni à celle de savoir s’il y aura un plan pour le tourisme local ; ni même concernant le fameux fonds de garantie de 500 millions qui ne sera, en l’absence de mesures de relance de l’activité, qu’un boulet de plus aux pieds des entreprises qui couleront ainsi plus rapidement. Sinon, à quoi cela rime d’octroyer des crédits (même à taux bonifié) pour des entreprises à l’arrêt ou avec si peu d’activité, et dont on augmente tous les coûts d’exploitation ?

A toutes ces questions, le Ministre du Tourisme et de l’Artisanat répond par des promesses qui n’engagent que ceux qui les croient, des webinars à mourir d’ennui, des réunions avec son homologue des Finances qui n’aboutissent apparemment pas encore à des décisions, et des photos bien léchées avec ses équipes, avec des ambassadeurs, et mêmes des éboueurs.

Est-ce seulement à ça que s’occupe notre Ministre, ou doit-on donner du crédit aux rumeurs… ?

Lotfi Mansour

Covid19 : les hôtels Radisson Blu sous label SGS

Radisson Hotels Group a choisi SGS, le leader mondial de l’inspection, du contrôle, de l’analyse et de la certification, pour son protocole sanitaire contre le Covid19 : le *Radisson Safety Protocol*.

Véritable label garantissant de hauts standards de propreté, d’hygiène et de sécurité, le *Radisson Safety Control* sera délivré aux différents hôtels Radisson après un audit approfondi.

Ce protocole comprend *« la présence de stations de désinfection des mains à*

chaque entrée, l'utilisation d'équipements de protection individuelle (EPI) et d'écrans de protection, une fréquence de nettoyage et de désinfection accrue et dûment consignée, et une distanciation sociale dans toutes les zones de ses hôtels, y compris dans les salles de réunion et de conférence. En outre, le personnel bénéficiera d'une formation aux directives sanitaires de l'Organisation Mondiale de la Santé et des différents organismes locaux de contrôle des maladies, et d'un rappel des normes de sécurité alimentaire », précise le communiqué du Groupe.

Pour les hôtels du groupe, ce protocole vient renforcer les normes d'hygiène et de sécurité déjà existantes au sein des hôtels, et son adoption s'inscrirait dans une nouvelle vision de la gestion hôtelière, comme le précise Federico J. González, CEO de Radisson Hospitality AB et président du comité de pilotage mondial de Radisson Hotel Group :

« Le monde a été profondément transformé par le Covid19. Il est donc essentiel que nous nous efforcions de protéger tous ceux qui travaillent, séjournent et collaborent avec nous alors que nous ouvrons nos portes à une nouvelle ère dans l'histoire du voyage. Pour ce faire, nous avons examiné en profondeur tous les aspects de l'expérience hôtelière et nous sommes fiers de nous être associés à SGS pour créer notre programme Radisson Hotels Safety Protocol. »

Ainsi, Radisson Hotel Group inclura dans son engagement ce protocole *« qui comprendra 20 étapes, suivies d'un protocole supplémentaire de 10 étapes applicables aux réunions et aux événements. Le groupe prévoit d'achever tous les détails opérationnels de ce programme dans les semaines à venir. Les principes à l'étude sont les suivants :*
– augmentation de la fréquence de nettoyage et d'assainissement de toutes les zones de l'hôtel, en accordant une attention particulière aux objets qui sont souvent manipulés ;
– installation de points sanitaires équipés de gel hydro-alcoolique et de gants à l'entrée et dans les zones communes de l'hôtel ;
– toutes les clés des chambres seront désinfectées et remises en toute sécurité lors du check-in ;
– un système de check-out express sera proposé pour réduire les contacts ;
– méthodes de paiement sans espèces disponibles et encouragées ;
– affichage des procédures de nettoyage et de désinfection sur les portes de chaque chambre ;

– programmes complets de formation à l’hygiène et à la prévention pour les collaborateurs ;
– les employés recevront un équipement de protection individuelle, tel que des masques et des gants. »

Federico J. González, CEO de Radisson Hospitality AB
et président du comité de pilotage mondial de Radisson Hotel Group

Protocole sanitaire : bien faire et le faire savoir

La première mouture du projet de protocole sanitaire pour les établissements de tourisme est fin prête. Il s’agit maintenant d’en informer les partenaires et clients étrangers.

Le projet de Protocole Sanitaire du Tourisme Tunisien Covid-19 soumis aujourd’hui aux professionnels est long, détaillé et contraignant, ce qui lui vaut d’être accueilli avec circonspection par certains.

Cependant, la logique de ce protocole, avec laquelle tous les opérateurs sont d’accord, est de prévenir et d’empêcher la propagation du virus. Pour ce faire, nos hôtels et agences de voyages ne partent pas de zéro, ils ont eu à gérer sans aucun problème, en plein Covid, le rapatriement de leurs clients, l’accueil des Tunisiens rapatriés et mis en quarantaine, et même parfois continué à héberger leurs clients européens à ce jour (comme le Sindbad avec des clients italiens).

Le hic, c’est qu’on ne dispose plus de beaucoup de temps pour trouver un nom à ce PSTT anti-Covid-19 (c’est le nom officiel pour l’instant), sortir sa version finale en plusieurs langues et en informer nos partenaires et clients.

Le cas du Portugal, qui a opté pour un label optionnel et une information en continu sur le site officiel Tourismo de Portugal, est à méditer. Le choix du nom “Clean & Safe”, rassurant et non alarmant, est aussi un exemple à suivre.