El Mouradi Hotels : envie de qualité

Les hôtels de la chaîne El Mouradi, dont les prestations ont été quelque peu malmenées durant ces dernières années de crise du tourisme, se mettent en marche pour redevenir *« les hôtels de toutes les envies »*, comme le proclame leur slogan.

En effet, la chaîne fêtait hier à El Mouradi Gammarth la certification ISO 9001 version 2015 de sept de ses hôtels, à savoir :
L'Africa à Tunis
El Mouradi Gammarth
Le Palm Marina, le Palace et le Club Kantaoui à Port El Kantaoui
El Mouradi Hammamet
El Mouradi Skanès.

Ces certifications *« s'inscrivent dans un processus de mise en ordre de bataille des hôtels El Mouradi pour l'amélioration de la qualité et la satisfaction des clients par un service amélioré »*, nous a déclaré Anis Shili, Directeur Commercial de la chaîne.

A en juger par la qualité du cocktail dinatoire servi aux nombreux invités de cette cérémonie, le pari de la chaîne El Mouradi est en voie d'être relevé.

E-reputation des hôtels : accord MCM/Review Pro

L’indice Global Review Index de Review Pro servira de base au baromètre hôtelier de TunisiaTourism.info et à la sélection des lauréats du prix Tunisia Hospitality Award qui se tiendra au mois de juin 2019.

En signant un contrat exclusif avec Review Pro, leader mondial de la gestion de l’e-réputation, MCM accède aux index GRI des hôtels tunisiens.

Les GRI permettront à **letourismemagazine.com** (édité par MCM*) de publier une analyse mensuelle de l’évolution de la gestion par nos hôtels de leur image sur le net.

Ils serviront aussi au portail BtoC TunisiaTourism.info à établir son baromètre mensuel des hôtels (voir **le classement d’octobre**) et à identifier les candidats au trophée Tunisia Hospitality Award dont la 1ère édition se tiendra en juin 2019.

Rappelons que le GRI (Global Review Index) de Review Pro est l’indice de référence de l’industrie hôtelière pour la gestion de l’e-réputation, obtenu à partir des avis et commentaires des clients dans plus de 45 langues sur plus de 200 portails d’OTA dans le monde. Review Pro compte 43 000 sociétés clientes dont Radisson Hotel Group, Kempinski Hotels, Minor Hotels, Melia Hotels, ainsi que quelques hôtels tunisiens.

**MCM est l’éditeur de letourismemagazine.com et TunisiaTourism.info ainsi que l’organisateur de Tunisia Hospitality Award.*

AGO de la FTH : les hôteliers s’alarment

L’Assemblée Générale Ordinaire de la FTH, tenue le 3 mai, a été l’occasion d’un bilan à mi-parcours du Plan de développement touristique du pays (2017-2020). Un bilan qui a permis de constater les retards pris dans l’application d’au moins quatre pans importants de ce plan et des Assises du Tourisme, à savoir l’application de l’accord d’Open Sky, l’entrée en vigueur du Livre Blanc, l’instauration de nouvelles normes hôtelières et le programme de « sûreté-sécurité tout au long de la chaîne de valeur » préconisé par les Assises du Tourisme *(voir communiqué ci-dessous)*.

Un secteur convalescent

La liste des chantiers en souffrance aurait encore pu s’allonger : on aurait pu mentionner les retards pris dans l’instauration d’un label de qualité, la restructuration de l’ONTT en trois agences (une seule, celle chargée de la Formation, a été créée), le rapatriement de l’Office d’Hydrothérapie au sein du ministère du Tourisme, etc.

Le communiqué de la FTH prend tout son sens quand on sait que la rentabilité du secteur et de ses entreprises s’est plutôt détériorée malgré l’augmentation des arrivées internationales en 2017. En effet, la recette à la nuitée (178 dinars en 2017) enregistre par rapport à 2016 un recul tant en dinar (-4,3%) qu’en euro (-16,7%).

Le recul est encore plus net au niveau de la recette par visiteur qui chute de 7,3% en dinars (passant de 524 à 486 DT) et de 19,5% en euro (passant de 221 à 178 euros). Avec un taux d’occupation relatif de 34% (44% en 2014 et 50,4% en 2010), les hôtels sont loin de restaurer leur santé financière. Des chiffres qui montrent que le secteur est encore malade et qu’il ne peut guérir par un traitement à dose homéopathique.

COMMUNIQUE DE PRESSE

AGO de la FTH : les principales délibérations

Les membres de la FTH se sont réunis le jeudi 3 mai à l’occasion de leur Assemblée Générale Ordinaire. Après l’approbation du rapport moral et financier de l’année 2017, le débat a porté sur les principales préoccupations du secteur, et les inquiétudes vis-à-vis de la saison estivale à venir : transport aérien, sécurité, financement, qualité.

- **Transport aérien** : La FTH s’inquiète au plus haut point de l’absence de mise en œuvre de l’Open Sky qui, combinée à l’incapacité de la compagnie nationale à satisfaire la demande aussi bien quantitative que qualitative, prive le pays d’un fort manque à gagner pouvant atteindre 1 point de croissance dans l’économie nationale, en plus de l’apport en devises pour le pays. Les retards et annulations atteignent une ampleur jamais égalée auparavant et portent atteinte à l‘image de toute la destination, accentuant le déficit d’image dont le pays souffre depuis plusieurs années !

- **Sécurité**: La FTH refuse que la sécurité n’incombe uniquement qu’aux hôtels et demande que les règles de sécurité soient adaptées aux différents types d’hébergement et que leur application se fasse en concertation entre l’administration et laprofession.

- **Financement** : Le livre blanc conjointement préparé par la FTH et l’APTBEF, approuvé par le ministère du tourisme, la BCT et le ministère de l’investissement, est toujours en attente de validation de la présidence du gouvernement. Cet inexplicable retard met en danger la pérennité de nombreuses unités hôtelières ayant subi de plein fouet depuis 2015 une crise sans précédent. La FTH réclame donc sa mise en œuvre au plus vite.

- **Qualité**: La FTH réitère sa pressante demande de révision des normes de classification hôtelières, normes obsolètes datant de 2005. Il est urgent d’assurer la conformité de notre produit par rapport aux standards internationaux, afin de répondre au mieux aux attentes de nos clients.

La FTH tient à rappeler que l’application du livre blanc, la mise en place de l’open Sky, l’établissement de nouvelles normes de classification hôtelière et la sécurisation de toute la chaîne touristique font partie des recommandations des Assises Nationales du Tourisme, approuvées en conseil des

ministres depuis juin 2017. A ce jour, aucune de ces recommandations n’a été mise en œuvre.

Enfin la FTH se félicite de la croissance observée ces derniers mois et espère que le nombre des nuitées de 2018 atteindront enfin les chiffres de 2014.

Le Bureau Exécutif de la FTH

Mövenpick : « Rien ne change »

Question à Olivier Chavy, Président CEO Mövenpick Hotels & Resorts, après l’annonce du rachat de Mövenpick Hotels par le groupe Accor.

A propos des conséquences en Tunisie du rachat de Mövenpick Hotels par le groupe Accor (lire **notre article**), nous nous sommes adressés au Président de Mövenpick, Olivier Chavy, qui a aimablement répondu à notre question.

Le Tourisme

Nous aimerions une précision de votre part à propos de la pérennité et du développement de la marque Mövenpick : l’intention est-elle de la garder et, le cas échéant, de la développer notamment en Tunisie ? En particulier, le quatrième Mövenpick que vous nous avez annoncé lors de l’inauguration du

Mövenpick Hotel du Lac est-il toujours d’actualité ?

Olivier Chavy
Rien ne change, “business as usual”. Le quatrième Mövenpick sera annoncé prochainement, et les ambitions de la marque sur la Tunisie restent les mêmes.

Mövenpick Hotels dans le giron d’Accor

C’est officiel depuis ce matin : Accor Hotels a racheté Mövenpick Hotels & Resort pour 482 millions d’euros. La transaction ne sera effective que durant le 2ème semestre de l’année après approbation des autorités de la concurrence.

Ainsi, le leader européen de l’hôtellerie (4300 établissements dans 100 pays) se renforce des 83 hôtels de Mövenpick (dont 3 en Tunisie déjà ouverts) et d’une cinquantaine d’ouvertures prévues, dont une en Tunisie.

La FTH au salon de l’Artisanat

La 1ère participation de la FTH au salon de la création artisanale se fait sous le signe de la complémentarité entre hôtellerie et artisanat.

C’est à travers un grand stand de 238 m2 que la FTH participe au Salon de la Création Artisanale, comme l’a annoncé la Fédération hôtelière lors d’une conférence de presse tenue le 20 avril *(photo)*.

L’objectif de cette participation est double : se rapprocher des Tunisiens, premiers clients de l’hôtellerie, et créer des synergies avec l’artisanat et

les artisans.

En effet, la FTH réserve des prix d’un montant global de 10 000 dinars aux trois premiers lauréats du concours qu’organise le salon. Le lauréat du prix de la Création se verra en plus référencé dans les boutiques d’hôtels de différentes régions, tandis que les autres gagnants se verront octroyer une aide à la diffusion au sein des hôtels.

Ce salon sera aussi une occasion pour les Tunisiens de réserver leur hôtel pour les vacances d’été. Une soixantaine d’hôtels se relaieront pour des offres tarifaires « Réservation précoce » (early booking).

Des “commissions tourisme” dans les municipalités ?

La FTH appelle à une implication des municipalités dans le tourisme.

Il suffisait d’y penser : faire des conseils municipaux un acteur actif du développement touristique des localités, petites et grandes, dans les différentes régions. C’est ce à quoi appelle la FTH *(voir communiqué)* par la création de “commissions tourisme” au sein des conseils municipaux. La FTH rappelle aussi la contribution des hôtels (2% de leur chiffre d’affaires), *« directement perçue par les municipalités »*, à l’embellissement des villes.

On aurait néanmoins souhaité que la taxe de séjour nouvellement créée soit affectée aux municipalités selon leur “mérite touristique”, comme il est d’usage dans d’autres destinations.

COMMUNIQUE DE PRESSE

UNE COMMISSION « TOURISME » AU SEIN DE CHAQUE CONSEIL MUNICIPAL

Partant de la conviction que tout le territoire tunisien peut être déclaré « zone touristique », la Fédération Tunisienne de l'Hôtellerie considère que le tourisme devrait constituer un axe incontournable pour toutes les municipalités, sans aucune exception.
En effet, dans un pays trois fois millénaire, chaque localité tunisienne regorge d'attraits spécifiques et diversifiés. Qu'ils soient archéologiques, culturels, artisanaux, culinaires, naturels et bien d'autres encore, tous ces atouts gagneraient à être valorisés.

A l'approche des élections municipales, la FTH insiste sur la nécessité de créer une commission « tourisme » au sein de chaque conseil municipal élu. Elle invite les listes candidates aux élections à travailler sur le développement touristique de leurs communes et à profiter pleinement de la croissance du secteur afin de faire du tourisme autrement, du tourisme valorisant nos régions, notre culture, notre histoire, nos traditions. Les Tunisiens ont également démontré leur envie de découvrir leur pays, et pour diversifier les excursions, les communes se doivent de développer des structures d'accueil adaptées et valoriser leurs richesses locales.

L'engagement du secteur hôtelier à ce sujet n'est pas récent, puisque depuis 1996, les hôtels paient une taxe hôtelière représentant 2% de leur chiffre d'affaires, directement perçue par les municipalités et servant à la valorisation et à l'embellissement des villes.

Ainsi, tout en se félicitant du relatif redémarrage du tourisme, la FTH tient à souligner l'importance de ce secteur tant pour l'économie nationale que pour l'économie des différentes localités du pays.
La FTH rappelle à ce sujet que la balance commerciale étant fortement dégradée, il est primordial de communiquer sur le potentiel touristique de nos régions et d'accorder la plus grande attention à un secteur fortement pourvoyeur de devises, contribuant par la même occasion à la création d'emplois dans toutes les régions.

Le Bureau Exécutif de la FTH

Partenariat TunisiaTourism.info - FTH

La FTH vient de signer un accord avec le portail TunisiaTourism.info pour le référencement des hôtels adhérents et pour le lancement d’un prix annuel des meilleurs hôtels en Tunisie.

La FTH et la société MCM ont signé hier une convention de partenariat pour le référencement des adhérents de la FTH sur le portail **TunisiaTourism.info** géré par MCM. Cette convention vise à faire exister le maximum d’hôtels sur le Net et à favoriser la réservation en direct auprès des hôtels.

L’accord signé entre les deux parties élargit leur coopération aux projets de MCM touchant à l’hôtellerie tel que le projet de lancement d’un prix annuel des meilleurs hôtels qui fera office de label de qualité. C’est ainsi que les hôtels nominés à ce prix seront ceux obtenant les meilleurs scores des clients sur les principaux OTA. La sélection des hôtels se fera ensuite par un jury FTH/MCM qui serait aussi élargi à des représentants d’autres acteurs du tourisme.

Ainsi TunisiaTourism.info, après l’ONTT et Tunisair, comptera la FTH parmi ses partenaires officiels. Le site renforcera sa ligne éditoriale en assurant la promotion non seulement de la destination, de ses produits et régions, mais aussi du secteur, de ses entreprises et de ses métiers, notamment à travers sa web TVTunisiaTourism.TV.

De gauche à droite :
Fatma Ben Nour (Directeur exécutif de la FTH), Rym Belajouza (Secrétaire Générale), Mehdi Allani (Président de la commission Promotion et Marketing), Lotfi Mansour (MCM-TunisiaTourism.info), Khaled Fakhfakh (Président de la FTH), Guillemette Mansour (MCM-TunisiaTourism.info), Mouna Allani (Présidente commission Communication de la FTH), Dora Miled (Trésorière), Amina Sta (Vice-trésorière)

Laico Tunis deviendrait un Pullman

Un accord serait intervenu entre Laico Hotels et le groupe Accor pour faire du Laico Tunis un Pullman, l’enseigne “très haut de gamme” du groupe français. Pullman Hotels & Resorts compte 117 hôtels sur 4 continents dont 12 en Afrique.

Cet accord, s’il est confirmé, serait le plus beau Happy end à la longue, trop longue, période de rénovation de l’hôtel. En choisissant une enseigne haut de gamme bien positionnée sur le créneau du tourisme d’affaires, les dirigeants de Laico indiquent leur intention de jouer les premiers rôles dans l’offre hôtelière de Tunis, tant pour les congrès et évènements que pour les clients d’affaires individuels.

Passage de témoin à Seabel Hotels

Mohamed Belajouza quitte ses fonctions de pdg des sociétés Bel Tourisme et Bel Aladin, qui sont confiées respectivement à Mourad Belajouza et à Rym Ben Fadhel. Un passage de témoin longuement préparé pour une chaîne qui ne manque pas de projets de développement, même si elle est “au piaffer” depuis 2011 suite aux soubresauts vécus par le secteur…

C’est donc une retraite bien méritée pour cet ancien cadre de l’administration (SHTT, Tunisie Bois) qui a su se mettre dans les pas des grands hôteliers tunisiens et se donner une ambition autre que simplement “remplir ses hôtels”. Il fait partie du club restreint de patrons du tourisme tunisien qui ont endossé pleinement leur rôle de “chefs d’entreprise” en gérant directement leurs unités, en prônant une collaboration équilibrée avec les TO et en développant une marque hôtelière connue et reconnue, tant sur le marché local que sur les marchés internationaux. Une stature qui lui a valu la reconnaissance de ses pairs qui l’ont conduit à deux reprises à la tête de leur fédération, la FTH.

Mohamed Belajouza semble avoir attendu, pour se retirer, de mener à son terme le développement de l'application mobile Seabel Hotels (une première pour une enseigne tunisienne, voir **article**). Un projet qu'a voulu accompagner cet homme pourtant allergique aux ordinateurs et aux téléphones portables, mais qui n'en est pas moins un grand adepte de la communication sous toutes ses formes ; un dirigeant fermement convaincu que, comme il aime à le dire, *« un bon patron ne fait pas, il sait faire faire »*.

Lotfi Mansour

A gauche : Mohamed Belajouza, membre de la FTH

Avec René-Marc Chikly, alors pdg de Jet Tours

Président de la FTH, avec Raouf Jomni et Tijani Haddad