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 1e 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.

Lotfi Mansour

Voir l**es 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

Workshop FTH : en attendant le CST…

Les résultats de l’étude KPMG, dévoilée mardi 18 juin lors du Workshop de la FTH « Le tourisme, moteur de croissance », sont une première en Tunisie, même s’ils tendent à confirmer ce que tous les observateurs du secteur supputaient depuis si longtemps.

La contribution du tourisme à l’économie nationale est sous-estimée, même

dans sa composante directe. Celle-ci ne serait pas de 4,1% comme estimé par notre comptabilité nationale, mais de 8,6%.

Toujours selon l'étude de KPMG, la contribution globale du secteur au PIB (directe, indirecte et induite) serait de 13,03% en 2017. On peut remarquer que cette estimation rejoint peu ou prou celle du World Travel & Tourism Council, à savoir 14,2% pour la même année.
En 2019, l'étude prévoit une contribution globale du tourisme de 14,2%.

Ces chiffres semblent avoir convaincu les décideurs et ministres présents, et à leur tête le Chef du Gouvernement qui a tenu à affirmer l'engagement de l'Etat en faveur du tourisme et a appelé à un partenariat Etat-secteur privé. Mission accomplie donc pour la FTH qui a su aller au-delà des intérêts de ses affiliés pour réaliser une étude attendue par l'ensemble des acteurs du tourisme tunisien.

Cependant, l'effort de la FTH n'est pas allé jusqu'à convaincre le Chef du Gouvernement d'annoncer la mise en œuvre effective du Compte satellite du Tourisme (CST).

« L'élaboration d'un CST de la Tunisie apparaît particulièrement indispensable et urgente », concluait en 2002 un rapport du même KPMG commandé par la Banque Mondiale.
En 2010, le gouvernement tunisien décida le lancement du CST. Nous espérons que sa mise en œuvre sera enfin annoncée.

Lotfi Mansour

L'arrivée du Chef du Gouvernement Youssef Chahed à l'UTICA pour présider le workshop.
Il est accompagné par (de droite à g.) le Ministre du Tourisme René Trabelsi, le Président de la FTH Khaled Fakhfakh, le vice-président de l'UTICA Hichem Elloumi et le président de la FRH Djerba Jalel Henchiri

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)

Réunion au sommet autour du marché néerlandais

Sur invitation de l'ONTT, l'Association néerlandaise des agents de voyages et voyagistes (ANVR) s'est réunie le 17 avril à Hammamet à l'hôtel The Orangers Garden Villas & Bungalows. L'occasion d'un échange franc et fructueux avec les professionnels et décideurs tunisiens (ONTT, FTAV, Fi2T) pour une relance de ce marché.

Photo : de gauche à droite, Antonius Lansink (ambassadeur des Pays-Bas en Tunisie), Mohamed Attia (représentant de l'ONTT aux Pays-Bas), Frank Ostdam (président de l'ANVR), Sonya Ayad (vice-présidente de la FTAV), Leila Tekaia (directrice Marketing à l'ONTT), Houssem Ben Azzouz (président de la Fi2T)

C'est à un bilan de la destination que se sont livré les tour-opérateurs néerlandais, et à leur tête le président de l'ANVR, Frank Ostdam, ainsi que l'ambassadeur des Pays-Bas en Tunisie, Antonius Lansink. Un bilan plutôt flatteur puisqu'on parle d'une *« destination intéressante où les hôtels sont bons et le service de qualité »* ; *« la qualité est là, la demande existe »*, a renchéri un autre.

L'ambassadeur Antonius Lansink, lui non plus, n'a pas tari d'éloges : *« la Tunisie est un pays promu à un grand développement, et si vous vous y impliquez, il sera très profitable pour vous »*, a-t-il plaidé devant les TO. Sans oublier de mettre l'actuel Ministre du Tourisme et de l'Artisanat, René Trabelsi, parmi les atouts de la destination en le qualifiant de *« ministre actif et compétent »*.

Cependant, les Néerlandais semblent adeptes du principe selon lequel « il n'y a pas d'éloge flatteur sans la liberté de blâmer ». Les professionnels tunisiens présents ont donc eu droit à quelques petites piques sur la *« saleté en dehors des hôtels »*, le *« manque de capacité aérienne »*, la

qualité du service qui reste insuffisante malgré une *« réelle amélioration »*, la *« faiblesse du positionnement »* et même… *« les salaires trop bas »* du personnel hôtelier *(voir interviews en vidéo)*.

« Les Néerlandais sont francs et directs », souligne avec humour le président de l'ANVR. Et c'est avec le même humour que ce dernier parle du retard de 4 heures subi par le vol Tunisair qui les emmenait depuis Amsterdam : *« Cela nous a permis de regarder le match de l'Ajax Amsterdam, et nous l'avons gagné ! »* s'est-il amusé.

A ces qualités de franchise et d'humour, les Néerlandais semblent en ajouter une troisième : l'indulgence, puisque personne n'a pipé mot du transfert improvisé qui leur a été servi depuis l'aéroport de Tunis jusqu'à l'hôtel à Hammamet.

LM

Interviews de Frank Ostdam, président de l'ANVR, et Antonius Lansink, ambassadeur des Pays-Bas en Tunisie

Le marché néerlandais peut-il retrouver son niveau de 2008 ? Oui, répondent les professionnels tunisiens.

Arrivées des Néerlandais :

2008	95 307
2010	75 244
2017	11 150
2018	22 638

(source : ONTT)

Nouveau DG au Golden Tulip Carthage

Lotfi Mechergui est nommé Directeur Général de l'hôtel Golden Tulip Carthage en remplacement de Ghassen Jana.

Lotfi Mechergui est diplômé de l’ISHT Sidi Dhrif Tunis et de l’ISHT El Aurassi Alger, titulaire d’un DESS Hôtellerie et Tourisme de l’IHEC Carthage. Il occupait jusque-là le poste de Directeur Général adjoint du Golden Tulip Carthage.

Avani Suites Tunis est lancé

Avani Suites Les Berges du Lac Tunis, premier boutique-hôtel du groupe Chaabane, est aussi le premier établissement de Minor Hotels en Tunisie.

Le premier chainon du partenariat entre les groupes Chaabane et Minor est lancé. Cet établissement de catégorie 5 étoiles allie les services d’un hôtel de luxe et les commodités des appartements privés (voir **détails**). Il ouvrira officiellement ses portes *« à la fin du mois d’avril au plus tard »*, selon Robert Kunkler, Directeur des Opérations de Minor Hotels.

Photo : **Robert Kunkler (à g.), Directeur des Opérations de Minor Hotels, et Borhane Snoussi, Directeur du Pôle touristique du groupe Chaabane**

Pour le groupe de Maher Chaabane, déjà bien actif dans le BTP (Chaabane Frères), l’immobilier (La Sélection Immobilière) et les centres commerciaux (Tunisia Mall), cet hôtel sera le premier chainon d’un pôle hôtelier et touristique ambitieux. Ainsi, *« un Avani Resort verra le jour à Gammarth ; d’autres hôtels de haut standing verront le jour avec d’autres enseignes internationales dont un à Gammarth, un au Lac 2 (Mercure), un à Hammamet et un autre probablement à Monastir »*, a précisé Borhane Snoussi, Directeur du Pôle touristique du groupe.

Pour sa part, le groupe multi-enseignes Minor Hotels (Anantara, Avani, Oaks, Tivoli, NH Hotels…) ouvrira l’Anantara Resort & Spa Tozeur avant la fin de cette année.

La conférence de presse tenue le 26 mars : au premier rang, Maher Chaabane, PDG du groupe

---

La FTAV prône l’union sacrée avec Tunisair

Par un communiqué à ses adhérents, la FTAV mobilise les agences de voyages tunisiennes pour *« accompagner la compagnie nationale dans son plan de restructuration »*, une mobilisation que la FTAV n’hésite pas à qualifier de *« devoir sacré »* (voir ci-après le texte du communiqué).

Concrètement, la FTAV appelle ses adhérents *« à optimiser leurs ventes sur ses lignes internationales de Tunisair, à faire preuve de solvabilité en réglant leurs produits de ventes dans les délais impartis par le BSP Tunisie, à s’acquitter de leurs dettes en cas de défauts de payement ou d’impayés. »*

Ce soutien de la FTAV ne peut que conforter les cadres de Tunisair dans leurs efforts de redressement de la compagnie nationale.

COMMUNIQUÉ
À TOUS LES ADHÉRENTS FTAV

Objet: Notre Devoir Sacré d'Accompagner la Compagnie Nationale dans son Plan de Restructuration

Chers Adhérents,

Au cours de ses 70 ans d'existence, notre Compagnie Nationale s'est affirmée comme un vecteur essentiel au développement et à la croissance du Tourisme, et, pour les Agents Billettistes Accrédités IATA, un levier pour la promotion et la vente de Transport Aérien, qu'elle a mandatés sans exception sur tout le Territoire.

Partenaire historique de notre Fédération, elle reconnaît le Circuit agréé comme un maillon indissociable de sa chaîne de Distribution, à un moment où les tentatives de Désintermédiation de certaines compagnies se multiplient pour écarter l'agence traditionnelle du Canal de Ventes.

Or et depuis 2011, le Pavillon National se trouve confronté à de sérieuses difficultés structurelles et opérationnelles, dues notamment à un manque de moyens, dont la réduction des unités de sa flotte, et, collatéralement un taux de ponctualité alarmant qui affectent le Produit. Nonobstant, Tunisair continue à jouer un rôle moteur pour assurer l'accessibilité de la Tunisie à ses visiteurs, et satisfaire le Marché Tunisien dans la mesure de ses contraintes et moyens disponibles.

Consciente de ces défis majeurs, Tunisair a présenté au Gouvernement un Plan de Restructuration dont les objectifs principaux s'articulent autour d'une réduction drastique des coûts, un renforcement de la flotte et une amélioration de la Qualité de Service.

Soucieuse de la pérennité du Pavillon National symbole de la Souveraineté de la Tunisie, et résolument déterminée à contribuer de manière agissante à la

relance et au repositionnement de Tunisair, la FTAV appelle instamment tous ses Adhérents :
– À accompagner le Transporteur National dans son Plan de Restructuration, en optimisant leurs ventes sur ses lignes internationales.
– À faire preuve de Solvabilité et régler leurs produits de ventes dans les délais impartis par le BSP Tunisie,
– À s’acquitter de leurs dettes en cas de défauts de payement ou d’impayés.

La FTAV demeure confiante que la majorité de ses adhérents demeurent, au de là de toute considération commercialitse ou mercantile, mais par fierté et patriotisme national – étroitement attachés à leur Compagnie Nationale, étant convaincue que le destin des deux partenaires, demeure à jamais lié.

Nous vous remercions de votre réactivité et sens du devoir, pour relever les défis présents et futurs.

Cordialement

Le Président
Jabeur BEN ATTOUCHE

Anis Souissi passe chez Novostar

Anis Souissi quitte l’hôtel Le Royal Hammamet pour prendre les rênes de la Direction Générale de Novostar, le label hôtelier de Carthage Travel que préside Mohamed Sadeoui. Novostar compte 8 hôtels à Hammamet-Nabeul, dont le Bel Azur et le Khayam Garden.

Le recrutement d’Anis Souissi s’inscrit dans la nouvelle stratégie de Novostar de développer son portefeuille d’hôtels en Tunisie, notamment sous forme de gestion pour compte. Le premier de ces hôtels gérés par Novostar sera le Nahrawess Hammamet.

Tunisair : les professionnels montent au créneau

Un communiqué commun aux deux fédérations professionnelles FTH et FTAV (voir ci-dessous) tire la sonnette d'alarme sur le préjudice causé au secteur touristique par *« les défaillances, devenues chroniques, de Tunisair et de sa filiale Tunisair Express »*. Judicieux quant à son objet, ce communiqué suscite cependant à présent quelques réserves de la part de la FTAV.

Aucun observateur du secteur ne peut nier aujourd'hui que Tunisair soit devenue le véritable goulot d'étranglement du tourisme tunisien, faute des nouveaux moyens que lui apporterait une restructuration qui n'en finit pas de se faire attendre.

Comme nous l'écrivions déjà au mois de janvier : *« En attendant un hypothétique Open Sky, les ambitions de croissance du tourisme tunisien restent tributaires du développement de la flotte de Tunisair, laquelle ne se fera qu'en 2020 (inchallah) »* (lire **notre article**).

Cependant, Facebook était-il le meilleur moyen pour parler d'un sujet aussi grave ? Contacté par téléphone, le président de la FTAV, Jabeur Ben Attouch, confirme le retrait du communiqué *« dans l'attente que les instances de la Fédération approuvent les termes d'un nouveau communiqué qui sera diffusé à la presse et non via Facebook »*, nous a-t-il précisé. Ali Miaoui, DGA de Tunisair, adopte pour sa part peu ou prou la même position que la FTAV : *« D'accord sur le fond, mais la forme est inappropriée »*, commente-t-il.

Marshall Mac Luhan disait que *« le message, c'est le medium »* : le choix de tel ou tel média pour délivrer une information n'est jamais anodin, et il influera sur le message lui-même. En choisissant Facebook, la FTH n'en a-t-elle pas adopté le ton ?

Lotfi Mansour

Le communiqué tel qu'il a été publié initialement par la FTH et la FTAV :

COMMUNIQUE DE PRESSE CONJOINT FTAV / FTH

Tunisair et ses filiales vont-elles bloquer le tourisme ?

La saison touristique est à nos portes et les dernières semaines n’augurent rien de bon quant à l’accessibilité du pays. Les syndicats patronaux hôteliers (FTH) et agents de voyages (FTAV) renouvellent leur cri d’alarme et font part de leur plus grande inquiétude face aux défaillances, devenues chroniques, de Tunisair et de sa filiale Tunisair Express :

* 40% de la flotte clouée au sol depuis plusieurs mois, privant le pays de près de 5000 voyageurs par jour
* Des retards quotidiens atteignant plusieurs heures, et des annulations de vols aussi bien à l’international que sur les axes Tunis/Djerba ou Tunis/Tozeur, ayant un effet désastreux sur l’image de la destination. Pour quelles raisons Tunisair Express détient-elle l’exclusivité sur les lignes intérieures ?
* L’incapacité à satisfaire les engagements et la demande croissante : des milliers de visiteurs ne viendront pas en Tunisie faute de places d’avion disponibles. C’était déjà le cas en 2017 et 2018, de l’aveu même du PDG de Tunisair, le coefficient de remplissage des avions dépassant 70%, battant tous les records depuis 2 ans.

Avec le niveau actuel de déficit de la balance commerciale, la Tunisie ne peut continuer à laisser un pan entier de l’économie, gros pourvoyeur de devises et créateur important d’emplois directs et indirects, paralysé par le manque de disponibilité du transport aérien. Les dépenses nécessaires pour la réparation des avions seront largement récupérées par le chiffre d’affaires supplémentaire résultant de l’exploitation de ces avions !

Les signataires du présent communiqué appellent toutes les autorités et parties prenantes à faire face à leurs responsabilités et à trouver des solutions de toute urgence pour assurer la disponibilité aérienne, tant interne qu’internationale, afin d’accompagner la reprise économique tant attendue et tellement nécessaire pour notre pays.

Les Bureaux Exécutifs FTH et FTAV

Vincci Hoteles fête ses 18 ans

Enfin majeure ! pourrait souffler l'équipe de la chaîne Vincci Hoteles qui fête ses 18 ans. Une équipe qui compte une bonne partie de transfuges de feu Tryp Hoteles qui s'étaient lancé le défi de créer une nouvelle enseigne sur le segment concurrentiel des 4 et 5 étoiles.

18 ans après, l'équipe, autour de Carlos Calero, peut afficher un bilan des plus honorables : 38 hôtels dont 6 en Tunisie, 2100 collaborateurs, un chiffre d'affaires en hausse se montant à 154,6 millions d'euros, un taux d'occupation et un RBE en hausse en 2018 (+7% et + 6%), et surtout un programme d'investissement ambitieux.

En effet, le conseil d'administration vient d'approuver un investissement global de plus de 15 millions d'euros, dont 4,3 pour l'année en cours et 2,2 millions pour chacune des 5 années à venir. Des investissements qui serviront à la rénovation des hôtels et à leur mise à niveau technologique.

Rappelons que Vincci Hoteles était une des rares chaînes espagnoles à se maintenir en Tunisie durant la récente crise du tourisme tunisien, comme le rappelait son Délégué Général Abdennaceur Labassi en octobre 2015 : *« … La marque Vincci a vu le jour en même temps en Tunisie et en Espagne, en 2001. Dans ce sens, nous sommes aussi tunisiens qu'espagnols »* (lire **l'interview d'Abdennaceur Labassi**). Un maintien confirmé par Carlos Calero, président de la chaîne, à Selma Elloumi, alors Ministre du Tourisme, venue lui rendre visite en Espagne en septembre 2016.

Aujourd'hui, Vincci Hoteles compte six hotels en Tunisie dont le dernier, Safira Palms à Zarzis, vient d'ouvrir ses portes en 2018.

Carlos Calero, président de Vincci Hoteles
en 2016 avec Selma Elloumi, ex-Ministre du Tourisme