

La taxe de 2 dinars reportée

Le 30 septembre, la FTH a informé ses adhérents du « report jusqu'à nouvel ordre » de la taxe de 2 dinars par nuitée et par client prévue par la loi de Finances N°2012-27 du 27 décembre 2012, et dont la perception était prévue à partir du 1^{er} octobre 2013 (voir **notre article de février 2013**).

Paris ! c'est fini ?

Si les grands salons sont censés nous donner le pouls des marchés, la participation au salon IFTM-Top Résa Paris (du 24 au 27 septembre) nous contraint à un seul diagnostic : le cœur du marché français ne bat plus pour la Tunisie.

Nos partenaires T0 regardent ailleurs, et les agents de voyages ne se bousculent pas devant notre stand. Certes, ces derniers ont en ce moment "d'autres chats à fouetter", comme les effets des défaillances probables de tel ou tel grand T0. Mais l'évidence est là : les Français ne reviendront pas tant que nous continuerons à véhiculer cette image de pays « peu glamour » dirigé par « des rétrogrades ». L'affaire du "Jihad Nikah" ou la condamnation du rappeur Klay BBJ à la prison ferme, lancées en plein salon comme des boules puantes, ont eu pour effet de nous confirmer dans ce statut de destination « pas cool ».

Dans ces conditions, une question était sur les lèvres de tous les dirigeants de T0 : « alors, c'est pour quand ces élections ? ou plus crûment : « alors, quand est-ce qu'on parle d'autre chose chez vous que des problèmes des barbus » ? En attendant que nous puissions répondre à de telles questions, le marché français ne retrouvera pas ses volumes d'avant-révolution et les T0 se contenteront du service minimum, à savoir le remplissage des hôtels sous leurs propres marques.

Paris, ce n'est pas fini, mais ce n'est plus la lune de miel.

« Le gouvernorat ne traite pas les dossiers »

Le Tourisme

Votre association a mené récemment une action en faveur de l'inscription de Djerba à la Liste du Patrimoine mondial de l'humanité. Où en est cette candidature ?

L'île de Djerba a été inscrite sur la Liste indicative de l'Unesco l'an dernier, quand Azzeddine Beschouch était ministre de la Culture, en même temps que cinq autres biens*. C'est un grand acquis auquel il fallait réagir. Il fallait montrer que Djerba, sa société civile, ses habitants sont là pour soutenir cette candidature. Malheureusement, la constitution du dossier technique par l'Institut National du Patrimoine n'a pas avancé. C'est pourquoi nous comptons exercer une pression sur le directeur de l'INP pour que soit constitué le dossier nécessaire à l'inscription sur la Liste du Patrimoine mondial ; une procédure qui prend plusieurs années. Djerba a toutes les chances que son dossier soit accepté. Son patrimoine satisfait à tous les critères : son caractère exceptionnel est incontestable, nous avons à la fois les paysages, le patrimoine bâti, le patrimoine immatériel... L'Assidje milite pour l'inscription de l'île dans son ensemble, et non d'une partie seulement.

Les atteintes au patrimoine de Djerba ne sont pas nouvelles et existaient dès avant la Révolution. Comment la situation évolue-t-elle ?

Ce sont surtout les monuments, les mosquées qui ont subi un coup dur après la Révolution. Avant, nous réagissions à chaque tentative, en cas d'abus nous y mettions fin en écrivant aux autorités ou en publiant des articles. D'ailleurs, rien ne se faisait sans consulter notre association et le représentant de l'INP. Maintenant, le relâchement institutionnel est généralisé et le gouvernorat ne traite pas les dossiers. Dans le contexte

actuel, tous les abus sont permis, nous n'avons pas d'interlocuteur. Nous nous adressons à toutes les parties, nous avons dénoncé par écrit tous les outrages commis sans recevoir jamais aucune réponse. Ainsi, nous n'avons rien pu faire contre l'envahissement de la mosquée Fadhoun qui n'est plus ouverte aux visites ; le guichet a été supprimé, elle n'est plus entre les mains de l'Agence de mise en valeur du patrimoine [depuis janvier 2011, lire dans **Le Temps**]. Mais heureusement, les mosquées de l'intérieur que nous avons contribué à restaurer sont plus ou moins à l'abri.

** La médina de Sfax ; les carrières de marbre de Chemtou ; les vestiges du Limes romain ; le complexe hydraulique Zaghuan-Carthage ; les Mausolées Royaux de Numidie, de la Maurétanie et les monuments funéraires pré-islamiques (voir Le Tourisme n°3, mars 2012)*

Mohamed Frikha, PDG de Syphax Airlines

Le Tourisme

Vous venez d'effectuer le vol inaugural de l'Airbus A330. Le dossier des autorisations de cet avion est-il définitivement clos ?

Quand le verra-t-on effectuer la liaison Tunis-Montréal ?

Mohamed Frikha

Il y a eu un malentendu relatif à notre volonté d'effectuer la maintenance de l'avion avec Air France, dans le cadre d'un partenariat que nous voulions plus global avec Air France Industries et KLM Engineering & Maintenance. Il nous a fallu trouver un compromis avec Tunisair, et désormais le malentendu est dissipé. L'avion dispose de son certificat d'opération AOC, ce qui nous a permis de déposer notre demande d'agrément pour le Canada où nous espérons opérer dès 2014.

En attendant cette date, nous opérons avec cet avion sur Paris avec des instructeurs Airbus, et nous prévoyons de le louer dès le mois d'octobre.

Après un an et demi d'exercice et une entrée en bourse au mois de juin, où en est Syphax Airlines financièrement ?

Nous venons de passer un bon mois d'août avec lequel nous réalisons nos premiers bénéfices. Nous quittons ainsi la phase de lancement à proprement parler, pour envisager notre développement qui débutera avec les vols long courrier. A cet effet, nous continuons à enrichir notre flotte en acquérant, entre autres, un deuxième A330 début 2014.

Nous structurons également la compagnie avec la création de deux directions Produit et Marketing. Au niveau technique, nous sommes en train de mettre en place Syphax Technics pour la maintenance de nos avions. Sur le plan commercial, nous allons migrer vers Amadeus à partir de janvier 2014 et nous ferons des accords interlines avec d'autres compagnies.

Côté promotion, nous comptons effectuer des missions d'affaires au Canada et en Chine avec des hôteliers et des hommes d'affaires tunisiens en 2014.



Vol inaugural de l'Airbus A330

Marché français : marketing push

Si les campagnes de publicité institutionnelle (*marketing pull*) sont utiles à la notoriété d'une destination, les campagnes auprès de la distribution (*marketing push*) influent directement sur les ventes. C'est ainsi que le frémissement du marché français au mois d'août est sans doute lié à la campagne décidée par l'ONTT Paris auprès du réseau AS Voyages et de ses 887 agences.

Cette campagne du 1er au 14 juillet (prolongée ensuite à fin juillet), comprenait des affiches vitrines, des écrans sur Canal vision, une bannière dédiée sur le portail du réseau et une newsletter à J-4 auprès des 3000 vendeurs du réseau.

Une autre campagne est programmée avec le réseau Carrefour pour les longs séjours automne-hiver (de 3 à 12 semaines).





Voyages

tunisie

LONGS SÉJOURS DE 3 À 12 SEMAINES*

Djerba**

À partir de

665€⁽¹⁾ TTC/pers

3 semaines en DEMI-PENSION
Hôtel Le Petit Palais 3*(nl)

Hammamet**

À partir de

499€⁽¹⁾ TTC/pers

3 semaines en PENSION COMPLÈTE
Hôtel Aqua Terra 3*(nl) Hammamet
Hôtel Byzance 3*(nl) Nabeul

TOUT-INCLUS

Monastir

À partir de

645€⁽¹⁾ TTC/pers

3 semaines en TOUT-INCLUS
Hôtel Pirate's Gate 4*(nl)

TOUT-INCLUS

Zarzis

À partir de

845€⁽¹⁾ TTC/pers

3 semaines en TOUT-INCLUS
Hôtel Oasis Marine 3*(nl)

DÉCOUVREZ LES DIFFÉRENTES FACETTES DE LA TUNISIE :



www.bonjour-tunisie.com

- La Thalassothérapie : Hôtel César thalasso 5*(nl) à Djerba à partir de 529€ TTC/pers. 8 jours/7 nuits en demi-pension (départ Paris). Cure remise en forme 3 jours (3 soins/jour) : 269€/pers.
- Le Golf : Hôtel One Resort 4*(nl) Djerba à partir de 595€ TTC/pers. - 8 jours/7 nuits en Tout-inclus (départ Paris). Stage initiation au golf (2 jours, 2 h/jour) : 125€/pers.
- Mer et Désert : Combiné Djerba-Tozeur (4x4) à partir de 495€ TTC/pers. 8 jours/ 7 nuits en pension complète (départ Paris).



Toutes nos offres sur
carrefourvoyages.fr

carrefourvoyages.fr

RDV en agence 3235 dites Voyages



Possibilité de départ entre le 31/10/13 et le 12/03/14 (selon établissement choisi) de Paris et de nombreuses villes de province (tarifs, dates et villes de départ : nous consulter).

* Sauf hôtels Aqua Terra et Byzance (3 à 8 semaines), et hôtels César Palace et Petit Palais (3 à 7 semaines).

** Autres établissements proposés : sur Djerba, hôtel Djerba Les Dunes 3* (nl) en Tout-inclus, hôtel One Resort 4* (nl) en Tout-inclus et hôtel César Thalasso 5* (nl) en demi-pension. Sur Hammamet, hôtel Vinci Nozha Beach 4* (nl) en Tout-inclus. (tarifs, dates et villes de départ : nous consulter).

(1) Prix par personne, taxes aéroport et surcharge carburant incluses (soumises à variations), base double pour 3 semaines de séjour consécutives. Villes et dates de départ : nous consulter. Dans la limite des places disponibles et selon les conditions de vente générales et particulières de Carrefour Voyages. Offre valable pour toute réservation effectuée entre le 30/06/13 et le 15/10/13. Crédit photos : Abel Mitja Varela/Fotolia. Photos non contractuelles. Carrefour Voyages, société par actions simplifiée au capital de 20 000 000 €. Siège social : 1, rue Jean Mermoz, ZAE St-Guenault, BP 70224, 91002 EVRY cedex. RCS Evry 379 601 974 - Immatriculée au Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours : n° IM091100012 - Agrément IATA 20 2 2896 1 - Garant : Carrefour Banque, 1 place Copernic, 91051 EVRY cedex - Contrat n° RCP 88 272 - Compagnie HISCOX : 19, rue Louis le Grand - 75002 PARIS.

Conjoncture : soulagement, mais...

Après un mois de juillet catastrophique où les entrées ont reculé de 37% par rapport au même mois de 2010, le secteur craignait le pire, notamment après l'assassinat de Mohamed Brahmi. Des craintes que le flot de VDM (ventes de dernière minute) du mois d'août est venu tempérer. Sans pour autant dissiper la crainte des professionnels de vivre encore une mauvaise saison, et ce, malgré des réservations jugées « convenables » pour l'arrière-saison.

Une situation que résume le président de la FTH, Radhouane Ben Salah, en déclarant : « Dix-huit jours ne font pas une saison ». En effet, au 20 août, les entrées européennes étaient encore en recul de 24% par rapport à 2010 (voir **statistiques du mois d'août**) et les recettes en euros affichaient au 10 août un recul de 21%.

Mais au-delà de ces données conjoncturelles, professionnels et administration craignent les tendances lourdes qui se précisent en cette troisième année de crise. Pour Habib Ammar, DG de l'ONTT, si cette saison apporte de bonnes nouvelles comme la confirmation des bons résultats du marché anglais (+22,5% par rapport à 2010), toute l'inquiétude vient du marché français. Celui-ci chute de 44% par rapport à 2010. Un recul, précise-t-il, « qu'il ne nous sera pas possible de récupérer par le simple retour à une situation politique normale, car l'image du pays est touchée et il nous faudra plusieurs saisons pour la rétablir ».



Autre inquiétude formulée par le président de la FTH, la tendance à la baisse

des prix de vente : « On ne négocie plus les prix, ils nous sont imposés », s'exclame-t-il, ajoutant que les hôteliers « vendent à des prix promotionnels sans cesse revus à la baisse et se trouvent ainsi sous une pression quotidienne ».

Mohamed Ali Toumi, président de la FTAV, décèle pour sa part chez la clientèle touristique actuelle une tendance à boudier les excursions. Les touristes restent cloîtrés dans les hôtels avec un taux de départ qu'il estime à 15%. Avec la chute des départs en excursions, « les agences de voyages se retrouvent, selon Mohamed Ali Toumi, privées de leur principale source de revenu ».

Ainsi donc, ce mois d'août qui « sauve la saison » ne serait que l'arbre qui cache la forêt.

Dar Jerba : la défaillance d'un locataire ?

Décidément, le voyageur français Marmara a du plomb dans l'aile. Après "l'affaire Palm Beach", le coup lui est asséné cette fois-ci par sa maison mère, TUI UK. Celle-ci a dépêché vendredi 6 septembre une équipe d'inspection qui a conclu à la présence de légionellose, une bactérie parmi les plus courantes et les mieux surveillées dans les ensembles collectifs du monde entier (hôpitaux, hôtels...), et dont une forme est dangereuse pour la santé humaine.

En attendant le résultat des analyses effectuées par le Ministère du Tourisme, qui a dépêché à son tour une équipe dès le samedi, nous ne pouvons que nous étonner devant cette succession de mauvaises nouvelles concernant le T0 Marmara. Cette fois-ci, contrairement au cas du Palm Beach, c'est la gestion de ce T0 qui est directement mise en cause puisqu'il est le locataire du Dar Jerba, et à ce titre responsable de sa gestion et de son entretien au quotidien. A ce propos, les frais d'un éventuel délogement des 1600 clients lui seraient imputés directement et in fine à TUI France.

Autre conséquence pour Marmara, quelques têtes de son staff risquent de tomber au moment où TUI France annonçait (le vendredi 6 septembre, soit le même jour que l'inspection à Dar Jerba) un plan de départs volontaires de plus de 300 personnes, touchant notamment le personnel de Marmara.

Tozeur : Palm Beach réinvente l'hôtellerie économique

A quelque chose, malheur est bon. Sous l'effet de la crise, notamment celle qui frappe le Sud tunisien, et ayant décidé de maintenir les 65 emplois du Palm Beach Palace de Tozeur en mal de clients, la chaîne de Mongi Loukil lance un "hôtel d'étape" qui servira à tester l'idée d'une nouvelle chaîne d'hôtels économiques de qualité.

En plein marasme du tourisme et notamment saharien, la chaîne Palm Beach se lance dans l'hôtellerie économique de qualité en se préparant à ouvrir à Tozeur, au mois d'octobre, l'hôtel Palm Gîte. Celui-ci alliera la convivialité d'un hôtel de charme avec un design et un confort modernes ; le tout à un prix accessible de moins de 40 dinars la chambre (en logement-petit déjeuner).



Mongi Loukil

Il s'agit pour Mongi Loukil de la reprise d'une idée ancienne : celle de créer des hôtels d'étape à l'intérieur du pays, qui répondraient à la fois aux besoins des voyageurs locaux et régionaux et à ceux des touristes européens en quête de découverte à petit coût. Cette idée refait surface sous l'effet de la crise qui, en Tunisie comme ailleurs, plaide en faveur d'hôtels low cost.

Le choix de Tozeur est quant à lui un choix d'opportunité, motivé par les synergies possibles avec le Palm Beach Palace Tozeur et notamment en matière de personnel. En effet, Mongi Loukil ayant décidé de maintenir ce palace ouvert avec ses 65 employés malgré l'absence quasi totale d'activité, le Palm Gîte offrait la possibilité d'y affecter une partie de ce personnel en attendant des jours meilleurs. On est tenté de dire que « la crise a du bon » puisqu'elle donne naissance à un concept que la chaîne Palm Beach pense déjà à généraliser dans d'autres régions du pays. Le nom de cette nouvelle chaîne est encore tenu secret, mais ses unités s'inspireront, comme c'est le cas à Tozeur, de l'architecture et des traditions de chacune des régions d'implantation.

Au-delà des étoiles

Officiellement classé dans la catégorie deux étoiles, le Palm Gîte combine en fait les caractéristiques de différentes catégories d'hébergement. Ainsi, ses 20 chambres sont toutes différentes tant en surface (de 12 à 19 m²) qu'en décoration. Construites autour d'un patio intérieur, elles répondent toutes aux mêmes exigences de qualité pour le mobilier, et notamment le lit et les matelas. Si les salles de bain sont équipées d'une simple cabine de douche, elles présentent un avantage rare même dans les hôtels haut de gamme : une fenêtre sur l'extérieur qui les fait bénéficier d'une aération naturelle.

C'est le propre de l'hôtellerie économique de qualité qui se développe en Europe et ailleurs : cette hôtellerie se joue des normes de classification classiques pour imposer de nouvelles références de confort et d'accueil. La marque devient alors le critère déterminant du choix des clients.

Ce type d'hôtel est resté jusque-là un vœu pieux en Tunisie sous le flot des projets de resorts balnéaires. Le défi, pour la chaîne Palm Beach, est de marquer la naissance de cette hôtellerie en Tunisie et de lui donner ses lettres de noblesse.



Le nouveau Palm Gîte à Tozeur : les chambres donnent sur un patio avec bassin, pour profiter de la fraîcheur et du bruit de l'eau. L'hôtel disposera d'une cafeteria-snack ouverte aux clients de passage.

Tunisair Express invente la fumée sans feu

Vendredi 6 septembre, il est 21 heures. Alors que l'avion de Tunisair Express reliant Tunis à Tozeur vient de décoller, un des passagers appelle l'hôtesse pour lui signaler un feu sur l'aile gauche. Quelques secondes après, l'avion rebrousse chemin et retourne à l'aéroport de Tunis-Carthage. L'évacuation se fait dans le calme malgré la grande inquiétude qui règne parmi les passagers, et plusieurs camions de pompiers sont présents dès l'atterrissage de l'avion.

Arrivés à la salle d'embarquement, les "rescapés" ont hâte de recevoir des informations et des explications de la part de Tunisair Express. Celles-ci n'arrivent que dix minutes plus tard. Un représentant de la compagnie s'adresse alors aux passagers dans ces termes : « Il y a eu un peu de fumée. Le moteur est tout neuf. L'avion est revenu et bientôt on va vous embarquer dans un autre avion ». Ce qui a pour effet de déclencher l'ire de nombreux passagers : Tunisair Express vient d'inventer la fumée sans feu...

Manifestement, le personnel de la compagnie n'est pas préparé à la communication dans les moments de crise. Alors qu'il aurait suffi de souligner le professionnalisme du commandant et du personnel de bord, et la prise de décision rapide de retourner à l'aéroport pour la sécurité des passagers, la compagnie a choisi de traiter ses clients en attardés mentaux.

Pour ma part – j'étais à bord de ce vol – j'ai dû annuler mon voyage dont le but était d'écrire un article sur le tourisme dans la région de Tozeur. Il faut dire que celui-ci est bien mal loti, puisqu'une heure avant le décollage, une Européenne me rapportait qu'elle avait réclamé une brochure sur le Sud tunisien au box de l'ONTT – sans succès, car ces brochures étaient épuisées.



Statistiques : satisfactions et inquiétudes

Au 20 août, les entrées des non résidents sont en recul de 15% par rapport à 2010. Un recul dû essentiellement à celui de certains marchés européens, et notamment la **France** (-44% par rapport à 2010) et **l'Italie** (-38%). Ces baisses ne sont pas compensées par les hausses significatives des marchés **anglais** (+22,5%) et **russe** (+45,5%).

Parmi les marchés maghrébins, l'Algérie accuse une baisse inquiétante de 28%. Les **Algériens** semblent boudier la Tunisie au profit de la Turquie et du Maroc, deux destinations qui accueillaient jusque-là de 80 000 à 90 000 touristes algériens, mais qui semblent bien décidées à développer ces chiffres.

ENTREES DES NON-RESIDENTS PAR NATIONALITE du 1 janvier au 20 août

Nationalités	2010	2012	2013	Ecart en % 2013/2012	Ecart en % 2013/2010
FRANCAIS	955 259	695 340	541 706	-22,1	-43,3
ALLEMANDS	264 553	232 694	246 047	5,7	-7,0
ANGLAIS	218 914	208 942	268 271	28,4	22,5
ITALIENS	238 398	148 721	148 156	-0,4	-37,9
SCANDINAVES	87 421	33 135	42 802	29,2	-51,0
SUISSES	55 105	36 258	32 435	-10,5	-41,1
BELGES	108 981	116 684	106 651	-8,6	-2,1
HOLLANDAIS	48 863	39 718	44 596	12,3	-8,7
AUTRICHIENS	36 581	23 356	23 910	2,4	-34,6
ESPAGNOLS	56 578	19 582	17 125	-12,5	-69,7
LUXEMBOURGEOIS	3 480	3 108	2 871	-7,6	-17,5
GRECS	3 762	1 686	1 308	-22,4	-65,2
PORTUGAIS	27 617	11 045	11 890	7,7	-56,9
IRLANDAIS	10 290	4 584	3 632	-20,8	-64,7
MALTAIS	1 712	1 142	939	-17,8	-45,2
CROATES	5 755	3 277	2 574	-21,5	-55,3
SERBES	14 325	10 382	8 914	-14,1	-37,8
TURCS	9 835	8 427	10 356	22,9	5,3
LITUANES	1 707	1 008	1 089	8,0	-36,2
RUSSES	123 148	169 065	179 140	6,0	45,5
UKRAINIENS	9 651	17 537	27 593	57,3	185,9
TCHÉQUES	48 272	55 937	63 221	13,0	31,0
SLOVAQUES	21 874	20 406	21 293	4,3	-2,7
SLOVENES	10 156	5 202	2 723	-47,7	-73,2
BULGARES	2 900	1 113	1 209	8,6	-58,3
HONGROIS	18 759	13 154	13 375	1,7	-28,7
POLONAIS	99 284	78 824	54 944	-30,3	-44,7
ROUMAINS	6 540	5 352	5 737	7,2	-12,3
DIVERS EUROPEENS	8 289	6 727	9 908	47,3	19,5
Total Européens	2 498 009	1 972 406	1 894 415	-4,0	-24,2
%	55,0	53,6	49,1		
ALGERIENS	691 529	452 723	497 209	9,8	-28,1
LIBYENS	1 222 633	1 135 472	1 357 334	19,5	11,0
MAROCAINS	18 722	22 051	19 549	-11,3	4,4
MAURITANIENS	8 277	11 371	10 784	-5,2	30,3
Total Maghrébins	1 941 161	1 621 617	1 884 876	16,2	-2,9
%	42,8	44,1	48,8		
AMERICAINS	12 593	12 664	9 256	-26,9	-26,5
CANADIENS	10 924	7 115	6 655	-6,5	-39,1
Tot Nord-Américains	23 517	19 779	15 911	-19,6	-32,3
%	0,5	0,5	0,4		
MOYEN-ORIENTAUX	24 058	23 406	22 222	-5,1	-7,6
%	0,5	0,6	0,6		
AFRICAINS	18 259	22 732	21 809	-4,1	19,4
JAPONAIS	8 493	4 379	3 901	-10,9	-54,1
DIVERS	19 310	12 142	12 841	5,8	-33,5
AUSTRALIENS	1734	1011	1128	11,6	-34,9
CHINOIS	2676	2296	2991	30,3	11,8
BRESILIENS	1869	1320	1599	21,1	-14,4
Total N-Résidents étrangers	4 539 086	3 681 088	3 861 693	4,9	-14,9
%	100	100	100		

Source: O.N.I.T./DE