Le premier Trophée-Label pour les hôtels est né

Tunisia Hospitality Award se tiendra le 19 juin au Laico Tunis. Organisé par **TunisiaTourism.info** et basé sur les index GRI de ReviewPro (voir **notre article**), ce trophée sera aussi un label des meilleures prestations hôtelières telles que perçues par les clients.

15 hôtels et 3 chaînes hôtelières seront primés pour leur excellence dans le service au client selon leur GRI (Global Review Index) de ReviewPro calculé sur les 12 mois précédents. Rappelons que ces index sont basés sur les notes et avis des clients publiés sur 175 OTA dans 45 langues.
La nomination et la sélection finale des hôtels se feront sous le contrôle d'un jury de professionnels présidé par Mounir Ben Miled. Cinq Prix du jury hors hôtellerie seront également octroyés.

Ces trophées seront décernés lors d'un dîner-gala qui se tiendra le 19 juin au Laico Tunis avec le grand acteur Raouf Ben Amor en maître de cérémonie.
Au cours de cette soirée, on pourra entendre la chanteuse Khaoula Tawes et sa troupe dans un programme relevé (Saliha, Fayrouz, Hedi Jouini…) et visionner le premier documentaire sur les bâtisseurs de l'hôtellerie tunisienne : « Des hommes et des étoiles » réalisé par MCM/TunisiaTourismTV.
Une soirée-évènement qui bénéficiera des moyens techniques et humains de l'agence IMAGINE Events.

Mounir Ben Miled, Raouf Ben Amor et la troupe de Khaoula Tawes



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.



L’hôtellerie à l’heure de l’e-reputation

L’exposé-débat sur la e-reputation organisé hier au Laico Tunis par MCM, la FTH et ReviewPro a tenu ses promesses, tant en termes d’affluence des cadres hôteliers qu’en qualité des débats.

Ils étaient plus de 80 cadres hôteliers de toutes les régions du pays à assister à la présentation de ReviewPro (voir **notre article**) et à débattre de la portée des outils présentés.

Comment mes clients des différents marchés me jugent-ils ? Où suis-je par rapport à mes concurrents ? Quels sont les départements les plus performants de mon hôtel en termes de service au client ? Que pense de mon hôtel le client actuellement en séjour ? etc.
C'est à ces questions et à bien d'autres que les solutions ReviewPro peuvent répondre, et sur quoi ont porté les débats le long de la matinée d'hier. Des débats quelquefois passionnés, à la mesure des enjeux et de l'intérêt des sujets abordés.

En tous les cas, l'intérêt pour les solutions de ReviewPro semble se confirmer puisque la liste de ses adhérents tunisiens s'allonge déjà de nouveaux hôtels et chaînes. La FTH, de son côté, pense à préparer une offre attractive pour l'ensemble de ses adhérents.
Quant à l'ONTT, représenté lors de ce débat par Amel Hachani, Directrice Centrale de la Promotion, et Asma Najar de la Direction du Produit, il mène une réflexion pour intégrer l'Index de ReviewPro dans le système de classification des hôtels en cours d'élaboration.

Rappelons enfin que le "Global Review Index" de ReviewPro sert déjà au classement mensuel Top 25 des hôtels sur le portail **TunisiaTourism.info** (édité par MCM). Il servira également à la sélection des lauréats du Tunisia Hospitality Award (THA) organisé le 19 juin au Laico Tunis par TunisiaTourism.info.



Mission accomplie pour les organisateurs :
de g. à dr., Mehdi Allani (FTH), Henri-Pierre Valdeolivas et Adrien Boisseau (ReviewPro),
Lotfi Mansour (MCM/ TunisiaTourism.info)



L’intervention d’Amel Hachani (ONTT)



De g. à dr. : Skander Mestiri (Dar El Marsa), Amel Hachani (ONTT), Mounir Ben Miled (consultant en hôtellerie), Lotfi Mansour (MCM/ TunisiaTourism.info)



Anis Meghirbi (Seabel Hotels, au centre)
et Mohamed Makni (Mövenpick Hotel Lac Tunis, de dos)



A gauche, Haykel Akrout (Khayam Garden) et Henri-Pierre Valdeolivas (ReviewPro)
A droite, à l’arrière-plan, Hedi Benzarti (The Residence Tunis)



A droite, Moncef Boussarsar (Golden Yasmin Hotels)



Néji Ben Othman au Canada, Jamel Bouzid assure l’intérim

La nomination de Néji Ben Othman comme représentant de l’ONTT au Canada est officielle. Précédemment Directeur Général de l’ONTT, il vient de s’envoler aujourd’hui vers Montréal.

Jamel Bouzid, actuellement DGA de l’ONTT, est désigné pour assurer l’intérim de la Direction générale.

La e-réputation en débat

> Review Pro, MCM et la FTH organisent le 14 février un exposé-débat intitulé “Gestion de la e-reputation et du retour client, cas des hôtels tunisiens”.

A l’heure où la réputation des hôtels se fait et se défait sur Internet, le débat qu’organise MCM avec le soutien de la FTH tombe à point nommé pour permettre aux dirigeants et cadres des hôtels de faire le point sur les possibilités qui leur sont offertes en matière de gestion de l’e-réputation.

Un exposé-débat sur ces questions, intitulé “Gestion de la e-reputation et du retour client, cas des hôtels tunisiens”, se tiendra le 14 février au Laico Tunis de 9h à 12h30.

Review Pro, leader mondial dans ce domaine, dépêchera pour ce débat son directeur Afrique, Henri-Pierre Valdeolivas, et le responsable Tunisie, Adrien Boisseau. Ils exposeront les enjeux et les outils du management de l’e-réputation à partir des performances actuelles des hôtels tunisiens.

En effet, Review Pro, qui compte déjà en Tunisie quelques hôtels et chaînes hôtelières affiliés à ses services, a conclu depuis peu **un contrat de collaboration** avec le portail **TunisiaTourism.info** (MCM) pour un accès aux chiffres et performances des 200 premiers hôtels du pays (notamment leurs GRI). Grâce à cette collaboration, le site publie chaque mois un **Top 25 des hôtels tunisiens** et lancera le trophée hôtelier **Tunisia Hospitality Award**.

Lors de cette rencontre, les dirigeants, décideurs et cadres hôteliers pourront lors de cet exposé-débat solliciter des réponses spécifiques à la situation de leurs hôtels et adaptées à leurs objectifs.

Les exposés et les débats porteront sur les thèmes suivants :

- **Un panorama hôtelier en plein changement**
- **La réputation se fait ou se défait**
- **Les avis, pierre angulaire du marketing et levier des réservations en direct**
- **Dépasser les attentes des clients**
- **Hôtels tunisiens : distribution des avis, gestion des réponses**
- **Les dépenses d'investissement doivent être basées sur les retours clients**
- **Quelles stratégies pour 2019 ?**
- **Points clefs à retenir**

Participation gratuite et sur réservation auprès de MCM : direction@mcmcommunication.tn

---

« Le plus beau ministre du monde… »

Le salon Fitur Madrid nous a servi d'occasion pour mieux cerner René Trabelsi, ministre atypique, avec ses atouts et ses limites.

« René ! Je peux te parler ? » était l'acclamation la plus entendue dans le pourtour du stand tunisien sur le salon Fitur à Madrid (du 23 au 27 janvier)… Chaque professionnel voulait échanger avec le Ministre du Tourisme et immortaliser le moment avec une photo.
De longs moments de discussion que le Ministre assume : *« Il fallait que je passe du temps avec les commerciaux, nous a-t-il confié, puisqu'en définitive c'est eux qui permettront la réalisation de nos objectifs »*.
Et pour aller au bout de son idée, il a prévu pour les prochains jours une réunion avec les commerciaux d'hôtels et d'agences de voyages à l'hôtel Le Royal à Hammamet, afin, dit-il, d'*« optimiser la commercialisation »*.

Handicapé par la faiblesse de ses budgets de promotion, le tourisme tunisien doit s'ingénier à trouver des idées « efficaces et pas chères », semble penser le Ministre. Et il ne manque pas de donner en exemple son passage sur C8 en prime time dans une des émissions les plus regardées en France.
Autre exemple : le voyage en avion de René Trabelsi entre Tunis, Madrid et Paris aurait dû coûter plus de 7000 Dt… Trouvant le montant excessif, le Ministre a lui-même concocté un nouveau trajet qui ramène la facture à quelque 4000 Dt.
On l'aura compris, le premier apport de René Trabelsi en tant que ministre est sa connaissance intime du secteur et des professionnels, qui lui permettent un gain de temps et d'argent appréciables.

Se démener, occuper le terrain, motiver les troupes… tant qu'il s'agit de payer de sa personne, René Trabelsi répond présent. Mais peut-il faire plus avec le budget et le (court) mandat qui sont les siens ?
Sur le marché espagnol, peut-il par exemple répondre positivement aux demandes de publicité conjointe ou à celles de partage du risque aérien émanant des TO, alors que l'ONTT peine à payer les anciens engagements de soutien pris ces dernières années ? Pour un bon déroulement de la saison, peut-il intervenir pour assurer le bon approvisionnement des hôtels en quantité et en prix pour des produits alimentaires (notamment viandes blanches) qui subissent pénuries et hausses des prix du fait de spéculateurs tunisiens ?
Peut-il réformer une administration obligée de consacrer les deux tiers de son budget au fonctionnement ? La réforme de l'ONTT en agence de promotion cessera-t-elle avec lui d'être un projet pour voir un début de concrétisation ?

La liste de telles questions peut s'allonger. Leurs réponses ne se trouvent certainement pas à l'Avenue Mohamed V, mais bel et bien à la Kasbah. L'impossible réforme de Tunisair nous renseigne s'il en est quant à l'indécision du gouvernement, ses limites budgétaires ou son manque de volonté et/ou de clairvoyance.

Alors « le plus beau ministre du monde » peut-il donner ce qu'il n'a pas ? En attendant la réponse qu'il apportera à cette question, nous n'allons pas bouder notre plaisir de voir ce professionnel devenu ministre réussir à remonter le moral des troupes, et à faire parler du pays dans de grands media.

Lotfi Mansour

Le Ministre René Trabelsi
avec Mohamed Ellouze, chaîne espagnole Vincci (6 hôtels en Tunisie)



… avec l'équipe de Tunisair (DG Moez Ben Rejeb, 2e à partir de la droite) et l'ambassadeur de Tunisie en Espagne (M. W. Chiha, 1er à partir de la droite)



… sur le stand algérien



… sur le stand palestinien



… lors de la conférence de presse donnée le 1er jour du salon



… au milieu des professionnels tunisiens



Thermalies 2019 : un vent d’optimisme

La thalassothérapie tunisienne entrevoit enfin le bout du tunnel après les années de crise qui ont entraîné la fermeture d’une demi-douzaine de centres.

Les exposants tunisiens étaient bien présents sur le grand salon annuel Thermalies Paris (du 24 au 27 janvier), malgré les difficultés financières qui ont obligé certains à réduire la voilure.

Le stand était animé par la présence de quatre anciennes Miss Tunisie grâce à monagence.com, la nouvelle agence de voyages en ligne du groupe Royal First Travel.

L’affluence sur le stand Tunisie était comparable à celles d’il y a dix ans. Les questions sur la sécurité étaient rares, et plusieurs exposants ont enregistré une dizaine de réservations dès les premiers jours.

Il est vrai que la poursuite de la dévaluation leur permettait d’afficher des prix jamais vus, comme des semaines en tout compris à moins de 500 euros.

L’année 2018 ayant déjà été bonne, une seconde bonne année serait la bienvenue pour permettre aux centres de reprendre leurs programmes d’innovation et de mise à niveau, et de renouer avec la success story qui a fait de la thalassothérapie un produit moteur du tourisme d’hiver.

Quatre anciennes Miss Tunisie et dauphines sur le stand Tunisie



Rzig Oueslati, Directeur Général de l’Office National du Thermalisme et de l’Hydrothérapie



Le stand Athénée Thalasso / Radisson Blu Palace



Le stand Odyssée Resort Thalasso & Spa



Le stand El Mouradi



Le stand Mövenpick Resort & Marine Spa



Vidéo promotionnelle de la thalassothérapie tunisienne diffusée par TunisiaTourism.info



Parmi les stands de fournisseurs, la boutique Fouta Tunisie



Tourisme : gestion à flux tendu

A l'image du stock de pièces de rechange de Tunisair, le tourisme vit sous le régime de la gestion à flux tendu. Pourvu que ça ne casse pas.

La 47e session de la réunion des représentants de l'ONTT, qui s'est tenue au Laico Tunis mercredi 9 janvier, était placée sous le signe d'une double progression, celle des prévisions pour l'été 2019 et celle des réalisations pour l'hiver en cours. C'est le cas pour la quasi-totalité des marchés européens.

Pour l'Allemagne, par exemple, l'année 2018 se clôture avec une augmentation des entrées de 51%. Le booking pour cet hiver progresse de 30%, et pour l'année 2019, la croissance attendue est aussi de 30%.

Des réalisations et des prévisions qui confortent le scénario du Ministre du Tourisme de finir 2019 avec 9 millions d'entrées. Le ministre veut de surcroit atteindre cet objectif avec les produits d'hiver à haute valeur ajoutée. *« Si nous voulons atteindre cet objectif, il nous faut le faire entre novembre et mars »*, a-t-il asséné aux représentants de l'ONTT.

Si la question de la capacité de Tunisair à suivre la croissance du tourisme est revenue souvent dans les débats, celle de la réduction du budget de la promotion du Tourisme a été moins évoquée…

Tant va la cruche à l'eau…

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). Et puisque la restructuration de la compagnie ne semble plus d'actualité, les cadres de Tunisair continueront en 2019 à faire les contorsionnistes pour « faire plus de vols avec moins d'avions », avec un risque grandissant de pannes, sinon d'un ras le bol de subir les conséquences et les critiques pour des décisions qui leur échappent.

Démentir Gad Elmaleh

Les cadres du Tourisme (et le Ministre à leur tête) n'ont, eux, rien à envier à ceux de Tunisair, puisqu'ils doivent toujours « faire plus avec moins de moyens ». En effet, la prouesse de l'actuelle équipe au ministère du Tourisme ne serait pas de réaliser 9 millions d'entrées, mais de le faire avec un budget de promotion amoindri (49 millions de dinars comme en 2018, avec des prévisions de 1 euro pour 4 dinars*).

Malgré sa croissance, le tourisme s'est, en effet, vu couper les ailes par le gouvernement. Le volontarisme d'un René Trabelsi, qui pense que *« des économies sont toujours possibles dans les budgets tels qu'ils sont »*, suffira-t-il à faire *« décoller le tourisme en 2019 »* comme il l'a déclaré ? Réussira-t-il à démentir la chanson parodique de Gad Elmaleh : *« Petit oiseau, si tu n'as pas d'ailes , tu peux pas voler »* ?…

Lotfi Mansour

** le budget global du ministère du Tourisme diminue quant à lui de 4%.*

Le Ministre du Tourisme René Trabelsi
en compagnie du PDG de Tunisair, Elyes Mnakbi



Michel et René : même combat ?

Arrêt sur image : le Ministre du Tourisme et le comédien ont sans doute beaucoup de choses à se dire…

« Tout de suite on m'a catalogué, on m'a remis une étiquette : l'étiquette que j'avais quand j'avais 12 ans, 15 ans, 16 ans, 17 ans. Je suis devenu le "juif-tun" de service, il m'ont refait souffrir encore… » Ainsi s'emportait Michel Boujenah en 2015 contre ses collègues acteurs français… et ainsi aurait pu s'exprimer René Trabelsi après sa nomination au Ministère du

Tourisme.

A moins qu'il n'ait envie de s'exclamer, comme le même Michel Boujenah, alias Bajou dans le film "Le Nombril du monde" – histoire d'un entrepreneur "juif-tun" au temps du Protectorat français : *« Ena Françaoui ?! Ena ?! »*

Michel comme René sont si tunisiens qu'ils n'ont *« pas besoin de le dire, ça se voit trop »* : conseil en forme de boutade donné jadis par un comédien à Michel Boujenah. Finalement ce dernier pourrait souffler à René sa propre devise de vie : *« Fais ton métier, donne, écris des histoires. Sois généreux, mais ferme ta gueule, arrête de leur dire que tu as besoin d'être aimé. »*

Lotfi Mansour

Photo : René Trabelsi et Michel Boujenah le week-end dernier au siège de l'OIF à Paris.

Néji Ben Othman représentant au Canada

Néji Ben Othman, actuel Directeur Général de l'ONTT, est nommé officiellement représentant à Montréal. Il prendra ses nouvelles fonctions avant la fin de ce mois. Le Ministère devrait dans les prochains jours lui trouver un(e) remplaçant(e).

Avant d'être en charge de la direction générale de l'ONTT, Néji Ben Othman a été Directeur Central du Marketing, et représentant sur plusieurs marchés dont le Canada, la France et l'Angleterre.
