FTH : Fédération Tunisienne de l’Hilarité ?

L’information est passée presque inaperçue : une photo et une légende dans la page Facebook de la Présidence du Gouvernement pour dire que le Chef du Gouvernement a reçu mardi dernier une délégation de la FTH conduite par son président Khaled Fakhfakh. Mais sur la photo, point de Fakhfakh ni de Ministre du Tourisme (bizarrement absente de cette réunion).

Un communiqué de la FTH aurait pu éclairer notre lanterne sur le contenu de cette réunion, mais point de communiqué à ce jour, ni de post sur les réseaux sociaux. Circulez, il n’y a rien à voir !

Il ne nous reste plus qu’à jouer aux devinettes face à une photo mettant en avant des personnes dont le large sourire confine à l’hilarité. Mais de quoi rigole-t-on ? Ou faut-il se demander : de qui se moque-t-on ?

Lotfi Mansour

THA : un prix, un label

Tunisia Hospitality Award (THA) est un prix qui récompensera les hôtels tunisiens ayant le meilleur service client. Ce sera aussi un label de qualité puisqu’il sera le fruit d’un processus de sélection rigoureux comprenant notamment des visites en “client mystère”.

Après avoir lancé le baromètre mensuel des hôtels “ Hotels Top 15” ***(lire l’article)***, le portail TunisiaTourism.info inaugure en 2019 le premier prix des hôtels ayant le meilleur service client : Tunisia Hospitality Award. Ce trophée annuel récompensera les 15 meilleurs hôtels dans 5 catégories différentes (parmi 50 hôtels nominés). Il sera décerné chaque année lors d’une soirée-gala au mois d’avril.

La sélection des hôtels devra suivre les étapes suivantes :

1/ 50 hôtels nominés selon leur note de satisfaction clients chez les principaux OTA ;
2/ envoi aux hôtels nominés d'un questionnaire sur le service client et visite des hôtels en "client mystère" ;
3/ établissement d'une 2e note de "services complémentaires" qui comptera pour moitié dans la note finale : Note finale = note OTA + note services complémentaires ;
4/ sélection de 3 hôtels par catégorie ayant la meilleure note finale.

Rappelons que TunisiaTourism.info, édité par MCM, est un portail touristique multilingue offrant la possibilité de réserver un hôtel en direct (voir le **portail TunisiaTourism.info**).

DER Touristik n'est pas à vendre

La direction de la communication du groupe REWE vient de publier un démenti à un article de l'Echo Touristique publié le 1er du mois. Selon cet article, le fonds d'investissement Carteras, actionnaire de Marietton, négocierait le rachat de DER Touristik.

Le communiqué du groupe allemand précise que *« la rumeur s'est répandue en France via l'Echo Touristique que DER Touristik, la branche tourisme et voyages du groupe REWE, serait en voie d'être vendu au fonds d'investissement américain Certares. Cette rumeur est fausse. Le groupe REWE n'a aucun plan pour vendre DER Touristik »*. Dont acte.

Echos de l’IFTM-Top Resa

Nouveaux Directeurs à l’ONTT, nouvelles lignes Tunisair, nouvelle campagne publicitaire…

Retour à la normale

La grande affluence des professionnels tunisiens à l’IFTM-Top Resa indiquait bien un retour à l’ambiance et aux réalisations d’avant la crise. Le Baromètre Orchestra/Gestours place la Tunisie au 3e rang des destinations par le nombre de réservations de l’été 2018 (+22%) après l’Espagne (+7%) et la Grèce (+1%).

Nouvelle campagne

« Tunisie, le pays aux multiples voyages » : tel est le slogan de la nouvelle campagne confectionnée pour le marché français. Cette campagne a démarré le 10 septembre par l’affichage urbain (5 villes concernées : Paris, Marseille, Lyon, Strasbourgs, Nantes). Le plan prévoit aussi un volet digital (4 nouvelles vidéos) ainsi que la presse (13 titres). Rappelons que le budget 2018 de promotion s’est réduit à 49 millions DT, soit une quinzaine de millions d’euros pour tous les marchés.

Nouvelles lignes Tunisair

Tunisair ouvre à partir du mois d’octobre une nouvelle ligne Lyon-Tozeur-Lyon et ajoute une fréquence sur Monastir (le mardi, été 2019) à partir d’Orly. La ligne Lyon-Tozeur s’ajoute aux deux fréquences hebdomadaires Tozeur-Paris CDG-Tozeur.

Nouveaux Directeurs à l’ONTT

Les représentations de l’ONTT à Paris et à Montréal devraient accueillir prochainement de nouveaux directeurs. Les directeurs sortants ont déjà été avisés de la fin de leur mission.

Photo en haut :
L’ambassadeur de Tunisie à Paris, Abdellaziz Rassa, et l’ambassadeur auprès de l’Unesco, Ghazi Gheraïri, entourés des responsables de l’ONTT pour accueillir les participants tunisiens et les visiteurs lors d’une réception

organisée dans le stand tunisien.

Ci-dessous :
L’IFTM était l’occasion de conciliabules entre FTH, FTAV et ONTT, y compris dans les couloirs du salon.

Tunisia
الخطوط التونسية
TUNISAIR

worldia
WebBeds
Markeo
mto
pto
KUP
GROUP

Un nouveau classement des hôtels en Tunisie

Le portail TunisiaTourism.info vient de publier son premier baromètre mensuel des meilleurs hôtels en Tunisie selon la moyenne de leurs notes de satisfaction sur Trivago et Booking.com. Instructif. Nous le publions in-extenso à l’intention de nos lecteurs :

«Dans notre nouveau baromètre des hôtels en Tunisie, basé sur les notes de satisfaction de Trivago et Booking.com, les hôtels La Badira et Hasdrubal Prestige arrivent en tête.

Nous inaugurons notre baromètre mensuel des hôtels en Tunisie, basé sur la moyenne de leurs notes sur Trivago et Booking.com.

Ce mois-ci, l’hôtel préféré sur les grandes plateformes de réservation est La Badira (adult only) à Hammamet. Cet hôtel est à la fois le mieux noté et l’un des plus commentés, avec 783 avis sur Trivago (à la date du relevé).

La chaîne Hasdrubal Hotels mérite une mention spéciale : non seulement elle se place en deuxième position avec l’Hasdrubal Prestige Djerba (classé premier chez Booking.com), mais tous ses hôtels figurent dans notre Top 15.

Relevons également l’excellente performance de l’hôtel Dar El Jeld (Tunis) qui obtient une note record de 9,9/10 sur Booking.com. Cependant, ce nouvel hôtel de luxe, inauguré en mai dernier, ne figure pas encore dans notre classement à cause d’un nombre insuffisant d’avis (15 seulement sur Booking.com, pas encore évalué sur Trivago).

HOTELS TOP 15 tunisiatourism.info

Rang	Hôtel	Note Trivago	Note Booking.com	Note moyenne
1	La Badira, Hammamet 5★	9,1	9,2	**9,15**
2	Hasdrubal Prestige Djerba 5★	8,9	9,3	**9,1**
3	Hasdrubal Thalassa & Spa Hammamet 5★	9	8,9	**8,95**
4	Belvédère Fourati, Tunis 4★	8,5	9	**8,75**
5	Robinson Club Djerba Bahiya 4★	8,5	8,9	**8,7**
6	La Cigale Tabarka Hotel Thal. & Spa Golf 5★	8,4	8,9	**8,65**
6	The Russelior Hotel & Spa, Hammamet 5★	8,7	8,6	**8,65**
6	The Residence Tunis, Gammarth 5★	8,5	8,8	**8,65**
7	Concorde Green Park Palace, P. Kantaoui 5★	8,8	8,4	**8,6**
7	Iberostar Mehari Djerba 4★	8,7	8,5	**8,6**
7	Royal El Mansour, Mahdia 5★	8,8	8,4	**8,6**
8	Dar Saïd, Sidi Bou Saïd 4★	8,5	8,5	**8,5**
8	Four Seasons Hotel Tunis, Gammarth 5★	8,3	8,7	**8,5**
8	Les Orangers Beach Resort Bungal. Hamm. 4★	8,8	8,2	**8,5**
9	Hasdrubal Thalassa & Spa Djerba 5★	8,7	8,2	**8,45**
9	Dar El Marsa, La Marsa 5★	8,3	8,6	**8,45**
9	Palais Bayrem, Tunis 5★	8,5	8,4	**8,45**
10	Hasdrubal Thalassa & Spa P. El Kantaoui 4★	8,6	8,2	**8,4**
10	Iberostar Averroès, Hammamet 4★	8,5	8, 3	**8,4**
11	Sentido Le Sultan, Hammamet 4★	8,5	8,2	**8,35**
12	Seabel Alhambra Beach Golf Spa P. Kantaoui 4★	8,3	8,2	**8,25**
13	Lti Djerba Plaza Thalasso & Spa 4★	7,9	8,5	**8,2**
14	The Sindbad, Hammamet 5★	8,4	7,9	**8,15**
14	Radisson Blu Resort & Thal. Hammamet 4★	8,4	7,9	**8,15**
15	Seabel Rym Beach, Djerba 4★	7,9	8,2	**8,05**

(Mis à jour le 01-10-18)

Notons par ailleurs l'excellente note obtenue sur Trivago par le Magic Life Manar Hammamet (8,9/10). Cet hôtel ne figure pas dans notre classement car il est absent de Booking.com.

Notre baromètre Top 15-TunisiaTourism.info

Ce classement est basé sur la moyenne des notes de satisfaction sur

Booking.com et Trivago. Seuls les hôtels ayant au moins 50 avis sont pris en compte.

(Les apparthôtels et maisons d'hôtes ne sont pas classés).

Pourquoi Booking.com et Trivago ? *Les deux plus grandes plateformes de réservation en ligne (OTA) dans le monde sont Expedia et Booking.com (avec le chinois Ctrip). Alors qu'Expedia est plutôt leader aux USA, Booking.com est réputé le plus fort en Europe. La note de satisfaction sur Trivago, qui appartient au groupe Expedia, est tirée des notes de plusieurs autres plateformes, notamment Expedia et TripAdvisor. Ainsi, la moyenne des deux notes de Booking.com et Trivago reflète assez fidèlement l'image des hôtels.*

Ce classement n'est qu'un indicateur de la réputation des hôtels sur le net (e-reputation). Elle exprime la perception de l'hôtel et de ses prestations auprès des clients à un moment donné.

TunisiaTourism.info proposera bientôt une évaluation plus complète des hôtels avec le Tunisia Hospitality Award (THA), un trophée annuel récompensant les hôtels ayant les meilleures prestations clients. Il sera basé cette fois sur une enquête sur les services des hôtels en plus des notes des OTA. »

Nominations

Lotfi Mosbahi et Mohamed Ali Annabi rejoignent respectivement les hôtels Anantara Resort & Spa (Tozeur) et Avani (Les Berges du Lac).

Lotfi Mosbahi (ex-DG des hôtels La Cigale et The Pearl) est nommé à la tête du futur palace de Tozeur, Anantara Resort & Spa, qui ouvrira au 2e trimestre 2019 (*à gauche sur la photo*).

Mohamed Ali Annabi (ex-Radisson et The Pearl) est nommé Directeur Sales &

Marketing de l’hôtel Avani Les Berges du Lac (41 suites) dont l’ouverture est prévue au début de l’année 2019.

Anantara et Avani font partie des enseignes du groupe thaïlandais Minor international Plc (MINT) qui compte 549 hôtels et 2130 restaurants. William E. Heinecke est le fondateur et président du groupe MINT qui vient fêter son 50e anniversaire *(photo ci-dessous)*.

Entretien avec Ali Miaoui : un CMR sur la restructuration de Tunisair en octobre

Pour Ali Miaoui, DGA de Tunisair, le salon IFTM Paris a été une occasion de marteler un message : Tunisair recouvre sa santé, ses chiffres depuis 2017 prouvent sa viabilité, et elle n'attend que le financement de son plan de restructuration pour retrouver sa profitabilité d'antan.

Un plan de restructuration, précise-t-il, qui a été récemment approuvé par tous les partenaires de la compagnie et qui fera l'objet d'un Conseil Ministériel Restreint au mois d'octobre.

Le Tourisme

Comment va Tunisair ? Mal… ou mal ?

Ali Miaoui
Tunisair va de mieux en mieux. Nous en sommes à notre 17e mois de croissance consécutif. Nous clôturons 2017 avec 18% d'augmentation du trafic passagers (à 3,5 millions, ndlr) et 29% pour le chiffre d'affaires. Nous améliorons de 3% notre part de marché ainsi que notre coefficient de remplissage, et nous améliorons d'une heure l'utilisation de nos avions.
Je rappelle que pour 2017, nous réalisons un record jamais atteint par Tunisair tant en chiffre d'affaires qu'en nombre de passagers, et que nous nous apprêtons à réaliser de nouveaux records cette année à 3,9 millions de passagers et 1500 millions de dinars de chiffres d'affaires.

Ce n'est pourtant pas la perception que vos clients ont de Tunisair, notamment les Tunisiens…

Evidemment, tous les clignotants ne sont pas au vert. Nous avons des problèmes de retards. Ceci est dû au vieillissement de notre flotte (15,5 ans de moyenne d'âge). Nous n'avons pas pu acquérir de nouveaux avions, ni en 2018 ni en 2017, et nous avons dû affréter des avions avec l'objectif d'améliorer l'utilisation journalière de nos appareils.
Cet objectif a été atteint avec un autre record, jamais atteint par nous, de 10h45 d'utilisation journalière par appareil. Ceci a créé des tensions au niveau de la flotte, notamment au niveau de l'aéroport de Tunis qui souffre

de problèmes d’infrastructures. En effet, Tunis-Carthage est conçu pour accueillir 4,5 millions de passagers et on en est à 6 millions aujourd’hui. Ceci dit, nous comptons sur notre plan de renouvellement de la flotte (6 nouveaux avions entre 2019 et 2021 à raison de 2 avions par an) pour résorber les problèmes de retard.

Il y a le gros point noir du handling…

Oui, le problème est qu’un sous-traitant de Tunisair Handling n’a pas pu assurer le service qu’on lui demande, ni en nombre d’employés ni en qualité de prestation. Il a fallu recruter 140 personnes sur le compte de Tunisair Handling pour désengorger le service cet été. Le système de sous-traitance du handling a montré ses limites et nous l’arrêtons totalement dès 2019.

Sur le marché français, vous figurez dans le Top 10 des compagnies aériennes en termes de croissance. Il en sera de même cette année ?

En 2018, notre croissance sera de 10%, et en 2019 nous comptons sur le renforcement de notre flotte pour répondre à la demande. Le fait est que nos deux nouveaux avions n’arriveront qu’à la fin de l’été 2019. Nous avons pensé qu’il serait plus judicieux, au vu de l’importance du marché français, de repositionner sur la France quelques vols destinés à l’Europe Centrale.

Le retour du tourisme ne semble pas vous avoir convaincu de renforcer votre offre charter…

Ce sont les tour-operators qui ont fui le charter. Aucun TO ne demande d’avions en charter, mais plutôt des blocs de 20 ou 40 sièges. Ce fait donne de l’importance au rôle des consolidateurs, que nous appuyons.

Le trafic charter ne reprendra plus jamais son niveau d’avant pour la simple raison que l’offre des compagnies en régulier s’est bien développée, dans un contexte de développement du package dynamique au détriment de l’ancien modèle du forfait.

N’avez-vous pas l’impression que la croissance actuelle du marché français profite plus à d’autres compagnies, notamment celles du groupe Air France, qu’à Tunisair ?

Notre croissance n’est pas limitée par notre modèle économique. Elle l’est par notre capacité en flotte. Si nous avions des avions en plus, notre croissance serait encore plus importante.

Quelles sont les perspectives de Tunisair pour les prochains mois, malgré sa non restructuration ?

Après un round de réunions et de négociations avec le ministère du Transport et l’UGTT depuis septembre 2017, et maintenant que toutes les parties prenantes l’ont approuvé, le plan de restructuration est maintenant au niveau du Ministère chargé des grandes réformes. Il fera l’objet d’une réunion la semaine prochaine et d’un Conseil Ministériel Restreint au mois d’octobre.

Quelles sont les grandes lignes de cette restructuration ?

Il y aura une nouvelle stratégie commerciale, avec notamment le développement d’un concept Low Fair (et non Low Cost) au départ de Monastir et Djerba ; les B737 y seront affectés. Il y aura aussi un développement sur Tunis-Carthage exempté d’Open Sky. Comme tout plan de restructuration, ce plan comporte un plan de compression des charges approuvé par l’UGTT, avec notamment le départ de 1200 personnes. Il ne nous manque plus que le financement de ce plan pour indemniser les personnes concernées.

De combien avez-vous besoin pour financer votre plan de restructuration?

Nous avons besoin de 1200 millions de dinars.

Propos recueillis par Lotfi Mansour

La conférence de presse tenue en marge de l’IFTM Paris.

A cette occasion, le DGA de Tunisair n’a pas essayé d’éluder les questions critiques : il a annoncé par exemple que le nombre de réclamations avait atteint 20 000 en 2018, contre 8000 seulement en 2017. Ali Miaoui a invité les clients à faire leurs réclamations par écrit, en précisant qu’il sera possible à partir de janvier 2019 de les déposer directement sur le site web de la compagnie.

TravelClick présenté aux hôteliers

La FTH a organisé aujourd’hui à l’hôtel Le Sultan Hammamet une présentation des services de la société TravelClick.

Associé récemment à Amadeus, TravelClick est désormais leader mondial dans les domaines de CRS (Central Reservation System) et GMS (Guest Management solutions). Implanté dans 176 pays (dont le Maroc) et servant 49000 hôtels dans le monde, TravelClick vise désormais le marché tunisien où il ne compte encore qu’une seule enseigne hôtelière cliente.

L’offre de TravelClick est censée séduire les hôtels indépendants et les chaînes hôtelières de taille moyenne. Ils se voient proposer une large palette de services, y compris la construction du site web en lui-même, avec

un tarif préférentiel pour les adhérents de la FTH.

TravelClick propose d’accompagner les hôtels dans l’acquisition de nouveaux clients, la conversion des visiteurs/internautes en clients, et enfin la rétention/fidélisation des clients. Concernant ce dernier point, Damien Corneloup, Directeur des ventes pour l’Europe du Sud, a dû préciser que c’était aux hôtels eux-mêmes de mettre en place une politique tarifaire encourageant les réservations directes (programmes de fidélisation, clubs clients…).

On l’aura donc compris, les services TravelClick s’adressent à des hôtels ayant déjà une politique de marketing digital active et désirant optimiser leur distribution sur le net (via les OTA) et/ou voulant augmenter les ventes directes (via leurs propres sites web).

Statistiques : la destination va mieux, les hôtels pas encore

Plus d’arrivées qu’en 2010 mais moins de nuitées : le tourisme tunisien va mieux, mais il est toujours convalescent.

Des statistiques à la fin du mois d’août, on retiendra la bonne croissance des arrivées des non résidents : elles enregistrent une hausse de 19,4% par rapport à la même période de 2017, et même de 7% par rapport à 2010. Une croissance soutenue essentiellement par le retour des marchés européens, en hausse de 48,6% par rapport à 2017.

Cette hausse des Européens reste, cependant, insuffisante puisque les entrées européennes sont encore en recul aussi bien par rapport à 2014 qu’à 2010 (respectivement – 16,6% et – 36,9%). Ceci explique sans doute le retard non encore comblé dans les nuitées (– 32,9% au 30 juin ; les chiffres ultérieurs ne sont pas encore publiés) et la circonspection des hôteliers.

En effet, le poids des Européens dans les nuitées, et donc dans les recettes des hôtels et de la destination, reste prépondérant (voir tableau ci-dessous) malgré sa baisse depuis 2011. Ainsi, avec seulement 24% des arrivées, les Européens représentaient en 2017 plus de 52% des nuitées (contre 82% en 2010) et près de 60% des recettes touristiques du pays (contre 81% en 2010).

Il faut néanmoins se réjouir de la tendance amorcée cette année d'un rééquilibrage du poids de nos principaux marchés (européen, maghrébin et local) et du retour progressif des produits à haute valeur ajoutée (MICE, thalasso…).

Lotfi Mansour

Poids relatif des marchés européen et maghrébin en 2017

	Europe	Maghreb
Arrivées	24,1%	55%
Nuitées	52,2%	15,1%
Recettes	59,9%	33%

(source : d'après chiffres ONTT)

Portugal : comment le tourisme a sauvé l'économie du pays

Et si l’inspiration nous venait d’un pays plus petit que le nôtre ? Un pays qui était au bord de la faillite et qui a dû subir entre 2011 et 2014 un plan d’ajustement structurel, mais donné aujourd’hui en modèle d’une relance économique réussie ? Un pays naguère connu par son tourisme “cheap” et qui bat aujourd’hui des records de croissance des recettes touristiques ?

Plus petit et un peu moins peuplé que la Tunisie (10,5 millions d’habitants pour 92 358 m^2), le Portugal s’est hissé en quelques années au rang de grand du tourisme. En 2017, le tourisme portugais affichait 24 millions de touristes, 57,5 millions de nuitées et des recettes touristiques de 15 milliards d’euros (soit le double de ce qu’elles étaient en 2010*) avec un excédent de la balance des paiements touristiques de 10,9 milliards.

« Cette croissance des recettes touristiques a ainsi largement contribué à la réduction des besoins de financement de l’économie portugaise, en termes de balance courante et de capital… l’investissement dans le tourisme est également plus important au Portugal qu’en France ou en Espagne », concluait un rapport de la Direction du Trésor française (avril 2018).
En effet, en 2017, la part de l’investissement touristique au Portugal était de 10, 2% de l’investissement total (3,6 milliards USD) contre 7,7% pour l’Espagne et 6,9% en France. Le parc hôtelier portugais s’est accru de 37% entre 2011 et 2017 (1945 hôtels au total), et 2018 verra l’ouverture de 60 à 70 nouveaux hôtels.

Récapitulons : à contre-courant de l’avis des experts, le Portugal rejette l’austérité et opte pour une relance de la consommation par une augmentation des salaires, rendue possible grâce à une baisse des cotisations patronales. Et afin de mieux attirer les capitaux étrangers, le pays procède à une réduction de l’IS à 21%, à un assouplissement du code de travail et à la création d’un guichet unique pour créer son entreprise en 24h. Enfin, il soutient l’investissement touristique : appel à projet donnant lieu à des subventions, partenariat entre l’administration du tourisme et les banques permettant l’accès à un financement… Une politique qui, faut-il le rappeler, a été menée par un gouvernement formé en 2015 par une coalition de partis de

gauche, qui avait le souci de baisser un chômage frôlant les 17%. Celui-ci a été ramené à moins de 7%, notamment grâce au tourisme qui fournit désormais plus de 20% des emplois du pays.

Aux dernières nouvelles, le Portugal s’interroge sur la diversification de son tourisme. Mais il maintient le cap de son développement en visant, dans le cadre de la “Estratégia Turismo 2027”, le doublement de ses recettes touristiques.

Contrairement à la Tunisie où le tourisme est soumis chaque jour à un “procès en légitimité”, le tourisme portugais fait partie intégrante de la stratégie économique du pays. *« Le tourisme nous sert de carte de visite pour attirer des étrangers qui veulent investir ou s’installer dans un pays sûr et stable »*, déclarait en 2017 la Secrétaire d’Etat au Tourisme, Ana Mendes Godinho.
Un argument qui a convaincu beaucoup de professionnels du tourisme de par le monde… y compris des Tunisiens.

Lotfi Mansour

(*) : Ce qui est remarquable, c’est que les recettes touristiques ont augmenté deux fois plus vite que les nuitées suite à une augmentation des dépenses des touristes. Et ce qui est encore plus remarquable, c’est que cette augmentation des dépenses a eu lieu en même temps que l’augmentation des vols low cost.