Nouvelles normes hôtelières : promesse tenue

Le projet de nouvelles normes hôtelières entre dans sa phase finale et répond ainsi à une recommandation majeure des Assises du Tourisme tenues en 2017.

En l'absence de normes hôtelières internationales communes, les destinations sont entrées ces dernières années dans une véritable course à la classification et à l'acquisition de **normes** (type ISO) et de **labels** (écologique, handicaps…).

Si la classification des hôtels (en nombre d'étoiles) n'est obligatoire que dans quelques pays (Espagne, Italie…), et volontaire dans d'autres comme la France, elle reste partout une prérogative de l'administration du tourisme – pour la France, Atout France avec des contrôles par des sociétés privées sous accréditation COFRAC (comité d'accréditation). Volontaire ou obligatoire, la classification en étoiles combine, selon les pays, les exigences minimales en matières d'installations et de qualité de service.

Dans ce contexte, les **labels** viennent en complément des exigences minimales de la classification (en France, une dizaine de labels sont gérés par l'AFNOR).

En Tunisie, *« les normes hôtelières de 2005 et antérieures n'intègrent pas de critères liés à la qualité de service »*, constatait le rapport final des Assises du Tourisme tenues en 2017, recommandant une *« refonte du cadre réglementaire de classement des hébergements touristiques… »*.

C'est désormais chose faite avec l'annonce ce matin par le Ministre du Tourisme, Habib Ammar, de la fin des travaux du **comité de pilotage** des nouvelles normes hôtelières. Un comité qui se penchera désormais sur la préparation du Décret instaurant ces normes.

Cette annonce vient après plus de deux ans de travail et succède à la réunion d'information organisée le 5 décembre 2019 par l'ONTT et la FTH.

Ces nouvelles normes constituent une véritable “mise en compétitivité” de nos hôtels puisqu’elles ajoutent à la quantité et la qualité des équipements, les 3 critères de la **qualité de service**, de l’application des bonnes pratiques dans le **respect de l’environnement**, et de l’accessibilité des **personnes à besoins spécifiques**.

De plus, et en reconnaissance de la légitime diversité au sein d’hôtels d’une même catégorie, les nouvelles normes instaurent, à côté de **critères obligatoires minimaux**, d’autres dits **obligatoires-compensables** ainsi que des critères **facultatifs**. Les notes reçues sur l’ensemble des critères s’additionnent pour permettre la classification.

Gage de transparence, les hôtels optant pour la nouvelle classification pourraient bientôt le faire via une plateforme dédiée à leurs démarches.

Au vu des difficultés actuelles des hôtels tunisiens, la généralisation de ces nouvelles normes ne sera obligatoire qu’après une période de deux à trois ans, en négociation actuellement entre la FTH et le ministère.

Lancement du programme de formation dans le tourisme

Le Ministre du Tourisme et de l’Artisanat, Habib Ammar, a donné aujourd’hui, à l’Institut de Sidi Dhrif, le signal de départ du **programme de recyclage** de **1250 employés** du secteur (hôtellerie, agences de voyages et guides touristiques).

Ce programme, mis en place avec la coopération allemande **GIZ**, durera deux mois et pourrait se prolonger pour intégrer un plus grand nombre d’employés. Il s’inscrit, a précisé Habib Ammar, dans le cadre de la préparation de la **reprise** du secteur, laquelle fait l’objet actuellement d’intenses échanges avec les professionnels pour en définir les axes prioritaires.

Concernant l’**hébergement alternatif**, objet de polémiques ces derniers temps,

le Ministre a confirmé que le projet de réaménagement du cadre juridique de ces hébergements est en cours par une commission qui lui est dédiée, et dont les propositions seront soumises à l'ensemble des intervenants d'ici le mois d'avril.

Maisons d'hôtes : se hâter lentement

Si l'ONTT se doit d'être au service de la bonne marche du secteur et de faire preuve de la plus grande souplesse dans l'application de la réglementation, il ne peut se muer en gendarme et encore moins devenir le souffre-douleur de professionnels en mal d'idées.

Photo : réunion hier 8 janvier sur la question des hébergements alternatifs entre le Ministre du Tourisme, Habib Ammar, et des représentants des professionnels en présence du DG et de cadres de l'ONTT ainsi que de responsables du Ministère de l'Agriculture.

Peut-on demander à l'ONTT une chose et son contraire ? La réponse de l'**association Edhiafa**, nouvellement membre de la FTH, est un « oui » détonnant et étonnant. Ce « oui » a pris la forme d'un communiqué de presse reprochant à l'administration du Tourisme son *« laisser-faire »* vis-à-vis de la prolifération des **hébergements alternatifs** non agréés et mettant *« en exergue le grave danger que posent ces structures »*, tout en appelant l'administration à accélérer l'octroi des **agréments** à ces mêmes établissements non agréés. Faut-il rappeler que ces contrevenants à la loi ne relèvent pas de la compétence de l'administration du Tourisme, mais de celles de l'Intérieur et de la Justice ?

Par ailleurs, et comme preuve de l'incohérence supposée de la législation actuelle, Edhiafa cite par exemple les autorisations de servir les **boissons alcoolisées** (qu'il faudrait bannir ?). En gros, selon Edhiafa, les hébergements alternatifs tunisiens doivent pouvoir bénéficier d'un traitement autre que celui des hôtels et restaurants classiques en Tunisie – et aussi ailleurs, puisque même en France la distribution de boissons alcoolisées par

les chambres d'hôtes est soumise à une licence spécifique, elle-même conditionnée par le suivi d'un stage de formation.

Le plus étonnant est la demande d'Edhiafa de *« contrôles neutres et objectifs »* de la part de l'administration du Tourisme. De tels contrôles, s'ils sont effectués, ne risquent-il pas d'aboutir à la fermeture d'un bon nombre d'établissements agréés qui ne respectent pas l'**article 3** de la **loi sur les maisons d'hôtes** ? En effet, ce fameux article stipule que *« par* hôte*, il est entendu le propriétaire ou l'occupant légal de la demeure qui cohabite avec le client »*. Combien de propriétaires de maisons d'hôtes agréées répondent à cette exigence de **cohabitation** ? Ou bien faudrait-il aussi l'abolir ?

Last but not least, Edhiafa dénonce le fait que *« certains types de structures d'h**ébergement rural*** (les gîtes ruraux, ndlr) *dépendent encore du Ministère de l'Agriculture »*. Ceci équivaut ni plus ni moins qu'à demander le changement de la vocation des **terrains agricoles** abritant les gîtes ruraux. N'est-il pas plus raisonnable d'appeler à la création d'autres types d'hébergements ruraux qui n'empiètent pas sur les terres agricoles ni ne bétonnent nos campagnes, comme le voudrait une démarche de **tourisme responsable et durable** ? (et ainsi de lutter contre « l'exclusion touristique », lire **notre article**).

Tourisme durable qu'Edhiafa ne mentionne même pas une seule fois, lui préférant la notion d'*« hébergements touristiques de petite taille »* (cité 4 fois). Une référence à la taille qui a l'inconvénient de nous rappeler la mauvaise expérience des hôtels « **Nouveaux promoteurs** », lancée à la fin des années 90. Voulus comme de petits établissements à gestion familiale, ces derniers ont abouti à une pâle copie des hôtels existants.

Les fédérations et associations professionnelles ne peuvent pas demander à l'ONTT de jouer au gendarme, ni de donner une couverture touristique à tous les "affairistes" du pays ; mais ils peuvent lui demander de créer de **nouvelles catégories d'hébergement**, comme le "locatif touristique meublé", pour développer l'offre dans certaines régions.

En France, le concept de chambre ou maisons d'hôtes existe depuis 1969, et il a fallu attendre 2007 (comme en Tunisie) pour la publication d'une loi organisant le secteur. Une loi qui n'a pas empêché la prolifération des

hébergements non agréés, et qui a amené le syndicat hôtelier (UMIH) à intenter en 2013 des procès à 50 de ces établissements pour concurrence déloyale, et à 25 autres pour non-inscription au registre du commerce. Qu'est-ce qui empêche Edhiafa d'intenter de tels procès aux établissements non agréés pour préserver les intérêts de ses adhérents ?

Autant dire, donc, que si l'ONTT doit hâter la simplification des procédures d'octroi des agréments, les accélérer et même clarifier quelques dispositions de la législation actuelle, il est primordial que l'Office du tourisme reste insensible à des appels qui ne feront que dénaturer un concept mûri depuis une vingtaine d'années (évoqué en Conseil ministériel en septembre 2003, Mondher Zenaidi était alors Ministre du Tourisme et du Commerce). Tant il est de la responsabilité de l'ONTT de préserver **l'esprit de cette législation**, et notamment son article 3, avec lequel on touche à l'essence même – ainsi qu'à la dénomination – du concept de "maisons d'hôtes".

Lotfi Mansour

Coopération internationale : la faute au henné ?

Qu'y a-t-il de commun entre la rénovation du Musée de Carthage, l'élaboration d'un Compte Satellite du Tourisme et la mise en place d'un plan de développement du tourisme durable ? Ils bénéficient tous d'une annonce de lancement à chaque changement de gouvernement, et dépendent tous du financement de l'un ou l'autre de nos partenaires internationaux.

La tenue hier de comité de pilotage du programme Tounes Wejhatouna a été l'occasion pour les représentants de certains ministères (Agriculture, Coopération Internationale) et de professionnels (FI2T notamment) de formuler certains griefs légitimes envers la gestion de ce programme. Un programme qui, malgré son ambition et ses moyens, fait du surplace par rapport à sa vocation de contribuer au développement du tourisme durable.

« C'est le COVIDEO ! », résume un professionnel tunisien tant ce programme s'est illustré ces derniers mois par la production de vidéos sur le COVID. Un constat qui a fait dire qu'il s'agissait là d'un *« détournement »* vers le tourisme balnéaire de fonds destinés au tourisme durable.

Mais ce bilan peu reluisant du programme Tounes Wejhatouna n'est pas du seul fait de nos partenaires internationaux ; il est à l'image du taux de réalisation des investissements publics et privés en Tunisie, c'est-à-dire peu satisfaisant. Dans le tourisme comme dans d'autres secteurs, la compétence commence à faire défaut dans notre administration pour mener à bien ses projets. Au ministère du Tourisme, la personne en charge de la coopération internationale – et donc de Tounes Wejhatouna entre autres projets – est la même qui déclarait il y a moins d'un mois : *« A l'horizon 2023/2024, le ministère du Tourisme compte tripler le nombre de nuitées passées dans les hôtels de charme, les pensions de famille, les gîtes ruraux et les maisons d'hôtes agréés par l'ONTT, contre environ 2 millions de nuitées actuellement »* (Tap.info.tn 14/11/2020).

Nous avons refait le compte de ces nuitées sur la base des chiffres du "Tourisme en chiffres" publié par l'ONTT pour l'année 2019. On ne trouve que 260 471 nuitées *(voir tableau)*, et seulement 34 482 nuitées pour les gîtes ruraux, chambres d'hôtes et hôtels de charme, qui sont les seules catégories nouvellement créées et concernées par les programmes de tourisme durable.

La question est de savoir comment on peut rester crédibles aux yeux de nos partenaires et pourvoyeurs de fonds devant autant d'approximations. Surtout quand elles émanent de la personne en charge* du fameux Compte Satellite du Tourisme censé nous révéler la réalité des chiffres du secteur.

Comme le dit notre dicton : *« C'est un peu la faute au henné, et un peu la faute aux mains qui sont trop douces » (chwaya mil henna we chwaya min rtabet lidine).*

Lotfi Mansour

NUITÉES	RÉSIDENTS	NON RÉSIDENTS
CHAMBRES D'HÔTES	3 758	4 776
GÎTES RURAUX	3 560	8 439
PENSIONS DE FAMILLE	142 497	83 492
HÔTELS DE CHARME	7 434	6 515
TOTAL	**157 249**	**103 222**
TOTAL GÉNÉRAL	**260 471**	

Source : le Tourisme en chiffres 2019

** pour son volet financement dans le cadre de la coopération internationale*

L'OMT appuie la relance du tourisme tunisien

Sur invitation du Ministre du Tourisme, Habib Ammar, le secrétaire général de l'OMT, Zurab Pololikashvili, effectue en ce moment une visite en Tunisie qui a donné lieu à la signature d'un accord de coopération technique en partenariat avec la Banque européenne de développement (BERD). Ce protocole d'accord porte notamment sur la relance du tourisme tunisien et le soutien à la stratégie de développement du tourisme intérieur et régional.

Le Tunisia Hospitality Symposium en hybride

Pour sa 4e édition, le Tunisia Hospitality Symposium se tiendra les 24 et 25 novembre en présentiel limité et à distance. Il débutera demain mardi par le workshop hybride Future2job2020, qui se tiendra à l'IHET Sidi Dhrif à partir de 12h30.

La conférence habituelle de THS se tiendra mercredi 25 novembre (à partir de

9h30) sous le thème *« Le tourisme à l'ère du New Normal, transformation ou disruption »*. Cette conférence verra la participation du Ministre du Tourisme, du Secrétaire Général de l'OMT ainsi que d'autres experts du tourisme.

On peut participer et suivre le déroulement de l'événement sur les liens suivants :

Workshop Future2job (24 nov. 2020 à 12:30 AM Tunis)
Lien ZOOM :
https://us02web.zoom.us/j/86042664426?pwd=bitUV0xpV0piOXJNdE5GL29kYjJMZz09
ID réunion : 86 042 664 426 – Mot de Passe : 902084

Conférence THS (25 nov. 2020 à 09:30 AMTunis)
Lien ZOOM
: https://us02web.zoom.us/j/84480916340?pwd=ZkI2WFNDMENlVCt0WURIMmM5WmQwZz09
ID réunion : 84 480 916 340 – Mot de Passe : 580370

Etude FTH : des constats et des partis pris

La FTH a présenté aujourd'hui une étude sur l'impact de la crise COVID 19 sur l'hôtellerie ainsi que sur l'économie nationale. Une présentation qui révèle le lourd bilan social de la crise, mais aussi des maladresses dans la méthodologie de l'étude elle-même.

L'étude se base sur deux hypothèses. L'une qu'on appellerait de "statu quo global et sectoriel" et l'autre de "réformes globales et sectorielles", l'une et l'autre se référant aux propositions de la FTH pour réformer le secteur, à savoir :

« – généralisation des incitations à l'investissement pour englober la restructuration des hôtels ;

– adoption des propositions de la FTH dans la loi des Finances 2021 ;
– adoption des chèques vacances pour relancer le tourisme intérieur ».

L'impact de la crise serait, selon l'étude, la perte de 27000 emplois permanents d'ici la fin de cette année.
Selon les scénarios envisagés, la valeur ajoutée de l'hôtellerie n'augmenterait que de 33% en 2021 (contre une croissance de 1% de l'économie nationale) dans le cas de "non réformes" et de 250% dans la seconde hypothèse (contre 7% de croissance pour l'ensemble du pays).

Si les résultats de cette étude servent certainement à rappeler le prix social élevé que paierait le pays suite à cette crise, on aurait voulu la voir prendre aussi en considération une troisième hypothèse médiane (ou "réaliste" en langage budgétaire) par rapport aux deux hypothèses envisagées. Ceci d'autant plus que la proposition des "chèques vacances" pour dynamiser le tourisme intérieur telle qu'elle est proposée par la FTH soulève de multiples questions, dont celles-ci :

– Pourquoi, dans cette proposition, la FTH n'envisage-t-elle que la voie d'une société privée en charge des chèques vacances, alors que l'unique pays à l'appliquer, celui qui l'a inventé en 1982 et qui le fait bien fonctionner à ce jour, la France, a opté pour la solution d'une agence publique (ANCV) dotée d'une mission de service public notamment pour financer le tourisme social en y consacrant un fond de 26 millions d'euros ?

– Que peut reprocher la FTH à un organisme public (EPIC) qui paie des impôts et verse une partie de ses bénéfices à un fonds de Tourisme social de 26 millions d'euros ?

– Pour un pays comme le nôtre où le premier frein aux vacances est le pouvoir d'achat, pourquoi choisir la solution la plus coûteuse pour les hôtels en privilégiant un opérateur privé de chèques-restaurant du type Sodexho, Edenred ou Natixis, dont la commission de décaissement avoisine les 8%, contre un organisme public dont la commission est de 1% à 2,5% ?

– Et au-delà de la forme à adopter pour cet organisme d'émission des chèques vacances, comment peut-on envisager sérieusement de mettre en place une telle réforme en 2021 et de la faire figurer dans la loi des Finances 2021 ? A moins que la part patronale du chèque vacances ne soit ni déductible des

bénéfices, ni exemptée de charges sociales.

Nous y reviendrons.

Lotfi Mansour

Les voyages organisés de résidents autorisés pour le Sud

Cinq décisions d'ordre social, six d'ordre économique et trois en faveur du tourisme saharien : tel est le résultat du CMR tenu le 6 courant et de la réunion tenue ce matin entre le Chef du Gouvernement et le Ministre du Tourisme et de l'Artisanat.

Lors de la conférence de presse qu'il a tenue aujourd'hui, Habib Ammar, Ministre du Tourisme et de l'Artisanat, a annoncé les décisions suivantes :

Mesures d'ordre social

- prise en charge par l'Etat des contributions patronales pour le 4e

trimestre 2020 ainsi que les deux premiers trimestres de 2021 pour les salariés mis au chômage technique par des entreprises touristiques « momentanément en cessation d'activité totale ou partielle » ;
- octroi d'une prime mensuelle de 200 dinars pour les salariés mis au chômage technique ainsi que pour les guides touristiques ;
- faire bénéficier les salariés mis au chômage technique d'un programme de recyclage selon accord entre les fédérations professionnelles et l'Agence des Métiers du Tourisme. Le coût de ce programme sera exceptionnellement pris en charge par le Fonds de Compétitivité FODEC. Les bénéficiaires recevront à la fin de leur formation une prime de présence de 300 dinars ;
- échelonnement du principal de la dette envers la CNSS à hauteur du 3e trimestre de l'année en cours, avec exemption des pénalités de retard en cas de règlement du principal de la dette ;
- suspension des poursuites contre toute entreprise ayant respecté le calendrier de cet échelonnement.

Mesures d'ordre économique

- exemption des agences de voyages de leur contribution au FODEC (2 dinars par siège) pendant six mois à compter du 1er janvier 2021 ;
- report pour les entreprises du tourisme et de l'artisanat du règlement de l'IS relatif aux exercices 2019 et 2020, et ce jusqu'au 31 décembre 2021 avec échelonnement des paiements à partir de janvier 2022 ;
- réouverture exclusive aux entreprises du tourisme de la plateforme de soutien en ligne ;
- rédaction d'un avenant à l'accord SOTUGAR pour le rendre conforme aux décisions du CMR du 30 avril 2020 et notamment concernant le plafond de crédit d'un million de dinars par entreprise ;
- ajouter plus de souplesse dans l'application des mécanismes de garantie des crédits bancaires accordés aux entreprises du tourisme ;
- prorogation de la ligne de crédit de 10 millions de dinars en faveur des artisans à l'année 2021.

Mesures en faveur du tourisme saharien

- autorisation des voyages organisés pour le tourisme saharien sous condition de l'application du protocole sanitaire et de maintien des « groupes encadrés » ;

- lancement d’un programme promotionnel pour le tourisme local jusqu’au 31 mars 2021 qui sera financé par le FODEC ;
- lancement d’un programme de soutien aux liaisons aériennes avec l’aéroport de Tozeur en vue des réservations de vacances dans le Sud tunisien, qui sera financé aussi par le FODEC.

Le Ministre a indiqué par ailleurs la formation d’un comité interministériel comprenant les ministères de l’Economie, des Finances et du Tourisme ainsi que la Banque Centrale pour traiter des problèmes structurels du secteur, et notamment celui de l’endettement. Ce comité devrait proposer ses solutions dans un délai de 3 mois.



Tunisair : une bonne et une mauvaise nouvelle

Le ministère du Transport et de la Logistique vient d'annoncer la nomination de Wassef Ayadi au poste de Président directeur général de Tunisair. Une nomination qui contient "une bonne et une mauvaise nouvelle".

La bonne nouvelle réside sans doute dans le profil de M. Ayadi, ancien d'Airbus et de Lufthansa dont il dirigeait jusque-là la filiale IDAIR Gmbh.

La mauvaise nouvelle est que cette nomination entérine l'échec de la réforme du mode de gouvernance de Tunisair, prévue par le projet d'amendement du statut séparant la présidence du Conseil d'administration de celle de la Direction générale.

Cette réforme de la gouvernance semblait pourtant faire l'objet d'un consensus général pour mettre la compagnie nationale sur la voie d'une saine gestion et l'éloigner des interférences politiques. Un consensus qui a volé en éclat lors de l'Assemblée Générale tenue le 30 septembre pour en débattre.

LM

Nouveau bureau exécutif à la FTH

Le Conseil national de la Fédération Tunisienne de l'hôtellerie (FTH), élu le 1er mars dernier, s'est réuni aujourd'hui et a procédé à l'élection d'un nouveau **bureau exécutif** pour le mandat 2020-2022.

Il sera présidé par **Dora Milad** *(photo)*. Le reste du bureau est ainsi composé :

– Secrétaire Générale : Rym Belajouza Ben Fadhel
– Secrétaire Général adjoint : Tahar Zahar

– Trésorier : Khaled Fakhfakh
– Trésorière adjointe : Amina Sta
– Président de la Commission juridique et climat social : Slim Dimassi
– Président de la Commission économique et financière : Jalel Henchiri
– Président de la Commission communication : Khaled Fakhfakh
– Président de la Commission marketing et promotion : Mohamed Ben Ezzedine
– Président de la Commission environnement et développement durable : Tarak Chaabouni

---