Palais Didon : séjours médicalisés pour seniors

Ouvert depuis le 4 mai, le Palais Didon s’appuie sur l’hôtel Aziza à Hammamet pour une offre haut de gamme à l’attention des seniors, qu’ils soient autonomes ou dépendants.

Il aura fallu à Ikbel Jbebli des études en Business Administration au Canada et des années d’expérience avec sa société d’hospitalisation à domicile (HAD) pour mûrir son nouveau concept d’hébergement médicalisé des seniors à la recherche d’une retraite ou d’une convalescence de qualité.

C’est ainsi que le Palais Didon, qui vient d’accueillir ses premiers résidents, se distingue d’abord par son encadrement médical de haut niveau 24h/24h et 7j/7 (médecins spécialisés, infirmières, aides-soignantes). S’y ajoutent un hébergement de qualité et des services personnalisés.

Dans ce sens, le choix de l’hôtel Aziza, sélectionné après de nombreuses visites d’hôtels, est significatif. L’Aziza Beach Golf & Spa peut en effet se prévaloir d’une réputation des mieux établies pour la qualité de ses prestations hôtelières et de restauration.

L’offre du Palais Didon, qu’elle soit pour seniors dépendants (notamment Alzheimer) ou autonomes, inclut une cure de thalassothérapie par mois dans le centre Biorivage de l’hôtel.

Les tarifs du palais Didon sont en conséquence. Ils sont fixés à 1800 euros/mois pour les seniors autonomes, et à 2700 euros pour l’unité Alzheimer/ Parkinson. Ikbel Jebabli donne pour l’instant la priorité à la clientèle haut de gamme pour laquelle il souhaite ouvrir de nouvelles unités, notamment à Sousse et à Djerba.

A plus long terme, il rechercherait des hôtels 3 étoiles de qualité pour concevoir une offre tarifaire plus accessible (1200 euros et plus).

En plus des différents espaces et équipements de l’hôtel Aziza, le Palais Didon dispose d’une aile indépendante qui sert de lieu de vie pour ses hôtes, notamment pour les résidents non autonomes.

Ikbel Jbebli (au centre) entouré d’Olfa Khaled (à gauche, Directeur de Développement)
et Monique Satre (à droite, Direction Commerciale)

Vincci Hoteles perd son président

Un communiqué de Vincci Tunisie annonce que le Président de la chaîne, M. Rufino Calero, est décédé hier à l’âge de 84 ans à Madrid.

Fondateur de la chaîne hôtelière Tryp, il était également Fondateur et Président de la chaîne hôtelière internationale Vincci Hoteles qui compte aujourd’hui 37 hôtels dans le monde dont 5 en Tunisie.

« *Le défunt,* indique le communiqué, *était un des leaders visionnaires du*

tourisme international, mais aussi une personne affective, charismatique, pleine de valeur et de conviction qui a toujours cru en notre pays, la Tunisie, et a toujours été un soutien même dans les moments difficiles depuis la création de la première société Tryp en 1997 et Vincci Méditerranée en 2001 ».

Ainsi M. Rufino Calero s'offre le repos éternel et applique à sa manière la devise figurant sur le site de sa chaîne sous la plume de son fils Carlos Calero : *« parce que le repos est indispensable »*.

Report de Tunisia Hospitality Award

Le comité d'organisation du trophée-label Tunisia Hospitality Award vient de décider le report de sa 2e édition à l'année 2021.

Communiqué

L'édition 2020 de Tunisia Hospitality Award n'aura pas lieu. Nous avions encore un petit espoir de pouvoir retarder la tenue du Trophée, et attendions le dénouement de l'épisode Covid19 et les mesures qui allaient accompagner l'ouverture des frontières.
Ces mesures, annoncées le 12 juin, ont ôté toute perspective pour l'ouverture d'un nombre significatif d'hôtels tunisiens durant cette saison estivale.
Dans ces conditions, les prix de l'Excellence Hôtelière, basés sur les avis des clients durant 12 mois, ne pourraient être décernés.
De plus, nos hôtels, agences de voyages et autres professionnels auront bien d'autres urgences à traiter durant les mois qui viennent pour avoir "le cœur à la fête".

Dans ces conditions et afin de préserver la crédibilité de notre Trophée-Label, nous vous donnons rendez-vous en juin 2021 pour la 2e édition de Tunisia Hospitality Award.

Pour le Comité d'Organisation
Lotfi Mansour et Mounir Ben Miled

L'UNIH propose une feuille de route

Lors de sa réunion le 9 juin avec le Ministre du Tourisme et de l'Artisanat, M. Med Ali Toumi, le Bureau exécutif de l'UNIH (Union Nationale de l'Industrie Hôtelière) a proposé une feuille de route de sortie de crise, tant pour le court terme que pour le long terme. Même si cette feuille de route s'apparente quelque peu à un "inventaire à la Prévert" (voir communiqué ci-dessous), elle contient des pistes sérieuses pour la relance et la pérennité du secteur.

Communiqué de l'UNIH

Feuille de route pour la reprise de l'hôtellerie

L'Union Nationale de l'Industrie Hôtelière a élaboré la présente feuille de route, comme contribution de sa part pour trouver des solutions à la crise gravissime que traverse l'hôtellerie tunisienne, suite à la pandémie du Coronavirus.
Pour assurer la reprise de l'activité hôtelière , l'UNIH propose des mesures conjoncturelles à prendre et à mettre en exécution immédiatement et à très court terme : et des mesures structurelles à activer à court , moyen et long termes ; à même de relancer le développement du secteur hôtelier.

Mesures conjoncturelles : 9 juin 2020 – 31 mars 2021

1/ Mesures financières

1- Règlement par l'Etat des factures de la STEG, de la Sonede, des cotisations de la CNSS, et des redevances fiscales du 1er avril 2020 au 31 mars 2021 ; et ce pour les hôtels qui le demandent. Ces règlements seront considérés comme des crédits et entrent dans le cadre de la ligne de crédit de 500MD.
2- Accorder de « petits » crédits de campagne pour le démarrage de la saison.
3- Suspendre, pour un an, la classification « classe 4 », par la BCT pour permettre à tous les hôtels de bénéficier de crédits bancaires.
4- Donner plus d'explications et de détails sur les modalités pratiques et concrètes de la mise en place de la ligne de crédit de 500MD.
5- Activer dans les plus brefs délais l'entrée en vigueur de cette ligne de crédit : urgence absolue compte tenu de l'état de faillite dans le quel se trouve la majorité des hôtels.

2/ Mesures sanitaires

1- Imposer l'ONTT comme seul interlocuteur des hôteliers (ni police, ni inspection de traavai, ni santé) pour le contrôle pour le contrôle de l'application des procédures du « Protocole Sanitaire du Tourisme Tunisien »
2- Introduire plus de souplesse et accorder plus de délais dans l'application du PSTT.
3- S'assurer de la disponibilité sur le marché des équipements et matériel (thermomètre infra rouge, bavette, signalisation…) nécessaires à la mise en place de ce PSTT.
4- Fixer les prix de ces équipements et interdire toute spéculation
5- Permettre aux hôteliers d'accéder aux test de dépistage pour leurs clients et leur personnel.

3/ Mesures commerciales

1- Mettre en place immédiatement une stratégie de communication de crise.
2- Réactiver la cellule de crise qui doit être en réunion ouverte et permanente.
3- Elaborer trois scénarios de relance : pessimiste, réaliste et optimiste, en y fixant des délais.
4- Créer un véritable partenariat entre les hôteliers et les représentants de l'ONTT à l'étranger pour l'échange quotidien sur la conjoncture, la situation des réseaux de production et de distribution, ainsi que sur les

actions de la concurrence sur les marchés émetteurs de touristes vers la Tunisie.
5- Etablir une grande stratégie de commercialisation, basée sur la e-réputation : réseaux sociaux, plateforme de réservations…

4/ Mesures sociales

1- Trouver des solutions au problème du chômage du personnel hôtelier, tels que la formation et le recyclage.
2- Créer à cet effet une cellule de crise pour traiter les cas au jour le jour.
3- Accepter la polyvalence et la flexibilité des emplois et des horaires.
4- Envisager des réductions de salaires
5- Réfléchir sur la révision du Code de Travail et de la Convention collective

Mesures structurelles : stratégie de développement 2020 – 2023

1/ Mesures financières

1- Mettre en place d'un plan Marshall
2- Mettre à niveau, réhabiliter et rénover le parc hôtelier : investissement 4 milliards de dinars 4000 MD:
3- Accorder aux hôteliers des crédits « fournisseurs », à défaut de crédits de campagne.
4- Résoudre le problème de l'endettement sur la base du « LIVRE BLANC ».
5- Revenir aux anciens taux de la TVA et sur les boissons alcoolisées.

2/ Mesures gestionnaires

1- Créer de groupements d'intérêts économiques et des chaines volontaires.
2- Veiller à la compression des charges et à rationaliser les coûts de production.
3- Trouver des solutions à l'hébergement parallèle: chez l'habitant, Airbnb… Consolider les marchés classiques de l'Europe (Ouest et Est).
4- Développer le commercialisation digitale, la e réputation
5- S'adapter aux nouvelles réalités (l'après Covid-19),

Pour assurer sa pérennité, l'hôtellerie tunisienne doit se régénérer, oser son changement dans la continuité, s'adapter à d'autres modèles économiques. Elle doit réussir sa migration vers de nouveaux écosystèmes. L'hôtellerie tunisienne a encore un grand avenir devant elle.

Promo post-Covid : une vidéo à saluer

Comment capitaliser sur le succès de la lutte contre l'épidémie du Covid-19 en Tunisie et montrer que la destination est fin prête pour accueillir ses hôtes ? L'ONTT vient d'y répondre de la plus belle manière avec une vidéo qui rassure, et surtout qui donne envie.

Réalisée en 3 langues (arabe, français, anglais), cette vidéo, concoctée par les équipes de l'ONTT et l'agence New Age, réussit l'équilibre délicat d'être à la fois informative (mais jamais logorrhéique), rassurante (mais jamais anxiogène) et surtout valorisante pour la destination et les vacances qu'elle offre.

Même si cette vidéo n'annonce pas expressément les conditions dans lesquelles nos visiteurs seront accueillis (annulation du confinement), elle a le mérite de le suggérer. En effet, le gouvernement semble se résoudre à la suppression du confinement de 7 jours avec l'exigence d'un test Covid négatif de 72 heures. Décisions qui devraient être annoncées le 14 de ce mois.

Lotfi Mansour

Le protocole “Ready & Safe” lancé aujourd’hui

Le protocole sanitaire anti-Covid19 est fin prêt. Il sera envoyé dès aujourd’hui aux professionnels et aux représentants à l’étranger, comme il bénéficiera d’une large diffusion auprès du public.

Complet et global pour tout le secteur touristique : tel est le protocole “Ready & Safe” qui comprend quelque 250 règles d’hygiène et de sécurité sanitaire touchant *« le parcours des clients depuis leur accueil au niveau des postes frontaliers jusqu’à leur départ ainsi que le personnel touristique ».*

Il est bâti autour de 5 thématiques – les “5 M” – que sont la matière, le matériel, le milieu, la main-d’œuvre et la méthode.

Un engagement écrit pour l’application de ce protocole conditionnera toute ouverture des établissements concernés.

L’ONTT, en coopération avec l’Agence des Métiers du Tourisme, a procédé à la formation de 122 inspecteurs et Commissaires régionaux du Tourisme auxquels reviendra le contrôle de la bonne application de ce protocole. Dès lundi prochain, des vidéos de formation du personnel ainsi que de familiarisation sur le “parcours client” seront disponibles.

Enfin, l’ONTT compte mettre les bouchées doubles pour faire connaître ce protocole tant sur le marché local qu’à l’international.

Contre-proposition de la FTH

En réponse aux mesures annoncées en faveur du secteur du Tourisme, la FTH se félicite, dans un communiqué, de l'attention accordée au secteur par le gouvernement, et émet néanmoins quelques réserves, notamment par rapport aux crédits envisagés pour les entreprises du Tourisme et leurs modalités d'octroi.

Ces crédits, précise le communiqué, vont *« aggraver l'endettement déjà très élevé du secteur et fragiliser ses entreprises qui n'ont aucune visibilité quant à la reprise de leur activité »*.

La FTH propose à ce propos que les crédits soient octroyés directement aux salariés, puisque les entreprises *« ne peuvent se substituer au rôle social de l'Etat… »*.

Ce communiqué semble venir en écho à l'affirmation du Ministre du Tourisme selon laquelle *« une entreprise, c'est d'abord son personnel »*. La réponse de la FTH semble être : « une entreprise, c'est d'abord des clients », pour la satisfaction desquels elle alloue des moyens humains et financiers.

Sans perspective d'activité, toute allocation de moyens s'apparente à une « faute de gestion » et notamment dans le secteur des services où aucun stockage de la « production » n'est possible : un lit vide, un siège d'avion ou de bus vides sont perdus à jamais.

Et c'est pour cette raison que le premier budget à établir pour une entreprise est le budget Marketing & Ventes, duquel découle le reste des budgets, et qu'on n'a jamais vu une entreprise établir sa stratégie selon son budget de personnel. Le faire serait une faute grave à l'encontre de l'entreprise qui s'apparenterait à la création d'emplois fictifs, puisque « tout travail mérite salaire et tout salaire doit correspondre à un travail ».

Ce malentendu ne pourra donc être dissipé que par l'annonce d'un plan de relance, qui doit contenir l'ouverture dès le mois de juillet des marchés

européens (comme c’est déjà le cas pour d’autres destinations africaines), ce à quoi notre gouvernement s’activerait actuellement.

Lotfi Mansour

Le communiqué de la FTH

COMMUNIQUE

26 Mai 2020

La Fédération Tunisienne de l'Hôtellerie apprécie à leur juste valeur les mesures de soutien annoncées par le Ministre du Tourisme et de l'Artisanat et remercie le Gouvernement pour le temps consacré au secteur du tourisme pour concevoir ce dispositif de soutien qui démontre la reconnaissance de l'importance du secteur et sa singularité. Ce soutien vient confirmer que le secteur touristique est incontestablement le secteur le plus touché par la crise.

Les mesures annoncées constituent une bouffée d'oxygène pour de nombreuses entreprises hôtelières au bord de l'asphyxie ; le fond de garantie de 500 millions de dinars, le maintien de l'emploi par le maintien de l'entreprise, l'inclusion des sociétés de gestion hôtelière, la bonification de 2 points sur le taux d'intérêt, la durée du crédit avec les deux années de grâce, sont autant de mesures saluées par la Fédération. Néanmoins ces crédits à contracter vont aggraver l'endettement déjà très élevé du secteur et fragiliser des entreprises sans aucune visibilité quant à la reprise de leur activité. Ces mesures soulèvent des interrogations et des réserves se rapportant notamment aux :

1. Modalités pratiques et mécanismes de mise en œuvre : la situation étant à la discrétion des banques, **quel arsenal juridique obligerait celles-ci à accorder les crédits** dans des délais courts ?
2. La condition restrictives en matières de recul de chiffres d'affaires : **cette mesure élimine de fait une catégorie d'unités hôtelières et leurs employés.** Ces hôtels, qui ont une activité balnéaire saisonnière, contraints de fermer en hiver. Si l'objectif est de conserver l'emploi, on ne devrait pas éliminer des dizaines d'hôtels en fonction de leur chiffre d'affaires.
3. La forme sous laquelle seront versés les salaires jusqu'à avril 2021 ?
4. Un **autre mécanisme de financement plus équilibré** ne pouvait-il être envisagé tel qu'un crédit direct aux employés, à travers les organismes sociaux par exemple, à des conditions avantageuses ?
Si les entreprises hôtelières sont toutes concernées par le pouvoir d'achat de leurs employés, **elles ne peuvent cependant se substituer au rôle social de l'Etat dans une période de grande incertitude.**

D'autre part, la FTH exprime **son incompréhension de ne pas avoir été désignée membre de la commission de litiges** prévue par le point 5 des annonces. Faut-il rappeler que la Fédération, ainsi que d'autres syndicats professionnels, est représentative de la profession et qu'elle a toujours siégé dans diverses commissions à l'instar de la Commission de Classement des Unités Hôtelières, la commission de Mise à Niveau des Unités Hôtelières, le Comité de Gestion du FODEC, le Conseil National de la Fiscalité, le Conseil National du Dialogue Social, la Commission de bonification d'intérêt et des avantages sociaux et la Commission chargée d'approuver les programmes de restructuration financière des hôtels, instaurée par le décret gouvernemental 732 du 06 Août 2019.
La FTH s'étonne que les syndicats professionnels les plus représentatifs du secteur ne soient pas représentés au sein de cette commission et soutient qu'il est essentiel que la profession soit impliquée dès le départ pour éviter les blocages et garantir la bonne application des mesures.

Le Conseil National

17 rue Dr Calmette - Cité Mahrajène
BP 411 - Mutuelleville - 1082 Tunis
T (+216) 71 847 200
F (+216) 71 791 281
info@fth.com.tn
fth.com.tn

Covid19 : les hôtels Radisson Blu sous label SGS

Radisson Hotels Group a choisi SGS, le leader mondial de l'inspection, du contrôle, de l'analyse et de la certification, pour son protocole sanitaire contre le Covid19 : le *Radisson Safety Protocol*.

Véritable label garantissant de hauts standards de propreté, d'hygiène et de sécurité, le *Radisson Safety Control* sera délivré aux différents hôtels Radisson après un audit approfondi.

Ce protocole comprend *« la présence de stations de désinfection des mains à chaque entrée, l'utilisation d'équipements de protection individuelle (EPI) et d'écrans de protection, une fréquence de nettoyage et de désinfection accrue et dûment consignée, et une distanciation sociale dans toutes les zones de ses hôtels, y compris dans les salles de réunion et de conférence. En outre, le personnel bénéficiera d'une formation aux directives sanitaires de l'Organisation Mondiale de la Santé et des différents organismes locaux de contrôle des maladies, et d'un rappel des normes de sécurité alimentaire »*, précise le communiqué du Groupe.

Pour les hôtels du groupe, ce protocole vient renforcer les normes d'hygiène et de sécurité déjà existantes au sein des hôtels, et son adoption s'inscrirait dans une nouvelle vision de la gestion hôtelière, comme le précise Federico J. González, CEO de Radisson Hospitality AB et président du comité de pilotage mondial de Radisson Hotel Group :

« Le monde a été profondément transformé par le Covid19. Il est donc essentiel que nous nous efforcions de protéger tous ceux qui travaillent, séjournent et collaborent avec nous alors que nous ouvrons nos portes à une nouvelle ère dans l'histoire du voyage. Pour ce faire, nous avons examiné en profondeur tous les aspects de l'expérience hôtelière et nous sommes fiers de nous être associés à SGS pour créer notre programme Radisson Hotels Safety Protocol. »

Ainsi, Radisson Hotel Group inclura dans son engagement ce protocole *« qui comprendra 20 étapes, suivies d'un protocole supplémentaire de 10 étapes applicables aux réunions et aux événements. Le groupe prévoit d'achever tous les détails opérationnels de ce programme dans les semaines à venir. Les principes à l'étude sont les suivants :*
– augmentation de la fréquence de nettoyage et d'assainissement de toutes les zones de l'hôtel, en accordant une attention particulière aux objets qui sont souvent manipulés ;
– installation de points sanitaires équipés de gel hydro-alcoolique et de gants à l'entrée et dans les zones communes de l'hôtel ;
– toutes les clés des chambres seront désinfectées et remises en toute sécurité lors du check-in ;
– un système de check-out express sera proposé pour réduire les contacts ;
– méthodes de paiement sans espèces disponibles et encouragées ;
– affichage des procédures de nettoyage et de désinfection sur les portes de chaque chambre ;
– programmes complets de formation à l'hygiène et à la prévention pour les collaborateurs ;
– les employés recevront un équipement de protection individuelle, tel que des masques et des gants. »

Federico J. González, CEO de Radisson Hospitality AB
et président du comité de pilotage mondial de Radisson Hotel Group

DER Touristik fin prêt pour l’ouverture de ses hôtels

Le groupe allemand DER Touristik Hotels & Resorts (DTHR) annonce la mise en place d’un protocole sanitaire *« complet, sûr et rapide »* pour ses hôtels à travers le monde. Ce protocole a été conçu au regard des recommandations de l’OMS, des directives locales propres aux destinations, et avec le concours d’un laboratoire de renommée dirigé par le Dr Andreas Kneißler.

Ainsi les hôtels aux enseignes du groupe (Sentido, lti, Calimera, PrimaSol, COOEE et Playitas) bénéficiant de ce programme pourront accueillir leurs clients *« le plus tôt possible »* et *« en coopération avec les instances nationales et internationales »*, précise le communiqué de la firme allemande.

Outre les opérations de désinfection, le protocole recommande des ajustements spatiaux dans les zones communes de l'hôtel comme, par exemple, l'augmentation des distances entre les sièges ou, en cas de nécessité, l'équipement des réceptions de barrières de protection en plexiglas.

Autre recommandation de ce programme, la désignation par les hôtels d'une personne responsable de la surveillance du respect des normes du protocole. *« La protection de nos clients et de nos employés est notre priorité absolue. Notre concept est un document évolutif et ambitieux qui permet à nos hôteliers du monde entier de fournir cette protection d'une manière optimale et la plus rapide possible, et ainsi de se conformer aux réglementations officielles des destinations respectives »*, explique Christian Grage, Directeur Général de DTHR.

Rappelons que le groupe compte 7 hôtels en Tunisie sous ses différentes enseignes.

Photo : l'hôtel lti Bellevue Park à Port El Kantaoui

Christian Grage, CEO DER Touristik Hotels & Resorts, entouré de Foued Lejmi (Directeur Général DTS Tunisie & Contracting Manager, à gauche) et Karim Baaziz (Directeur des Opérations) au salon ITB Berlin en 2019

Protocole sanitaire : bien faire et le faire savoir

La première mouture du projet de protocole sanitaire pour les établissements de tourisme est fin prête. Il s’agit maintenant d’en informer les partenaires et clients étrangers.

Le projet de Protocole Sanitaire du Tourisme Tunisien Covid-19 soumis aujourd’hui aux professionnels est long, détaillé et contraignant, ce qui lui vaut d’être accueilli avec circonspection par certains.

Cependant, la logique de ce protocole, avec laquelle tous les opérateurs sont d’accord, est de prévenir et d’empêcher la propagation du virus. Pour ce faire, nos hôtels et agences de voyages ne partent pas de zéro, ils ont eu à gérer sans aucun problème, en plein Covid, le rapatriement de leurs clients, l’accueil des Tunisiens rapatriés et mis en quarantaine, et même parfois continué à héberger leurs clients européens à ce jour (comme le Sindbad avec des clients italiens).

Le hic, c’est qu’on ne dispose plus de beaucoup de temps pour trouver un nom à ce PSTT anti-Covid-19 (c’est le nom officiel pour l’instant), sortir sa version finale en plusieurs langues et en informer nos partenaires et clients.

Le cas du Portugal, qui a opté pour un label optionnel et une information en continu sur le site officiel Tourismo de Portugal, est à méditer. Le choix du nom “Clean & Safe”, rassurant et non alarmant, est aussi un exemple à suivre.