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.

AGO de la FTH : les hôteliers s’alarment

L’Assemblée Générale Ordinaire de la FTH, tenue le 3 mai, a été l’occasion d’un bilan à mi-parcours du Plan de développement touristique du pays (2017-2020). Un bilan qui a permis de constater les retards pris dans l’application d’au moins quatre pans importants de ce plan et des Assises du Tourisme, à savoir l’application de l’accord d’Open Sky, l’entrée en vigueur du Livre Blanc, l’instauration de nouvelles normes hôtelières et le programme de « sûreté-sécurité tout au long de la chaîne de valeur » préconisé par les Assises du Tourisme *(voir communiqué ci-dessous)*.

Un secteur convalescent

La liste des chantiers en souffrance aurait encore pu s’allonger : on aurait

pu mentionner les retards pris dans l’instauration d’un label de qualité, la restructuration de l’ONTT en trois agences (une seule, celle chargée de la Formation, a été créée), le rapatriement de l’Office d’Hydrothérapie au sein du ministère du Tourisme, etc.

Le communiqué de la FTH prend tout son sens quand on sait que la rentabilité du secteur et de ses entreprises s’est plutôt détériorée malgré l’augmentation des arrivées internationales en 2017. En effet, la recette à la nuitée (178 dinars en 2017) enregistre par rapport à 2016 un recul tant en dinar (-4,3%) qu’en euro (-16,7%).

Le recul est encore plus net au niveau de la recette par visiteur qui chute de 7,3% en dinars (passant de 524 à 486 DT) et de 19,5% en euro (passant de 221 à 178 euros). Avec un taux d’occupation relatif de 34% (44% en 2014 et 50,4% en 2010), les hôtels sont loin de restaurer leur santé financière. Des chiffres qui montrent que le secteur est encore malade et qu’il ne peut guérir par un traitement à dose homéopathique.

COMMUNIQUE DE PRESSE

AGO de la FTH : les principales délibérations

Les membres de la FTH se sont réunis le jeudi 3 mai à l’occasion de leur Assemblée Générale Ordinaire. Après l’approbation du rapport moral et financier de l’année 2017, le débat a porté sur les principales préoccupations du secteur, et les inquiétudes vis-à-vis de la saison estivale à venir : transport aérien, sécurité, financement, qualité.

- **Transport aérien** : La FTH s’inquiète au plus haut point de l’absence de mise en œuvre de l’Open Sky qui, combinée à l’incapacité de la compagnie nationale à satisfaire la demande aussi bien quantitative que qualitative, prive le pays d’un fort manque à gagner pouvant atteindre 1 point de croissance dans l’économie nationale, en plus de l’apport en devises pour le pays. Les retards et annulations atteignent une ampleur jamais égalée auparavant et portent atteinte à l‘image de toute la destination, accentuant le déficit d’image dont le pays souffre depuis plusieurs années !

- **Sécurité**: La FTH refuse que la sécurité n’incombe uniquement qu’aux hôtels et demande que les règles de sécurité soient adaptées aux différents types d’hébergement et que leur application se fasse en concertation entre l’administration et laprofession.

- **Financement** : Le livre blanc conjointement préparé par la FTH et l’APTBEF, approuvé par le ministère du tourisme, la BCT et le ministère de l’investissement, est toujours en attente de validation de la présidence du gouvernement. Cet inexplicable retard met en danger la pérennité de nombreuses unités hôtelières ayant subi de plein fouet depuis 2015 une crise sans précédent. La FTH réclame donc sa mise en œuvre au plus vite.

- **Qualité**: La FTH réitère sa pressante demande de révision des normes de classification hôtelières, normes obsolètes datant de 2005. Il est urgent d’assurer la conformité de notre produit par rapport aux standards internationaux, afin de répondre au mieux aux attentes de nos clients.

La FTH tient à rappeler que l’application du livre blanc, la mise en place de l’open Sky, l’établissement de nouvelles normes de classification hôtelière et la sécurisation de toute la chaîne touristique font partie des recommandations des Assises Nationales du Tourisme, approuvées en conseil des ministres depuis juin 2017. A ce jour, aucune de ces recommandations n’a été mise en œuvre.

Enfin la FTH se félicite de la croissance observée ces derniers mois et espère que le nombre des nuitées de 2018 atteindront enfin les chiffres de 2014.

Le Bureau Exécutif de la FTH