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.

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

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

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

Khaled Fakhfakh condamné à la prison ferme

Suite au communiqué publié par la FTH en octobre 2019 *(voir ci-dessous)*, son président Khaled Fakhfakh (qui n'avait pas signé le dit communiqué) vient de se voir condamner en première instance à 8 mois de prison en vertu de la loi 86 du Code des Télécommunications. Cet article stipule : *« Est puni d'un*

emprisonnement de un (1) an à deux (2) ans et d'une amende de cent (100) à mille (1000) dinars quiconque sciemment nuit aux tiers ou perturbe leur quiétude à travers les réseaux publics de télécommunications ».

En attendant les suites que la justice donnerait en appel à cette affaire, nous ne nous permettons aucun commentaire sinon qu'il n'y a pas de bonne ou de mauvaise loi, tout dépend de l'esprit avec lequel elle est appliquée.

Communiqué de la FTH, octobre 2019

La FTH a appris avec la plus grande consternation la tentative d'immobilisation illégale d'un avion de la compagnie Condor sur l'aéroport de Djerba, ainsi que la décision de cette compagnie de cesser toute activité sur la Tunisie, et toutes les répercussions négatives sur les touristes, sur l'image de la destination, sur le secteur touristique ainsi que sur l'économie nationale.

La FTH condamne avec la plus grande fermeté les agissements individuels et isolés de certains hôteliers qui compromettent la reconstruction d'une confiance indispensable envers nos partenaires étrangers. Les faillites et impayés sont intrinsèques aux risques du métier et nous insistons fortement auprès de nos confrères hôteliers pour qu'ils évitent tout comportement irréfléchi.
La FTH a entrepris une action collective afin de faire valoir les droits des hôteliers touchés par la faillite de Thomas Cook et rappelle qu'un travail collectif et uni est bien plus efficace que des actes isolés.
Par ailleurs, la FTH demande la révision du cahier des charges et lois régissant l'activité des opérateurs touristiques afin d'améliorer les garanties financières nécessaires à ces activités et assurer une plus grande sérénité aux opérateurs nationaux.
La FTH souhaite le meilleur à la Tunisie en cette période électorale et demeure convaincue que le tourisme est l'un des piliers incontournables sur laquelle se basera le développement de notre économie dans les années à venir.

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

Que décidera le gouvernement ?

Suite à la réunion d'aujourd'hui entre le Chef du gouvernement et les organisations nationales (UGTT, UTICA, UTAP, FTH, FTAV), un Conseil des Ministres est en cours pour d'éventuelles nouvelles mesures sanitaires et aussi, nous l'espérons, des décisions pour limiter l'impact social et économique de la pandémie Covid-19.

A la FTAV, l'heure est à la solidarité nationale puisqu'il a été décidé de faire un don de 20 000 dinars et de mettre les véhicules des adhérents à la disposition du ministère de la Santé.

Jabeur Ben Attouch, président du syndicat des voyagistes tunisiens *(photo, au 1er plan à gauche)*, précise que cette décision a été prise hier dimanche suite à une réunion du Bureau du syndicat par visioconférence.

Concernant d'éventuels reports de paiement et facilités de caisse en faveur des agences de voyages, M. Ben Attouch tient à souligner que les propositions de la FTAV ont été adressées aux parties concernées (CNSS, Ministère des Finances, Banque Centrale) depuis le 12 mars. *« Nous ne demandons aucune aide ou subvention, mais des aménagements des échéances des agences de voyages »*, ajoute-t-il, avant de réitérer son appel à la création d'un fonds de garantie des risques par les professionnels eux-mêmes pour parer à des crises majeures comme celle que nous vivons.

Tourisme : amortir le choc

Rencontre aujourd'hui 16 mars entre les représentants des entreprises du tourisme (FTH, FTAV) et le Chef du gouvernement pour appuyer leurs demandes de report de certains paiements (CNSS, leasing…).

Le but ultime des mesures que déciderait le gouvernement est d'amortir le choc social de cette crise ; des milliers d'emplois sont en jeu, surtout que de nombreuses entreprises sont menacées d'asphyxie financière après l'arrêt des versements de la part des tour operators. L'heure est assurément à la solidarité nationale entre tous.

Radhouane Ben Salah, l'homme de la mue à la FTH

Deux fois président de la fédération hôtelière, Radhouane Ben Salah est celui qui a permis la transition apaisée vers une nouvelle génération d'hôteliers.

Parmi les anciens présidents de la FTH auxquels le Bureau sortant a consacré hier un hommage, il en est un qui méritait une mention spéciale. Non pas qu'il ait été le plus flamboyant d'entre eux, même s'il a dû "endurer" deux mandats, mais parce qu'il a été *« l'homme de la transition »*, comme tient à le souligner aujourd'hui Khaled Fakhfakh, actuel président (jusqu'à mardi prochain) du syndicat hôtelier.
Radhouane Ben Salah a, en effet, rendu possible l'arrivée aux commandes de la nouvelle génération d'hôteliers ; il est celui qui a rendu la mue de la FTH possible. Une mue aujourd'hui réussie avec l'arrivée encore de nouveaux jeunes au sein du Conseil National.

En effet, à un moment où la "vieille dame" faisait un peu grise mine devant une FTAV rajeunie et redynamisée par un jeune loup du nom de Mohamed Ali

Toumi, la FTH se devait de se rajeunir. Il fallait aux nouveaux prétendants au pouvoir à la FTH bien plus que leur volonté et leur programme de changement.
Et ils ne pouvaient pas espérer mieux que le soutien d'un homme du sérail, qui plus est en la personne du Président de la FTH lui-même. *« Radhouane Ben Salah a eu la bravoure, la bienveillance et l'élévation d'esprit nécessaires pour faciliter la transition et la rendre possible »*, témoigne Khaled Fakhfakh.

Samir Majoul, président de l'UTICA, affirmait hier à l'AG de la FTH : *« Nous* (les professionnels) *sommes meilleurs gestionnaires que l'administration »*.
Au vu des changements de pouvoir en douceur au sein des structures professionnelles, on pourrait peut-être le paraphraser pour dire que les gestionnaires privés sont aussi « meilleurs démocrates que les politiques ».

LM

Le Conseil National de la FTH dans les années 90 avec à sa tête Radhouane Ben Salah



Avec Belgacem Ayari , secrétaire général adjoint de l'UGTT, en 2014



Avec Mohamed Ali Toumi, président de la FTAV, en 2015



FTH : des avancées avec un goût d'inachevé

La FTH tenait aujourd'hui son Assemblée Générale élective. Le Bureau Exécutif sortant peut s'enorgueillir de certaines avancées qui n'empêchent pas un sentiment de frustration.

L'Assemblée élective de la FTH s'est tenue aujourd'hui 12 mars en présence du Ministre du Tourisme et de l'Artisanat, Med Ali Toumi, du Secrétaire Général de l'UGTT, Noureddine Taboubi, du Président de l'UTICA, Samir Majoul, et du Président de la FTAV, Jabeur Ben Attouch.
Une grande réunion donc, durant laquelle les petites phrases et messages pas toujours subliminaux n'ont pas manqué…

Ainsi en était-il pour Khaled Fakhfakh, Président sortant de la FTH, s'adressant directement au Secrétaire Général de l'UGTT pour demander *« une convention collective avant-gardiste »*. Slim Majoul, quant à lui, a interpelé le Gouvernement : *« Ouvrez le ciel avant que ce ne soient les portes de l'enfer qui s'ouvrent ! »*.
Noureddine Taboubi a tenu à rappeler que le tourisme fait partie de l'œuvre des bâtisseurs de l'Etat indépendant, et qu'il devrait continuer à jouer son rôle dans le développement du pays. Une digression qui lui a permis de lancer une pique aux hommes politiques : *« On ne peut diriger la Tunisie sans connaître son histoire »*.
Le Ministre du Tourisme et de l'Artisanat ne s'est pas exclu de ce festival de petites phrases, déclarant que *« les statistiques ne font pas le tourisme »* et qu'au lieu de regarder au jour le jour les statistiques *« comme on regarderait les bulletins météo »*, on devrait voir dans ce secteur *« ses entreprises, son apport pour les autres secteurs et pour l'économie nationale »*.

La crise du coronavirus planait bien entendu sur cette réunion ; les mines défaites des patrons des hôtels de la ville de Tunis en attestait. Ces hôtels enregistrent déjà des reculs des ventes allant jusqu'à 80%.
Khaled Fakhfakh a annoncé à ce propos la constitution d'une Task force

réunissant le ministère du Tourisme et les professionnels. Alors que Jabeur Ben Attouch, Président de la FTAV, a appelé les professionnels à la constitution d'un fonds de garantie des risques du tourisme.

Nouvelles élections

Cette assemblée devrait déboucher sur un nouveau Conseil National et, par là, un nouveau Bureau Exécutif.
Le Président sortant, Khaled Fakhfakh, ne se représentant pas, on assistera donc à l'élection d'un nouveau président qui pourrait être Dorra Milad, Trésorière sortante et favorite des pronostics. Une telle élection, si elle se confirme, portera pour la première fois de son histoire une femme à la tête du syndicat hôtelier.

Le Conseil National sortant, et à sa tête Khaled Fakhfakh et Rym Belajouza (Secrétaire Générale), peuvent se prévaloir d'un certain succès dans la mission qu'ils se sont assignée trois ans auparavant, dont *« la modernisation de la gouvernance »* de la FTH, le lancement d'un site internet et la réalisation de l'étude sur le poids économique du tourisme.
Cependant, par manque de temps ou de volonté du gouvernement sortant, ils n'ont pas pu voir la mise en pratique du Livre Blanc réalisé par la FTH et l'Association des banques pour résoudre le problème épineux de l'endettement hôtelier. Un dossier sur lequel ils ont reçu aujourd'hui encore l'appui du président de l'UTICA.

C'est peut-être là le seul regret de Khaled Fakhfakh. Partisan convaincu du mandat unique, M. Fakhfakh était aussi adepte du quinquennat : *« deux mandats de 3 ans c'est trop long, un seul c'est un peu court »*, nous a-t-il confié.
Sentiment partagé par la Secrétaire Générale, Rym Belajouza, qui ne se présente pas aux élections du Bureau Exécutif mais rempile au Conseil National pour *« terminer certains dossiers en cours »*, dit-elle.
On peut rendre hommage au Président et au Bureau Exécutif sortants d'avoir essayé de faire bouger les lignes, défendu d'abord l'ensemble du secteur du tourisme, et initié une "gestion apaisée" des relations avec l'administration et les partenaires de l'hôtellerie.

Hasard du calendrier : le président de la FTH était convoqué ce matin même devant la cour d'appel pour un procès en diffamation intenté par un hôtelier lui reprochant justement ses appels à l'apaisement pendant l'affaire Thomas

Cook… La comparution a été reportée.

LM

Dorra Milad, pressentie à la présidence de la FTH



Un hommage a été rendu aux anciens présidents de la FTH dont Naceur Malouch, Aziz Milad, Mounir Ben Miled et Mohamed Belajouza


Si Naceur MALOUCHE
1968 - 1974


1980 - 199


1990 – 1996
2002 – 2004


Si Mohamed BELAJOUZA
2007 – 2013