

Les hébergements alternatifs sur tunisiatourism.info

L'ONTT vient de conclure un accord avec le portail tunisiatourism.info pour un référencement gratuit de tous les gîtes ruraux et maisons d'hôtes agréés. Et pour plus de visibilité, ces hébergements arboreront bientôt un logo distinctif.

Bientôt tous les **gîtes ruraux et maisons d'hôtes agréés** (ou qui le seront jusqu'à la fin de cette année) seront référencés sous formes de fiches en 4 langues sur le portail de promotion du tourisme **tunisiatourism.info**. Ce référencement, voulu par l'ONTT pour soutenir la commercialisation des hébergements dits alternatifs, sera **gratuit** (jusqu'au 31/12/2023) et permettra une **réservation en direct** également gratuite.

En effet, les clients potentiels, après avoir sélectionné leur établissement agréé dans la langue de leur choix (**français, anglais, allemand ou russe**), seront orientés vers le site de cet établissement pour y effectuer leur réservation (ou, à défaut, par mail).

En outre, tous les établissements référencés arboreront bientôt le **nouveau logo** "établissement agréé", conçu par l'agence **Ant Agency**, que vient d'adopter l'ONTT.

Enfin, un **guide bilingue** (français/anglais) en papier sera édité d'ici le mois de juin où figureront tous les gîtes ruraux et maisons d'hôtes sous forme d'une fiche de présentation d'une page.

Pour bénéficier du référencement sur tunisiatourism.info et dans le guide, tous les gîtes ruraux et maisons d'hôtes agréés sont invités à adresser au plus tôt une description de leur unité en français (l'indication d'une fourchette de prix de la chambre est souhaitable), une copie de leur titre d'agrément ainsi qu'une sélection de 10 photos à l'adresse suivante : **contact1@mcmcommunication.tn**.

(NB : le portail tunisiatourism.info est momentanément inaccessible suite à l'incendie des serveurs d'OVH à Strasbourg, il sera rétabli très prochainement)

Signature de la convention sur l'hébergement alternatif entre Moez Belhassine, DG de l'ONTT, et Lotfi Mansour de MCM/tunisiatourism.info



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 **agrément**s 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-ils 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 « *certain types de structures d'hébergement 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 Zenaïdi 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

ONTT : nominations de représentants

L'ONTT vient de procéder à un mouvement dans le corps de ses représentants à l'étranger. Les marchés concernés sont :

France : Maher Klibi (représentant) et Amira Zormati (adjointe)

Grande-Bretagne : Amel Kallel

Autriche : Nabil Bziouech

Pologne et Ukraine (poste à Varsovie) : Maher Oueslati

Tchéquie : Ferial Gadhomi

Ce mouvement apporte un changement qui n'a que trop tardé, celui du marché

français. Maher Klibi (*photo*), issu de la direction du marketing et ancien adjoint à Paris puis Directeur pour la région France-Sud, semble avoir le bon profil pour relancer le marché.



Reste à savoir si le Ministre du Tourisme, Med. Ali Toumi, a profité de ce mouvement pour “récompenser” certains de ses proches serviteurs. Dans ce cas, comme dans celui du lancement du logo inachevé, a-t-il voulu mettre le futur ministre devant le fait accompli ? En tous les cas, le timing de ces décisions ne peut qu’engendrer rumeurs et frustrations.

Moez Belhassine, nouveau DG de l’ONTT

Par un communiqué, le Ministère du Tourisme et de l’Artisanat annonce la nomination de M. Moez Belhassine au poste de Directeur Général de l’ONTT. Il remplace à ce poste M. Nabil Bziouech.

M. Belhassine était jusque-là pdg de la Société des Loisirs Touristiques, en charge notamment de l’hôtel Sidi Bou Saïd et de la concession du Port de

plaisance de Sidi Bou Saïd.

ONTT : oui à la restructuration, non à la déstructuration

On apprend que le Directeur Général de l'ONTT, Nabil Bziouech, s'est vu signifier la décision de le remplacer.

Ce départ non annoncé aurait pu être le prélude à la restructuration tant attendue de l'ONTT, qui se transformerait en Agence de promotion. Cependant, la manière dont on limoge le premier responsable de cette institution laisse supputer un épisode de plus de la série d'“incompatibilités d'humeur” qui prévaut dans de nombreux ministères tunisiens.

Sinon, quelle urgence y avait-il à “virer” un haut fonctionnaire en dehors de tout protocole et sans même prendre la peine d'expliquer à l'opinion publique, et d'abord aux employés et cadres de l'ONTT ainsi qu'aux professionnels, les motivations et le contexte d'un tel limogeage ? Quelle urgence y avait-il à précipiter le départ d'un responsable qui a offert au secteur l'une des rares (l'unique ?) bonnes nouvelles de la période Covid19, à savoir **le film promotionnel** lancé récemment ?

Notre crainte est donc que ce changement et ceux qui pourraient suivre ne soient que les énièmes épisodes de la guerre d'égos ou de prérogatives que se livrent les Ministres du Tourisme et les Directeurs Généraux de l'ONTT depuis 2011, commencée avec les accrochages publics entre Habib Ammar et Mehdi Houas.

Dans une telle hypothèse, le seul résultat à en attendre est l'affaiblissement de l'ONTT et sa déstructuration définitive.

Lotfi Mansour

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

Tourisme : la com au temps du Corona

Comme annoncé par le Ministre du Tourisme et de l'Artisanat, Mohamed Ali Toumi, l'ONTT lance aujourd'hui une campagne digitale sur l'ensemble des marchés sur le thème "Ce n'est qu'un au revoir" avec le hashtag "#restezalamaison" en plusieurs langues.

Le thème et le ton choisis visent à dédramatiser cette "séparation forcée" entre la destination et ses visiteurs. Cette campagne vise aussi à encourager ceux qui avaient choisi la destination à reporter leur voyage.

Dans le même temps, elle s'inscrit dans le mouvement mondial d'appel au civisme et à la solidarité.



ONTT : Lotfi Mani au Marketing

Lotfi Mani, jusque-là directeur de la publicité à l'ONTT, a été nommé Directeur Central de la Promotion (DCP, Marketing). Une promotion bien méritée pour ce cadre dont la carrière à l'Office a commencé il y a 25 ans et qui a été trois fois à la tête de représentations à l'étranger : Milan, Prague et Varsovie.

Tourisme : la stratégie en temps de vaches maigres

Le Ministre du Tourisme, René Trabelsi, et le Directeur Général de l'ONTT, Nabil Bziouech, semblent s'accommoder de la quasi-stagnation du budget du secteur (projet 2020 à quelque 150 millions de dinars). Obligés de se muer en cost killers, ils nous dévoilent quelques-unes de leurs pistes.

Ne dites pas au Ministre du Tourisme qu'il est un mauvais ministre parce qu'il n'a pas su augmenter le budget de son ministère. Il vous répondra que *« bien au contraire, plus que de mon ministère, j'ai le souci de mon pays et le pays n'a pas d'argent »*.

Que faire alors pour un secteur qui rapportera d'autant plus à l'Etat qu'il sera bien promu ? Réponse du ministre : *« Les dépenses de fonctionnement doivent être comprimées pour nous donner plus de latitude en promotion »*.

Comprimer les dépenses de fonctionnement

En effet, 2/3 du budget sont destinés aux dépenses de fonctionnement du ministère du Tourisme et seulement 1/3 à la promotion. Une règle vieille comme le ministère et qu'on n'a pas su inverser jusque-là.

Ces dépenses de fonctionnement seront donc le "gisement" où le Ministre traquera les coûts "non indispensables", à commencer par le nombre de représentations à l'étranger et les loyers qui en découlent. *« Nous réduirons les représentations par la formation de pools de marchés ; à part la France et l'Allemagne, nous n'avons pas besoin d'une représentation par pays »*. Pour

certaines marchés, « *la représentation peut se faire héberger à l'Ambassade de Tunisie, comme ce sera bientôt le cas en Belgique* », renchérit le Ministre.

En Tunisie aussi, "la chasse au gaspillage" est ouverte. L'idée au ministère est de « *regrouper les différents services de l'ONTT dans un seul immeuble en propriété. L'Etat est propriétaire de plusieurs immeuble vides qui pourraient être exploités à cette fin* ».

Normes et label de qualité

Pour le Directeur Général de l'ONTT, Nabil Bziouech, l'urgence est de relancer les réformes, et notamment celles préconisées par les Assises du Tourisme (tenues en 2017) : « *Nous concrétiserons au moins un projet dans chacun des six axes retenus par les Assises. Le choix des projets tiendra compte de nos limites budgétaires* », déclare-t-il.

Dans l'immédiat, les projets de nouvelles normes hôtelières et de label de qualité Quality Tunisia Tourism (QTT) auront la vedette.

Le premier verra dans les prochains jours la clôture de sa première phase en partenariat avec le GIZ. Il atteindra sa phase finale à la fin de l'année prochaine, pour une application des nouvelles normes hôtelières le 1^{er} janvier 2021.

Quant au label QTT, soutenu par l'Union Européenne, il sera octroyé à la fin de cette année à quatre entreprises touristiques (hôtels, agences de voyages...). L'ouverture des candidatures pour l'ensemble des entreprises du secteur sera effective dès janvier 2020.
