

Le prix à payer

Quels que soient les interprétations et les points de vue, le tourisme tunisien est sinistré et continuera à l'être pour quelque temps. Au-delà des problèmes conjoncturels, cette crise qui dure depuis presque trois années approfondira les maux du secteur : accentuation de la saisonnalité, concentration encore plus forte de la demande sur les zones côtières, ancrage de la destination dans les segments "premier prix" et "all inclusive" – avec tous les problèmes que nous commençons à avoir avec une clientèle non habituée aux séjours en hôtel, et les réclamations qui s'ensuivent.

Le Sud et Tabarka vivent un véritable drame. Le dossier des hôtels endettés attendra encore "un climat politique propice" qui ne viendra pas de sitôt – à moins que le gouvernement ne décide de passer en force (ou en catimini) pour mieux plaire au FMI.

Notre secteur paie son tribut pour une erreur collective que nous avons tous permise : l'arrivée au pouvoir d'une gent idéologiquement étrangère à la Tunisie, et techniquement inapte à diriger un pays.

La nouveauté, depuis le 25 juillet, est l'espoir qui renaît de voir les Tunisiens se ressaisir et reprendre en main leur destin. Les trois grandes manifestations au Bardo sont à l'honneur des Tunisiens ; le rôle joué par l'UGTT et l'UTICA pour obliger les partis au dialogue est à l'honneur de ces deux institutions.

Perdre une ou deux saisons touristiques ? La belle affaire, si c'est le prix à payer pour retrouver un pays !

Lotfi Mansour

Park Inn Djerba devient Radisson Blu Ulysse Resort & Thalasso

C'est le 1er octobre 2013 que l'hôtel Park Inn (ancien Ulysse Palace) prendra officiellement l'enseigne Radisson – autre marque du même groupe Rezidor – sous le nom de Radisson Blu Ulysse Resort & Thalasso, Djerba. Le Radisson voisin (ancien Athénée Palace) prendra quant à lui le nom de Radisson Blu Palace Resort & Thalasso, Djerba.

Tunisair pourrait rouvrir une ligne sur la Scandinavie

Après son départ du marché scandinave en 2006, Tunisair pourrait reprendre une ligne Tunis-Copenhague. Ce dossier a fait récemment l'objet d'une réunion entre Tunisair, l'Association des Managers de Golf de Tunisie (voir **notre dossier golf**), les fédérations professionnelles (FTH et FTAV) et l'ONTT. La discussion portait sur l'éventualité d'un soutien financier à cette nouvelle ligne par le Fonds de compétitivité. La décision est attendue pour les jours à venir.

Que s'est-il passé à l'hôtel Palm Beach Club Marmara ?

Deux grands journaux télévisés français, M6 et TF1, ont traité en Prime time l'affaire de quelques familles déçues de leur séjour au Club Marmara Palm Beach Djerba. Ces familles décrivent un hôtel vétuste, au service indigne d'un 4 étoiles, et – pire – présentant de graves insuffisances au niveau de

l'hygiène. Pendant leur séjour, elles ont organisé un mouvement de protestation qui a dégénéré, nécessitant l'intervention de la police.

Les journalistes de TF1 ont titré sur « Vacances : quel recours possible ? » en traitant également un cas en Grèce. Il semble qu'ils ont contacté le TO concerné, Marmara, dans le cadre de leur enquête. En revanche, M6 n'a pas réalisé d'enquête contradictoire, se limitant aux témoignages des clients mécontents. Plus grave, la chaîne a titré « Djerba : destination cauchemar », ne craignant pas de faire l'amalgame avec toute la destination.

Les clients mécontents ont lancé un groupe facebook « Les révoltés de l'hôtel Palm Beach Club Marmara » (!) ; tandis qu'en retour, une page des « Satisfaits du Palm Beach Club Marmara » a été créée, publiant des témoignages et vidéos de clients contents. Sur TripAdvisor aussi, témoignages et contre-témoignages s'accumulent sur la page de l'hôtel.

L'aspect le plus grave de cette affaire concerne la question de l'hygiène, puisque ces clients se seraient plaints de problèmes digestifs, et qu'une cliente pense avoir contracté une maladie de peau. L'ONTT a diligenté une enquête sur cette question et ses conclusions ne sont pas encore connues. Concernant les accusations de vétusté, l'hôtel, qui était géré par la chaîne Accor jusqu'à 2011, aurait été rénové après sa reprise par la chaîne Palm Beach. Reste que la tourista est un phénomène tristement banal dans les pays chauds, et que les photos publiées par les clients mécontents ne sont pas forcément concluantes – un escalier de service rouillé, ou la présence d'un cafard dans un couloir ne font pas un mauvais hôtel.

L'autre aspect est la déception de ces clients par rapport à la catégorie affichée, à savoir 4 étoiles. Cela suffit à expliquer certaines récriminations qui pourraient paraître discutables, voire futiles : service bâclé lors d'une arrivée tardive suite à un retard de l'avion, seulement deux bouteilles d'eau offertes pour un séjour d'une semaine, transats en nombre insuffisant...

En attendant de revenir sur ce dossier, plusieurs questions se posent. Pourquoi laisser se développer des interrogations sur l'hygiène alors que la propreté est habituellement un point fort de nos hôtels ? Doit-on trouver normal d'afficher des catégories hôtelières en décalage avec la réalité du service proposé ? Et pourquoi n'avons-nous toujours pas de procédures pour

éviter que les réclamations ne débouchent sur des conflits, et pour répondre rapidement aux attaques médiatiques – par exemple lorsqu’une enquête est manifestement bâclée et met en cause directement la destination, comme c’était le cas sur M6 ?

Vivent les femmes !

(photo Mrad Ben Mahmoud)

Si le mois d’août a été celui du rassemblement d’une grande partie de l’opposition, il a été surtout celui des femmes tunisiennes. De toutes les régions, de toutes les tendances et de tous les âges, elles étaient là, place du Bardo, pour rappeler qu’elles sont la clef de voûte de la société tunisienne. Comme le chantait jadis Jammoussi : « Que dieu bénisse les femmes ».







(photos MCM)

Au sommaire du magazine **Le Tourisme** **n°19**

Retrouvez dans **Le Tourisme** n°19 du 1er septembre 2013 :

- **Conjoncture** : soulagement, mais...
- le **Palm Gîte**, un nouveau concept d'hôtellerie économique
- **Maisons d'hôtes, hôtels de charme** : nouvelles normes, et après ?
- deux questions à **Mohamed Frikha**, PDG de Syphax Airlines
- les nouveaux réceptifs de **Der Touristik**
- et un dossier spécial salon IFTM Top Resa, Paris : « **DJERBA, DESTINATION AUTOMNE-HIVER** »

Nouvelles normes : et après ?

Deux arrêtés du ministère du Tourisme datés du 29 juillet dernier ont défini les normes de classement des "chambres d'hôtes" et des "hôtels de charme" (**JORT n°065 du 13/08/2013**). Si pour les premières, les normes sont peu restrictives, il n'en est pas de même pour les seconds...

Hôtels de charme : des normes dignes des hôtels de luxe

Limités à 50 lits, les hôtels de charme devront être de véritables petits hôtels de luxe. Ils devront par exemple équiper leurs salles de bains de

sèche-cheveux, téléphone et peignoirs « de qualité ». Les chambres, de 19 m² minimum, devront disposer de bureau, coiffeuse, fauteuil, table basse, mini-frigo ainsi que deux miroirs dont un en pied... et le lit double sera au minimum de 2m x 2m. Parmi les services requis : une conciergerie 16 heures par jour, des soins esthétiques (éventuellement via une convention avec un établissement extérieur), le baby-sitting... Parmi les équipements obligatoires : un ascenseur de service. Il est clair que de nombreux établissements se considérant aujourd'hui comme "hôtels de charme" n'entreront pas dans cette catégorie officielle ; même si l'arrêté précise que des dérogations seront possibles compte tenu du caractère architectural et historique des constructions.

Chambres d'hôtes : des normes a minima

A l'inverse, les nouvelles normes définissant les chambres d'hôtes paraissent peu contraignantes. Seul point qui sera difficile à respecter pour certains, le propriétaire (ou occupant légal) de la maison d'hôte devra cohabiter avec ses clients. Celle-ci comptera au maximum cinq chambres, soit quinze personnes. Pour le reste, aucune exigence concernant l'environnement de la maison ; les toilettes et salles d'eau requis sont seulement d'une pour trois chambres, et le linge devra être changé « régulièrement », à l'appréciation des responsables des lieux. D'autres indications sont assez générales : « habitats de caractère », « être convivial », « être prévenant mais non envahissant »... Un point positif : les établissements qui disposent d'une table d'hôte (réservée aux clients des chambres) pourront y servir des boissons alcoolisées locales.

L'obtention de ce classement devrait être facilement généralisée, depuis les gîtes ruraux rustiques jusqu'aux maisons d'hôtes "haut de gamme" dont les tarifs rejoignent ceux des hôtels cinq étoiles.

Pour ces deux nouvelles catégories d'hébergements, les propriétaires ont un délai d'un an pour adresser leur demande de classement à l'ONTT. Mais d'autres types d'hébergement en plein essor, de la résidence de charme à la location de maison avec service, restent pour l'heure en dehors du champ réglementaire.

(photo : Dar El Karam à Djerba)

ONTT : nouveau directeur du Marketing

Une année après sa nomination à l'ONTT Paris, Néji Ben Othman réintègre le siège à Tunis pour occuper la Direction Centrale du Marketing. Il est remplacé à Paris par Leïla Tekaia, jusqu'ici représentante de l'ONTT à Madrid.

Par ailleurs, l'ONTT annonce les nominations suivantes :

- Direction Centrale de l'Investissement et du Produit : Hédi Chabaane (par intérim)
- Direction de l'Audit interne : Fathi Charfi
- Direction des Affaires juridiques : Houssein Eddine Ben Hamrouni
- Direction de l'Investissement : Kamel Gueyesse

Der Touristik réorganise ses réceptifs



Der Touristik lance son holding réceptif Der Touristik Services, SLU. Basé à Majorque et dirigé par Markus Moschner et Ignacio Rabena, ce holding supervisera l'activité réceptif des T0 du groupe Der (ITS, Jahn Reisen, Tjaerborg) à travers notamment les marques New World et Go Vacation.

En Tunisie, Der Touristik lance un nouveau réceptif, Go Vacation Tunisia, auquel reviendra l'exclusivité des activités réceptif des T0 du groupe en Tunisie. Son gérant est Mohamed Guizani (photo), ancien directeur d'UTS.

Rappelons que le groupe Der Touristik a atteint en 2012 4,7 milliards d'euros de chiffre d'affaires pour 6 millions de clients dans le monde.

Statistiques : statu quo

Les trois premières semaines de juin n'apportent ni bonne ni mauvaise nouvelle concernant les **entrées** hormis un léger recul du marché allemand de 5,7% et une envolée du marché anglais. Celui-ci progresse de 37,7% par rapport à la même période en 2012.

Au total, les entrées cumulées du 1^{er} janvier au 20 juin affichent un léger recul de 2,4% pour les Européens, contre une hausse pour l'ensemble des non-résidents de 3,4% à 2,37 millions d'entrées. Les **recettes** en dinars au 20 juin affichent une stabilité par rapport à la même période de 2012, soit 1 190,3 millions de dinars, ce qui équivaut à une baisse en euros située entre 5% et 10%.

Pour les **nuitées**, on enregistre un léger mieux de 130 000 nuitées à 9,69 millions contre 9,56 à la même période de 2012. Le Sud tunisien et Tunis enregistrent les plus fortes baisses, alors que Djerba maintient ses nuitées de 2012 (2 346 563 contre 2 346 010). Seule la région de Sousse améliore nettement son taux d'occupation avec une hausse de 30,7% par rapport à l'année précédente. Elle enregistre 2 149 810 nuitées contre 1 644 335 nuitées pour la même période de 2012, sans toutefois atteindre les chiffres de 2010 (-15,5% par rapport à 2010).

ENTREES DES NON-RESIDENTS PAR NATIONALITE du 1 janvier au 20 juin

Nationalités	2010	2012	2013	Ecart en % 2013/2012	Ecart en % 2013/2010
FRANCAIS	566 502	374 826	299 636	-20,1	-47,1
ALLEMANDS	160 151	132 277	140 604	6,3	-12,2
ANGLAIS	136 798	124 276	158 494	27,5	15,9
ITALIENS	113 330	69 691	67 720	-2,8	-40,2
SCANDINAVES	39 825	14 644	19 164	30,9	-51,9
SUISSES	28 252	17 011	15 531	-8,7	-45,0
BELGES	56 388	54 874	54 480	-0,7	-3,4
HOLLANDAIS	27 080	18 304	22 857	24,9	-15,6
AUTRICHIENS	17 903	7 817	8 344	6,7	-53,4
ESPAGNOLS	31 178	12 069	10 142	-16,0	-67,5
LUXEMBOURGEOIS	2 317	1 929	1 873	-2,9	-19,2
GRECS	2 361	1 071	938	-12,4	-60,3
PORTUGAIS	10 639	5 407	5 338	-1,3	-49,8
IRLANDAIS	6 717	2 701	2 138	-20,8	-68,2
MALTAIS	938	767	654	-14,7	-30,3
CROATES	3 147	1 363	1 158	-15,0	-63,2
SERBES	4 431	3 282	2 899	-11,7	-34,6
TURCS	6 857	6 099	8 053	32,0	17,4
LITUANES	1 272	612	791	29,2	-37,8
RUSSES	51 070	70 942	75 647	6,6	48,1
UKRAINIENS	3 671	7 162	11 884	65,9	223,7
TCHEQUES	14 638	16 971	18 973	11,8	29,6
SLOVAQUES	4 405	4 316	3 998	-7,4	-9,2
SLOVENES	2 686	1 721	1 071	-37,8	-60,1
BULGARES	895	745	928	24,6	3,7
HONGROIS	6 316	3 772	3 589	-4,9	-43,2
POLONAIS	38 759	30 349	22 102	-27,2	-43,0
ROUMAINS	3 718	2 761	3 209	16,2	-13,7
DIVERS EUROPEENS	3 828	2 876	4 350	51,3	13,6
Total Européens	1 346 072	990 635	966 565	-2,4	-28,2
%	50,7	43,3	40,8		
ALGERIENS	354 960	304 181	328 384	8,0	-7,5
LIBYENS	862 898	907 573	990 559	9,1	14,8
MAROCAINS	12 375	15 913	14 063	-11,6	13,6
MAURITANIENS	5 776	7 698	7 468	-3,0	29,3
Total Maghrébins	1 236 009	1 235 365	1 340 474	8,5	8,5
%	46,6	54,0	56,6		
AMERICAINS	8 808	9 369	6 392	-31,8	-27,4
CANADIENS	8 572	5 087	4 659	-8,4	-45,6
Total Nord-Américains	17 380	14 456	11 051	-23,6	-36,4
%	0,7	0,6	0,5		
MOYEN-ORIENTAUX	15 744	16 702	16 090	-3,7	2,2
%	0,6	0,7	0,7		
AFRICAINS	12 288	15 604	15 990	2,5	30,1
JAPONAIS	6 668	3 560	3 263	-8,3	-51,1
DIVERS	14 277	8 488	9 144	7,7	-36,0
AUSTRALIENS	1 294	663	922	39,1	-28,7
CHINOIS	2 077	1 746	2 314	32,5	11,4
BRESILIENS	1 287	889	1 202	35,2	-6,6
Total N-Résidents étrangers	2 653 096	2 288 108	2 367 015	3,4	-10,8
%	100	100	100		

Source: O.N.I.T./DE

