

Entretien : relever le défi des réservations en direct

Anis Meghirbi (Seabel Hotels), de retour du Direct Booking Summit à Paris, nous livre ses impressions.

Aussi inéluctable soit-elle, la montée en puissance des OTA appelle les hôteliers du monde entier à agir pour une diversification de leurs canaux de distribution. La réservation en direct est l'une des réponses, exploitée depuis peu notamment par les grandes chaînes hôtelières.

De retour du Direct Booking Summit, Anis Meghirbi, Directeur Sales & Marketing de Seabel Hotels, nous livre ses impressions.

Photo : de gauche à droite, R. J. Friedlander (CEO de ReviewPro), Anis Meghirbi (Seabel Hotels) et Adrien Boisseau (responsable Tunisie – ReviewPro) au Direct Booking Summit

Le Tourisme

Vous venez de participer au sommet de la réservation directe (Direct Booking Summit) tenu à Paris la semaine du 12 juin. Quelle impression en tirez-vous ?

Anis Meghirbi

C'était ma 1^e participation à un événement pareil qui se déroule trois fois par an sur 3 continents différents (Europe/Moyen-Orient, Amérique du Nord et Asie). Comme son nom l'indique, durant 48 heures, tous les sujets abordés tournaient autour d'un seul et unique objectif : comment capter le plus de ventes en direct et ainsi améliorer les marges de l'hôtelier et sa rentabilité.

Je peux tirer plusieurs enseignements de ce rassemblement. Dans ces régions du monde, la guerre bat son plein entre les hôteliers (surtout les géants multi-marques) d'un côté et les OTA (agences de voyages en ligne) et wholesalers (grossistes) de l'autre.

Ici en Tunisie, nous sommes encore au stade du tour-operating pour diverses raisons... D'ailleurs, pour la petite histoire, en 48 heures le mot tour-opérateur n'a pas été du tout prononcé. A mon humble avis, non pas parce que ce canal aurait disparu mais, tout simplement, parce que le changement technologique et les intégrations verticales opérées ont permis aux TO d'évoluer et de trouver de nouveaux relais de croissance, à savoir l'hôtellerie, les croisières et les services à destination.

D'ailleurs, pour confirmer cette mutation, il est important de signaler que le représentant des hôtels Thomas Cook faisait partie des panelistes du thème : « *Est-ce que votre moteur de réservation en ligne est assez performant ?* » Si le représentant de Thomas Cook (flotte aérienne, tour-operators dans les principaux marchés émetteurs) s'intéresse aux ventes directes, qu'attend alors le "petit" hôtelier indépendant ?

Plusieurs points ont été abordés durant ces deux journées, à savoir :

- 1/ défendre jusqu'au bout la parité tarifaire en ligne. D'ailleurs la nouvelle tendance que préconisent plusieurs professionnels est de mettre un terme aux tarifs statiques (tarifs nets) et de passer exclusivement aux tarifs dynamiques avec tous les opérateurs ;
- 2/ se focaliser encore plus sur le contenu, le partage de l'expérience sur les réseaux sociaux, les vidéos et la réputation en ligne, qui constituent les clés du succès pour augmenter les réservations en direct.

Vous étiez le seul Tunisien à y participer, avec des centaines d'hôteliers et chaînes hôtelières du monde entier. Est-ce à dire que les hôteliers tunisiens ne sont pas encore sensibilisés aux enjeux de la réservation directe?

Il y avait des personnalités hautement placées dans les domaines de "Global Marketing", "Global distribution and digital channel", "Pricing, forecasting", au sein de groupes hôteliers comme Accor, Jumeirah, Méliá, Radisson, NH Hotels. C'est ce qui a permis de relever les débats.

Je ne pense pas que mes confrères tunisiens ne soient pas encore sensibilisés à la question des réservations en direct car notre souci majeur, quotidiennement, à mes confrères et moi, est l'augmentation des tarifs afin

d'améliorer les marges et la rentabilité nécessaires. Car in fine nous voulons proposer un service de qualité et offrir un produit répondant aux standards attendus par les clients.

Cependant l'approche doit être complètement repensée.

Bien que l'environnement actuel où nous opérons ne permette pas de "s'éclater" au niveau des réservations en direct (limitation des dessertes aériennes ou tarifs exorbitants en haute saison, car l'offre est nettement en deçà de la demande), il est impératif aujourd'hui de se pencher vers les différents outils et solutions en place afin de tirer profit de tous ces avantages technologiques et d'être en phase avec les différentes évolutions. Si le tour-opérateur lui-même évolue et se différencie, il est grand temps que les hôteliers tunisiens diversifient leurs canaux de distribution.

Incentives : la Tunisie renoue avec les grandes opérations

En berne depuis quelques années, le marché des incentives est en voie de retrouver son lustre d'avant.

La dernière opération réalisée fin juin par l'agence Terres D'ailleurs pour un groupe de 1000 personnes à Djerba est un modèle du genre.

En effet, pour réussir une opération d'une telle ampleur, l'organisateur a dû faire appel à de gros moyens : privatisation du Club Med et concert de Kendji Girac en plein air à l'île aux Flamants roses sur laquelle les 1000 convives ont été acheminés par 9 bateaux pirates.

Ambiance des plus festives pour une convention réussie.

En vidéo :

Wahid Ibrahim : hommages

Il était remarquable ; sa disparition a été très remarquée. Les témoignages affluent, pas seulement de la part de ceux qui l'ont côtoyé mais aussi de la part de décideurs attentifs au secteur du tourisme comme Mehdi Jomaa, l'ancien chef du Gouvernement. Florilège.

Ahmed Slouma, ancien Directeur général de l'ONTT

Wahid Ibrahim qui vient de nous quitter nous a rejoint à l'ONTT en 1973 après un passage au Club Med et à la RTT. Dès le début, j'ai trouvé en lui un homme intelligent, perspicace, avec un grand sens de l'initiative. Chaque jour il nous venait avec une nouvelle idée, base d'un vrai programme de promotion du tourisme tunisien. Nous sommes devenus amis depuis. Durant les 35 ans de carrière commune nous n'avons eu aucun mal entendu. Wahid trouvait des solutions aux problèmes les plus difficiles. Nous nous sommes relayés dans plusieurs fonctions et nous sommes partis à la retraite la même année. Je lui rappelais souvent que j'étais son aîné de 2 mois. Je n'oublierai jamais le jour où je l'ai accompagné, un certain 14 juillet 1973 au Cap Bon. Nous avons passé la nuit au Club Med de Korba et nous avons rendu visite à sa famille à El Haouaria. Je conduisais une voiture qu'il venait d'acheter. Il n'avait pas encore son permis de conduire alors que je venais juste d'avoir le mien et c'était mon baptême pénible en conduite. Depuis, notre entente a été totale. Que de souvenirs avec Wahid, de quoi écrire des livres. Repose en paix cher ami. Mes condoléances sincères à ses deux fils Walid et Ghassen.

Mehdi Jomaa, ancien chef du Gouvernement

Je n'ai pas eu la chance de connaître cet artiste des temps modernes, celui pour qui la Tunisie des côtes, la Tunisie de l'arrière-pays, la Tunisie des

vestiges n'avait pas de secret. Cependant grâce à ceux qui l'ont côtoyé et apprécié J'ai pu découvrir la finesse de sa pensée sur l'art du voyage, l'art de recevoir, l'art du terroir, l'art de l'authenticité, l'art des saveurs et des senteurs que lui seul savait raconter. Il fut l'un des pionniers de cette "Tunisie Amie" qui avait su séduire tant d'étrangers de passage. Il fut l'un de ceux qui ont consolidé le socle d'une industrie florissante, celle du Tourisme de notre chère terre Tunisienne. Il était un mariage heureux entre fantaisie, professionnalisme et amour de son pays. Il va manquer à sa famille et à ses amis, à sa terre natale du Cap Bon, à sa Haouaria fière et sauvage. Et je sais qu'il manquera beaucoup à son ami, celui qui me l'a fait l'apprécier, Mohamed Ali Toumi.

Qu'il repose en paix. La Tunisie lui sera éternellement reconnaissante.

Slim Tlatli, ancien ministre du Tourisme

Wahid Ibrahim, un des piliers du tourisme tunisien, vient de nous quitter pour un monde meilleur. Un grand monsieur, l'amour du pays chevillé au corps, un humour décapant... un ami.

Allah Yarhmo.

Tijani Haddad, ancien ministre du Tourisme

Une icône du tourisme tunisien s'est éteinte. Wahid Ibrahim que j'ai connu sur les bancs de l'université puis durant sa longue et brillante carrière au service du tourisme. Artiste, poète, écrivain humoriste et innovateur, Wahid aimait créer l'insolite et le sensationnel. Sa plume a tissé des chefs-d'œuvre et a fait de lui une autre icône, celle de la toile. Que Dieu ait son âme.

Slah Maaoui, ancien ministre du Tourisme

WAHID IBRAHIM TIRE SA RÉVÉRENCE ! Un des piliers de l'administration du

tourisme ; personnage caustique, exigeant, créatif. Wahid Ibrahim était un Grand Monsieur de l'ONTT, un homme inoubliable. Adieu l'ami!

Les funérailles de Wahid Ibrahim auront lieu aujourd'hui 4 juillet à 17h30 à El Haouaria.

Adieu Wahid, on t'aimait bien

Wahid Ibrahim n'est plus, et avec lui une grande figure de l'ONTT, un Directeur Général plein de verve et d'humour, jamais avare de la petite phrase qui fait mouche.

En février 1997, je consacrais un édito à son départ de la Direction Générale de l'ONTT... « Salut Wahid on t'aime bien », déformant ainsi la chanson « Le moribond » de Jacques Brel. Aujourd'hui, c'est le vrai titre de cette même chanson que je suis contraint d'écrire : « Adieu Wahid , je t'aimais bien ».

Lotfi Mansour

Même pas peur !

L'attaque contre des policiers, ce matin à Tunis, est d'une lâcheté sans nom. Si nous sommes endeuillés pour l'agent de police décédé, on ne peut que constater l'impuissance des commanditaires de cet acte ; il en faut beaucoup plus pour ébranler les Tunisiens et les faire douter de leur choix de la liberté et de la paix.

Quels qu'ils soient, ces commanditaires ne passeront pas. Nos rues, nos plages, nos cafés, nos hôtels seront pleins dès aujourd'hui, et nos urnes enfanteront une Tunisie sans fascistes.

Sousse Nord fête ses 40 ans

Interview de Habib Ammar, PDG de la Société d'Etudes et de Développement de Sousse Nord.

Pour son 40^e anniversaire, la Société de développement de Sousse Nord a programmé une dizaine d'évènements dont un séminaire « La plaisance en Tunisie, une aubaine pour le développement du secteur touristique » tenu hier. Il a réuni des plaisanciers et des partenaires de la station de Port El Kantaoui.

Habib Ammar évoque le bilan et les projets à venir de cette société à la tête d'une station devenue un symbole de réussite : « *Le succès indéniable de l'opération El Kantaoui la rend répliquable en Tunisie et sous d'autres cieux* », écrivaient en 1998 des académiciens français dans un livre de référence, « Géographie humaine des littoraux maritimes » (Ed. SEDES 1998).

**Habib Ammar, PDG de la Société d'Etudes et de Développement de Sousse Nord :
bilan et projets à venir**

Un documentaire en l'honneur des bâtisseurs

« Des hommes et des étoiles » est le documentaire qui a été diffusé lors de la soirée de gala de Tunisia Hospitality Award et plébiscité par l'ensemble des invités.

Une occasion de rassemblement de la grande famille du tourisme, y compris de ses personnalités éminentes qui nous ont quittés : telle a été la philosophie de la cérémonie de remise des prix de **Tunisia Hospitality Award** avec l'exposition « *Le passé, c'est l'avenir* » et la diffusion du documentaire « *Des hommes et des étoiles* ».

Autant l'exposition que le documentaire rendaient hommage aux bâtisseurs de l'hôtellerie et du tourisme tunisiens.

Lire aussi **notre article** sur Tunisia Hospitality Award.

Tunisia Hospitality Award : Tourism is back!

Une salle comble, pas moins de 5 membres du Gouvernement dont René Trabelsi, Ministre du Tourisme, le Gouverneur de la Banque Centrale, de nombreux banquiers et bien entendu des professionnels du secteur de toutes les générations et de toutes les branches : une mobilisation qui semble signifier que l'intérêt pour le tourisme est de retour.

Le hasard du calendrier a voulu que la première édition du Trophée-Label Tunisia Hospitality Award (THA) se tienne le 19 juin, soit un jour après la divulgation des résultats de l'étude de KPMG initiée par la FTH.

Tandis que cette étude venait confirmer, devant un Chef de Gouvernement ravi, le poids réel du secteur dans l'économie du pays (voir **notre article**), la qualité et le nombre de participants à la 1^e édition de THA, ce mercredi au Laico Tunis, ont incité le Ministre du Tourisme, René Trabelsi, à annoncer un nouveau paradigme pour le secteur : « *Le pays a besoin de tourisme et le tourisme a besoin de financement... j'appelle donc les banques à financer le tourisme* », a-t-il asséné.

Les participants à cette soirée de gala ont aussi pu visionner un documentaire inédit sur l'histoire de l'hôtellerie et du tourisme tunisien (à voir prochainement sur notre site), qui rendait hommage aux hommes qui ont fait le secteur : professionnels, hommes d'Etat et hauts fonctionnaires de la SHTT. Ce documentaire soulignait aussi l'engagement des hôtels d'aujourd'hui sur la voie de la qualité avec plus de 100 hôtels tunisiens jugés très bons ou excellents selon leur index annuel de ReviewPro.

Si la crise de ces dernières années a causé la fermeture des hôtels les moins compétitifs, ceux qui restent, ou du moins un bon nombre parmi eux, semblent engagés sur la voie de la compétitivité.

Ainsi, pas moins de 19 hôtels ont reçu le Prix de l'Excellence hôtelière sur la base de leur GRI annuel de ReviewPro.

Lors de la même soirée, les Trophées Jasmin d'Or ont distingué des hôtels mais aussi des associations de la société civile particulièrement engagés dans les domaines du tourisme durable, de la culture et de l'animation des régions.

Lotfi Mansour

Voir **les lauréats en photos**

**Exposition "Le passé c'est l'avenir" en hommage aux bâtisseurs de
l'hôtellerie et du tourisme tunisiens**



A la table du Ministre René Trabelsi, d'éminentes personnalités dont 4 membres du Gouvernement et le Gouverneur de la BCT



Une assistance nombreuse et des invités prestigieux



Workshop FTH : en attendant le CST...

Les résultats de l'étude KPMG, dévoilée mardi 18 juin lors du Workshop de la FTH « Le tourisme, moteur de croissance », sont une première en Tunisie, même s'ils tendent à confirmer ce que tous les observateurs du secteur supputaient depuis si longtemps.

La contribution du tourisme à l'économie nationale est sous-estimée, même

dans sa composante directe. Celle-ci ne serait pas de 4,1% comme estimé par notre comptabilité nationale, mais de 8,6%.

Toujours selon l'étude de KPMG, la contribution globale du secteur au PIB (directe, indirecte et induite) serait de 13,03% en 2017. On peut remarquer que cette estimation rejoint peu ou prou celle du World Travel & Tourism Council, à savoir 14,2% pour la même année.

En 2019, l'étude prévoit une contribution globale du tourisme de 14,2%.

Ces chiffres semblent avoir convaincu les décideurs et ministres présents, et à leur tête le Chef du Gouvernement qui a tenu à affirmer l'engagement de l'Etat en faveur du tourisme et a appelé à un partenariat Etat-secteur privé. Mission accomplie donc pour la FTH qui a su aller au-delà des intérêts de ses affiliés pour réaliser une étude attendue par l'ensemble des acteurs du tourisme tunisien.

Cependant, l'effort de la FTH n'est pas allé jusqu'à convaincre le Chef du Gouvernement d'annoncer la mise en œuvre effective du Compte satellite du Tourisme (CST).

« L'élaboration d'un CST de la Tunisie apparaît particulièrement indispensable et urgente », concluait en 2002 un rapport du même KPMG commandé par la Banque Mondiale.

En 2010, le gouvernement tunisien décida le lancement du CST. Nous espérons que sa mise en œuvre sera enfin annoncée.

Lotfi Mansour

L'arrivée du Chef du Gouvernement Youssef Chahed à l'UTICA pour présider le workshop.

Il est accompagné par (de droite à g.) le Ministre du Tourisme René Trabelsi, le Président de la FTH Khaled Fakhfakh, le vice-président de l'UTICA Hichem Elloumi et le président de la FRH Djerba Jalel Henchiri



Il faut que ça cesse

Le Ministre René Trabelsi subit encore et toujours un interminable procès en illégitimité.

Tout est parti d'un article du site libanais El Mayadeen daté du 8 juin, et selon lequel les autorités tunisiennes auraient sécurisé la « *délégation israélienne* » lors du pèlerinage de la Ghriba.

Il n'en fallait pas plus pour enflammer certains médias tunisiens, sans que la conversion de « pèlerins juifs » en « *délégation israélienne* » n'éveille en eux le moindre soupçon.

Et revoilà le Ministre du Tourisme sommé de donner explication et démenti. Un rituel que René Trabelsi doit désormais prévoir dans son agenda au moins une

fois par mois : « Oui, je suis juif, non je ne suis pas israélien, oui je mange kasher, non je n'ai rien contre la nourriture halal, oui j'encourage les juifs tunisiens à visiter leur pays natal, non je n'ai pas l'intention de leur interdire d'avoir deux passeports... ».

Bientôt on lui demandera d'instaurer aux frontières un "test idéologique" pour tout touriste voulant fouler la terre tunisienne : pas de Français votant Front National, pas d'Américains du Constitution Party, pas d'Allemands du NPD, pas de Loups Gris turcs... et pendant qu'on y est, pas de descendants de harkis algériens ni d'enfants de goumiers marocains ou tunisiens.

Drôle de pays où on peut monter en épingle une histoire de guide touristique qui aurait désigné en chuchotant (apparemment pas assez...) la maison où Abou Jihad a été assassiné par les services israéliens en 1988, pour ensuite mettre en cause le Ministre du Tourisme. Drôle de pays où l'on peut insinuer que le tourisme tunisien ne doit sa relative vigueur qu'aux 2000 juifs de la Ghriba, alors qu'il s'apprête à recevoir 9 millions de touristes. Drôle de pays où certains se croient en droit de sommer un Ministre du Tourisme – tunisien **أباً عن جد**, faut-il le rappeler – de s'expliquer à tout bout de champ sur ce qui s'écrit ou se dit dans les médias moyen-orientaux.

Assurément, le Ministre du Tourisme n'est pas parfait et son action est à parfaire. Mais de quel droit devrait-on lui faire subir cet interminable procès en illégitimité ? Il faut que ça cesse.

Lotfi Mansour
