

THA : un prix, un label

Tunisia Hospitality Award (THA) est un prix qui récompensera les hôtels tunisiens ayant le meilleur service client. Ce sera aussi un label de qualité puisqu'il sera le fruit d'un processus de sélection rigoureux comprenant notamment des visites en "client mystère".

Après avoir lancé le baromètre mensuel des hôtels "Hotels Top 15" (***lire l'article***), le portail TunisiaTourism.info inaugure en 2019 le premier prix des hôtels ayant le meilleur service client : Tunisia Hospitality Award. Ce trophée annuel récompensera les 15 meilleurs hôtels dans 5 catégories différentes (parmi 50 hôtels nominés). Il sera décerné chaque année lors d'une soirée-gala au mois d'avril.

La sélection des hôtels devra suivre les étapes suivantes :

- 1/ 50 hôtels nominés selon leur note de satisfaction clients chez les principaux OTA ;
- 2/ envoi aux hôtels nominés d'un questionnaire sur le service client et visite des hôtels en "client mystère" ;
- 3/ établissement d'une 2^e note de "services complémentaires" qui comptera pour moitié dans la note finale : Note finale = note OTA + note services complémentaires ;
- 4/ sélection de 3 hôtels par catégorie ayant la meilleure note finale.

Rappelons que TunisiaTourism.info, édité par MCM, est un portail touristique multilingue offrant la possibilité de réserver un hôtel en direct (voir le **portail TunisiaTourism.info**).

Un nouveau classement des hôtels en Tunisie

Le portail TunisiaTourism.info vient de publier son premier baromètre mensuel des meilleurs hôtels en Tunisie selon la moyenne de leurs notes de satisfaction sur Trivago et Booking.com. Instructif. Nous le publions in-extenso à l'intention de nos lecteurs :

«Dans notre nouveau baromètre des hôtels en Tunisie, basé sur les notes de satisfaction de Trivago et Booking.com, les hôtels La Badira et Hasdrubal Prestige arrivent en tête.

Nous inaugurons notre baromètre mensuel des hôtels en Tunisie, basé sur la moyenne de leurs notes sur Trivago et Booking.com.

Ce mois-ci, l'hôtel préféré sur les grandes plateformes de réservation est La Badira (adult only) à Hammamet. Cet hôtel est à la fois le mieux noté et l'un des plus commentés, avec 783 avis sur Trivago (à la date du relevé).

La chaîne Hasdrubal Hotels mérite une mention spéciale : non seulement elle se place en deuxième position avec l'Hasdrubal Prestige Djerba (classé premier chez Booking.com), mais tous ses hôtels figurent dans notre Top 15.

Relevons également l'excellente performance de l'hôtel Dar El Jeld (Tunis) qui obtient une note record de 9,9/10 sur Booking.com. Cependant, ce nouvel hôtel de luxe, inauguré en mai dernier, ne figure pas encore dans notre classement à cause d'un nombre insuffisant d'avis (15 seulement sur Booking.com, pas encore évalué sur Trivago).

HOTELS TOP 15

tunisiatourism.info

Rang	Hôtel	Note Trivago	Note Booking.com	Note moyenne
1	La Badira, Hammamet 5★	9,1	9,2	9,15
2	Hasdrubal Prestige Djerba 5★	8,9	9,3	9,1
3	Hasdrubal Thalassa & Spa Hammamet 5★	9	8,9	8,95
4	Belvédère Fourati, Tunis 4★	8,5	9	8,75
5	Robinson Club Djerba Bahiya 4★	8,5	8,9	8,7
6	La Cigale Tabarka Hotel Thal. & Spa Golf 5★	8,4	8,9	8,65
6	The Russelior Hotel & Spa, Hammamet 5★	8,7	8,6	8,65
6	The Residence Tunis, Gammarth 5★	8,5	8,8	8,65
7	Concorde Green Park Palace, P. Kantaoui 5★	8,8	8,4	8,6
7	Iberostar Mehari Djerba 4★	8,7	8,5	8,6
7	Royal El Mansour, Mahdia 5★	8,8	8,4	8,6
8	Dar Saïd, Sidi Bou Saïd 4★	8,5	8,5	8,5
8	Four Seasons Hotel Tunis, Gammarth 5★	8,3	8,7	8,5
8	Les Orangers Beach Resort Bungal. Hamm. 4★	8,8	8,2	8,5
9	Hasdrubal Thalassa & Spa Djerba 5★	8,7	8,2	8,45
9	Dar El Marsa, La Marsa 5★	8,3	8,6	8,45
9	Palais Bayrem, Tunis 5★	8,5	8,4	8,45
10	Hasdrubal Thalassa & Spa P. El Kantaoui 4★	8,6	8,2	8,4
10	Iberostar Averroès, Hammamet 4★	8,5	8,3	8,4
11	Sentido Le Sultan, Hammamet 4★	8,5	8,2	8,35
12	Seabel Alhambra Beach Golf Spa P. Kantaoui 4★	8,3	8,2	8,25
13	Lti Djerba Plaza Thalasso & Spa 4★	7,9	8,5	8,2
14	The Sindbad, Hammamet 5★	8,4	7,9	8,15
14	Radisson Blu Resort & Thal. Hammamet 4★	8,4	7,9	8,15
15	Seabel Rym Beach, Djerba 4★	7,9	8,2	8,05

(Mis à jour le 01-10-18)

Notons par ailleurs l'excellente note obtenue sur Trivago par le Magic Life Manar Hammamet (8,9/10). Cet hôtel ne figure pas dans notre classement car il est absent de Booking.com.

Notre baromètre Top 15-TunisiaTourism.info

Ce classement est basé sur la moyenne des notes de satisfaction sur

Booking.com et Trivago. Seuls les hôtels ayant au moins 50 avis sont pris en compte.

(Les appartôtels et maisons d'hôtes ne sont pas classés).

Pourquoi Booking.com et Trivago ? Les deux plus grandes plateformes de réservation en ligne (OTA) dans le monde sont Expedia et Booking.com (avec le chinois Ctrip). Alors qu'Expedia est plutôt leader aux USA, Booking.com est réputé le plus fort en Europe. La note de satisfaction sur Trivago, qui appartient au groupe Expedia, est tirée des notes de plusieurs autres plateformes, notamment Expedia et TripAdvisor. Ainsi, la moyenne des deux notes de Booking.com et Trivago reflète assez fidèlement l'image des hôtels.

Ce classement n'est qu'un indicateur de la réputation des hôtels sur le net (e-reputation). Elle exprime la perception de l'hôtel et de ses prestations auprès des clients à un moment donné.

TunisiaTourism.info proposera bientôt une évaluation plus complète des hôtels avec le Tunisia Hospitality Award (THA), un trophée annuel récompensant les hôtels ayant les meilleures prestations clients. Il sera basé cette fois sur une enquête sur les services des hôtels en plus des notes des OTA. »

Nominations

Lotfi Mosbahi et Mohamed Ali Annabi rejoignent respectivement les hôtels Anantara Resort & Spa (Tozeur) et Avani (Les Berges du Lac).

Lotfi Mosbahi (ex-DG des hôtels La Cigale et The Pearl) est nommé à la tête du futur palace de Tozeur, Anantara Resort & Spa, qui ouvrira au 2^e trimestre 2019 (à gauche sur la photo).

Mohamed Ali Annabi (ex-Radisson et The Pearl) est nommé Directeur Sales &

Marketing de l'hôtel Avani Les Berges du Lac (41 suites) dont l'ouverture est prévue au début de l'année 2019.

Anantara et Avani font partie des enseignes du groupe thaïlandais Minor international Plc (MINT) qui compte 549 hôtels et 2130 restaurants. William E. Heinecke est le fondateur et président du groupe MINT qui vient fêter son 50^e anniversaire (*photo ci-dessous*).



TravelClick présenté aux hôteliers

La FTH a organisé aujourd'hui à l'hôtel Le Sultan Hammamet une présentation des services de la société TravelClick.

Associé récemment à Amadeus, TravelClick est désormais leader mondial dans

les domaines de CRS (Central Reservation System) et GMS (Guest Management solutions). Implanté dans 176 pays (dont le Maroc) et servant 49000 hôtels dans le monde, TravelClick vise désormais le marché tunisien où il ne compte encore qu'une seule enseigne hôtelière cliente.

L'offre de TravelClick est censée séduire les hôtels indépendants et les chaînes hôtelières de taille moyenne. Ils se voient proposer une large palette de services, y compris la construction du site web en lui-même, avec un tarif préférentiel pour les adhérents de la FTH.

TravelClick propose d'accompagner les hôtels dans l'acquisition de nouveaux clients, la conversion des visiteurs/internautes en clients, et enfin la rétention/fidélisation des clients. Concernant ce dernier point, Damien Corneloup, Directeur des ventes pour l'Europe du Sud, a dû préciser que c'était aux hôtels eux-mêmes de mettre en place une politique tarifaire encourageant les réservations directes (programmes de fidélisation, clubs clients...).

On l'aura donc compris, les services TravelClick s'adressent à des hôtels ayant déjà une politique de marketing digital active et désirant optimiser leur distribution sur le net (via les OTA) et/ou voulant augmenter les ventes directes (via leurs propres sites web).

On reparle de formation...

On reparle de la formation hôtelière à l'occasion d'un stage animé par le champion du monde de pâtisserie Pascal Molines, au début de ce mois à Hammamet.

Le cabinet Formhotel vient d'organiser un stage de formation de 6 jours au Centre de formation touristique Kerkouane de Hammamet. Ce stage était animé par Pascal Molines, champion du monde de pâtisserie et longtemps président du comité de sélection du concours Bocuse d'Or. Il s'adressait aux chefs

pâtisseries de nombreux hôtels de Tunis, Hammamet, Djerba et Mahdia.

Le stage a permis de réaliser des recettes françaises réinterprétées avec des ingrédients locaux : Boule de baba au thé à la menthe, le Fraise-Jasmin, Riz au lait aux parfums d'orient, Crème brûlée safran chocolat, Verrine de pommes à la fleur d'oranger, Verrine de tomates à la fraise et citron confit (avec une ganache à l'huile d'olive Tunisienne Bio !).

Il a aussi été l'occasion d'évoquer différents sujets avec les intervenants : la reprise de la demande en formation, la nouvelle Agence de Formation aux Métiers du Tourisme... (*voir les interviews*).

Rappelons par ailleurs que l'Agence de Formation aux Métiers du Tourisme a été créée en juin 2017 et que l'objectif de l'actuel Plan de développement du Tourisme est de parvenir à 800 diplômés des centres de formation par an, contre 427 en 2017.

En vidéos :

Pascal Molines (champion du monde de pâtisserie) :
à propos du stage de formation

Olfa Ben Haha-Majoul (cabinet Formhotel) :
la reprise de la demande en formation de la part des hôtels

Lassad Jlidi (directeur du Centre de formation touristique Kerkouane) :
le nouveau mode de fonctionnement des écoles de formation
depuis la création de l'Agence de Formation aux Métiers du Tourisme

Nabil Barcouc (professeur de pâtisserie

et vice-président de l'ATPAC, Association tunisienne des professionnels de l'art culinaire) :
les pâtisseries et la situation de leur métier

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 la profession.
- **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

The Pearl sous enseigne TUI

Après avoir été pressenti comme un futur Radisson Blu, l'hôtel The Pearl, à Sousse, passe sous l'enseigne TUI Blue, le nouveau concept des hôtels TUI « combinant les avantages d'un forfait en hôtel haut de gamme avec les spécificités d'un voyage individuel ». De catégorie 5 étoiles, The Pearl rejoint ainsi sous cette enseigne le Palm Beach Palace Djerba.

Et c'est une autre enseigne de TUI, Sensimar, qui pourrait être prochainement arborée par un des hôtels mythiques de Djerba, l'Ulysse Palaces actuellement sous enseigne Radisson Blu. Les deux parties sont encore en phase de négociation qui n'ont abouti jusque-là qu'à un accord définitif pour la gestion du centre de thalassothérapie, l'Ulysse Thalasso. Cet accord

deviendrait effectif dans les jours qui viennent.

Mövenpick : « Rien ne change »

Question à Olivier Chavy, Président CEO Mövenpick Hotels & Resorts, après l'annonce du rachat de Mövenpick Hotels par le groupe Accor.

A propos des conséquences en Tunisie du rachat de Mövenpick Hotels par le groupe Accor (lire **notre article**), nous nous sommes adressés au Président de Mövenpick, Olivier Chavy, qui a aimablement répondu à notre question.

Le Tourisme

Nous aimerions une précision de votre part à propos de la pérennité et du développement de la marque Mövenpick : l'intention est-elle de la garder et, le cas échéant, de la développer notamment en Tunisie ? En particulier, le quatrième Mövenpick que vous nous avez annoncé lors de l'inauguration du Mövenpick Hotel du Lac est-il toujours d'actualité ?

Olivier Chavy

Rien ne change, "business as usual". Le quatrième Mövenpick sera annoncé prochainement, et les ambitions de la marque sur la Tunisie restent les mêmes.

Mövenpick Hotels dans le giron d'Accor

C'est officiel depuis ce matin : Accor Hotels a racheté Mövenpick Hotels & Resort pour 482 millions d'euros. La transaction ne sera effective que durant le 2ème semestre de l'année après approbation des autorités de la concurrence.

Ainsi, le leader européen de l'hôtellerie (4300 établissements dans 100 pays) se renforce des 83 hôtels de Mövenpick (dont 3 en Tunisie déjà ouverts) et d'une cinquantaine d'ouvertures prévues, dont une en Tunisie.

Hôtels : Tunis retrouve son lustre

Tunis se relance comme capitale du tourisme d'affaires avec les ouvertures officielles du Laico Tunis (aujourd'hui) et du Mövenpick Hotel du Lac (vendredi dernier) – qui viennent après le Four Seasons Hotel Tunis et précèdent la Cigale Gammarth.

Inauguré aujourd'hui par Mme Selma Elloumi Rekik, le Laico Tunis enrichit considérablement l'offre de la capitale pour le tourisme d'affaires et les congrès. Il offre pas moins de 9 salles de réunion totalisant une surface de 3000 m², et les services d'un véritable hôtel business.

Cette ouverture intervient après celles du Mövenpick Hotel du Lac (salle plénière de 700 places), du Four Seasons Hotel Tunis (salle de 700 places) et de la Cité de la Culture (une salle de théâtre de 1800 places et deux salles de 700 et 300 places).

Dans la foulée, Tunis s'offrira bientôt le plus grand centre de congrès du pays au sein du futur La Cigale Gammarth avec une capacité de 5000 places ; ses travaux démarreront au début de l'année prochaine.

Cette nouvelle offre s'ajoute à celle existante, qui compte près d'une vingtaine d'hôtels haut de gamme avec des valeurs sûres comme les deux hôtels Concorde aux Berges du Lac, le Sheraton Tunis, le Novotel Tunis, le Golden Tulip Gammarth ou encore le Regency Gammarth.

Photo ci-dessus : la Ministre Selma Elloumi Rekik inaugurant le Mövenpick Hotel du Lac, avec Olivier Chavy, Président et CEO de la chaîne Mövenpick (à gauche), et Nicolas Pezout, Directeur Général de l'hôtel. La chaîne Mövenpick annonce par ailleurs la conclusion d'un accord pour un 4ème hôtel en Tunisie.

Inauguration officielle de l'hôtel Laico Tunis en présence de Mme Selma Elloumi Rekik

