

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.

Hiver 2020-21 : plus dure sera la crise

L’hiver était d’habitude synonyme de fermeture pour les hôtels saisonniers, et de passage en mode survie pour les autres. Cette année, les établissements devraient être encore plus nombreux à fermer leurs portes. Dur semestre en perspective.

« Ouvrir ou fermer ? » Si cette question fait encore débat chez les staffs de certains hôtels, d’autres, et pas des moindres, ont déjà tranché : ils fermeront d’ici le mois d’octobre. Il en sera ainsi pour la plupart des hôtels Magic Life ; El Mouradi maintiendrait, à l’instar d’autres chaînes hôtelières, un seul hôtel par région.

En effet, avec la fin de l’été, c’est la fin du marché local, seul débouché de ces derniers mois aussi bien pour les hôtels que pour les agences de

voyages. C'est aussi le début de l'arrière et de la basse saisons qui ont en commun la baisse des prix de vente et de la fréquentation.

Dans un contexte de crispation sociale, d'application au compte-gouttes des mesures de soutien décidées par gouvernement et de manque de visibilité sur les marchés internationaux, le calcul semble vite fait pour les hôteliers. Ou du moins, pour les chaînes et groupes qui ont la possibilité de rassembler tout leur personnel titulaire dans un hôtel maintenu ouvert : « *Notre souci est d'enregistrer le moins de perte possible tout en sauvegardant notre personnel titulaire* », résume le responsable d'une chaîne hôtelière.

Pourtant quelques voix s'élèvent pour rappeler les opportunités encore existantes sur quelques marchés comme la Tchéquie ou l'Allemagne. Mais la taille du marché tchèque ne permet pas un véritable optimisme. « *Nous essaierons de travailler sur Djerba en novembre puisque le climat y est encore propice, mais pas sur le continent* » explique Walid Tritar, directeur Tunisie du T0 Blue Style. Quant à l'Allemagne, « *elle ne fera pas mieux que la France, c'est-à-dire très peu* », affirme Karim Kamoun, Directeur général de Voyages 2000.

A moins d'une évolution rapide dans la situation épidémiologique en Europe et notamment en Russie, cet hiver sera des plus meurtriers pour le tourisme tunisien.

Les décideurs du secteur et les partenaires sociaux auront besoin de tout leur sang-froid pour le passer sans trop de dégâts.

LM

Vincci Hoteles perd son président

Un communiqué de Vincci Tunisie annonce que le Président de la chaîne, M. Rufino Calero, est décédé hier à l'âge de 84 ans à Madrid.

Fondateur de la chaîne hôtelière Tryp, il était également Fondateur et Président de la chaîne hôtelière internationale Vincci Hoteles qui compte aujourd'hui 37 hôtels dans le monde dont 5 en Tunisie.

« Le défunt, indique le communiqué, était un des leaders visionnaires du tourisme international, mais aussi une personne affective, charismatique, pleine de valeur et de conviction qui a toujours cru en notre pays, la Tunisie, et a toujours été un soutien même dans les moments difficiles depuis la création de la première société Tryp en 1997 et Vincci Méditerranée en 2001 ».

Ainsi M. Rufino Calero s'offre le repos éternel et applique à sa manière la devise figurant sur le site de sa chaîne sous la plume de son fils Carlos Calero : *« parce que le repos est indispensable ».*

DER Touristik fin prêt pour l'ouverture de ses hôtels

Le groupe allemand DER Touristik Hotels & Resorts (DTHR) annonce la mise en place d'un protocole sanitaire *« complet, sûr et rapide »* pour ses hôtels à travers le monde. Ce protocole a été conçu au regard des recommandations de l'OMS, des directives locales propres aux destinations, et avec le concours d'un laboratoire de renommée dirigé par le Dr Andreas Kneißler.

Ainsi les hôtels aux enseignes du groupe (Sentido, lti, Calimera, PrimaSol, COOEE et Playitas) bénéficiant de ce programme pourront accueillir leurs clients *« le plus tôt possible »* et *« en coopération avec les instances nationales et internationales »*, précise le communiqué de la firme allemande.

Outre les opérations de désinfection, le protocole recommande des ajustements spatiaux dans les zones communes de l'hôtel comme, par exemple, l'augmentation des distances entre les sièges ou, en cas de nécessité, l'équipement des réceptions de barrières de protection en plexiglas.

Autre recommandation de ce programme, la désignation par les hôtels d'une personne responsable de la surveillance du respect des normes du protocole. « *La protection de nos clients et de nos employés est notre priorité absolue. Notre concept est un document évolutif et ambitieux qui permet à nos hôteliers du monde entier de fournir cette protection d'une manière optimale et la plus rapide possible, et ainsi de se conformer aux réglementations officielles des destinations respectives* », explique Christian Grage, Directeur Général de DTHR.

Rappelons que le groupe compte 7 hôtels en Tunisie sous ses différentes enseignes.

Photo : l'hôtel lti Bellevue Park à Port El Kantaoui

Christian Grage, CEO DER Touristik Hotels & Resorts, entouré de Foued Lejmi (Directeur Général DTS Tunisie & Contracting Manager, à gauche) et Karim Baaziz (Directeur des Opérations) au salon ITB Berlin en 2019



Réformes : l'internationalisation des entreprises

Pérenniser le secteur du Tourisme passe aussi – surtout – par la remise à flot de notre appareil productif, à savoir les entreprises. Pour cela, une solution s'impose : élargir leur horizon et exporter leur savoir-faire.

« Dans l'hôtellerie mondiale, il y a des surdoués : les Mauriciens, les Asiatiques, les Américains... mais les champions sont incontestablement les Espagnols », écrivait en 2018 le journal Travel Marketing.

Selon Deloitte, l'investissement hôtelier en Espagne a atteint en 2018 la somme faramineuse de 4,9 milliards d'euros. Le RevPar moyen, toutes catégories confondues, en zones balnéaires était de 86 euros à Gran Canaria, 78 euros à Majorque et 105 euros à Ibiza. Pas mal pour des hôtels saisonniers et de masse...

Mais la réussite des hôtels espagnols réside surtout dans leur internationalisation.

Les chaînes espagnoles à l'assaut du monde

Les difficultés économiques des années 90 ont amené le gouvernement espagnol à sécuriser le Tourisme en mettant en place un plan de relance de 24 milliards d'euros, comprenant aussi bien la qualité du service et la diversification du produit que l'internationalisation des entreprises de Tourisme.

Pour les chaînes hôtelières espagnoles, il s'agissait alors de lutter contre la saisonnalité, et pour ce faire la diversification géographique a concerné notamment les Caraïbes (proximité linguistique oblige).

En 1999, les chaînes espagnoles, Sol Meliá en tête, se lancent à l'assaut de l'Europe et des Caraïbes. Sol Meliá y investit à ce moment-là 210 millions d'euros pour racheter 11 hôtels, dont 9 à Paris.

Depuis, c'est par la franchise que ce développement s'effectue et, pour certains, par l'association avec de grands TO. Aujourd'hui, Sol Meliá compte 350 hôtels dont 140 en Espagne et 40 à Cuba.

Selon les dernières informations disponibles, l'administration du Tourisme en Espagne a consacré en 2016 un budget de 74 millions d'euros à l'internationalisation des entreprises du Tourisme.

Une question de volonté

Qu'est-ce qui nous manque pour initier, à notre échelle, un développement de cette nature pour nos entreprises ? Nos chaînes hôtelières sont-elles condamnées au marché tunisien et à rester d'éternelles franchisées ? Sont-elles condamnées à se diversifier dans d'autres secteurs, sans atteindre dans aucun d'entre eux une taille critique permettant la conquête de marchés extérieurs ?

J'entends déjà les objections des sceptiques : le budget de l'Etat tunisien ne permet pas une telle politique ; nos chaînes hôtelières n'ont pas les moyens ni le savoir-faire des chaînes espagnoles.

Faux, car il s'agit plus d'état d'esprit et de volontarisme que de moyens financiers.

La chaîne Occidental Hoteles ne comptait en 2012 que 2 hôtels en Espagne, contre 16 à l'international. Cette chaîne (rachetée depuis par le Groupe Barcelo) compte aujourd'hui 51 hôtels, dont 26 hors d'Espagne.

Nos cadres hôteliers ne font-ils pas déjà le bonheur des hôteliers de nombreux pays, y compris certains de nos concurrents ? Pourquoi ce qui a été possible pour des entreprises tunisiennes d'autres secteurs ne le serait-il pas pour nos hôtels et nos agences de voyages ?

Les 300 000 Tunisiens qui voyagent chaque année en France (l'équivalent d'un million de nuitées) ne pourraient-ils pas être intéressés par une enseigne adaptée à leurs attentes ? Et qu'attendent nos agences de voyages pour s'implanter en Algérie... l'ouverture de la frontière maroco-algérienne ?

La synergie public/privé

Cependant, et pour revenir au cas espagnol, une telle ambition suppose un préalable : une grande synergie entre le public et le privé, scellée en Espagne grâce à l'implication constante depuis 20 ans de l'Etat dans le développement du secteur.

En effet, avant de pouvoir exporter son "business model touristique", l'Espagne a dû remettre à flot non seulement son tourisme et ses hôtels, mais aussi ses infrastructures pour ensuite créer le Segittur chargé d'exporter le "savoir-faire touristique espagnol". Cet organisme est l'initiateur d'un programme « Destination touristique intelligente » (Smart Destination) qui ne

visent pas moins que « *l'internationalisation des entreprises liées à l'activité touristique* » ainsi que « *la participation d'entreprises espagnoles dans les projets touristiques mondiaux* », nous rapporte le Courrier d'Espagne.

On serait donc bien inspiré d'instaurer cette synergie public/privé en commençant par la restructuration abordée dans **notre précédent article**, ainsi qu'un plan de mise à niveau de nos entreprises de Tourisme comprenant notamment un plan de soutien à la rénovation des hôtels dans le cadre de la mise en place des nouvelles normes.

Une révision du Code des investissements dans le Tourisme ou l'octroi d'un statut fiscal particulier pour les entreprises pourrait se faire en tenant compte des deux critères :

- apport à la balance touristique,
- initiation de projets à l'international.

Le reste est une question de volonté de la part de nos dirigeants et décideurs du Tourisme.

Qu'il leur suffise de méditer l'exemple d'un célèbre Tunisien qui, bien que borgne, a compté parmi les hommes les plus visionnaires de l'histoire de l'humanité : Hannibal.

Lotfi Mansour

2019 : la croissance soutenue par l'hôtellerie

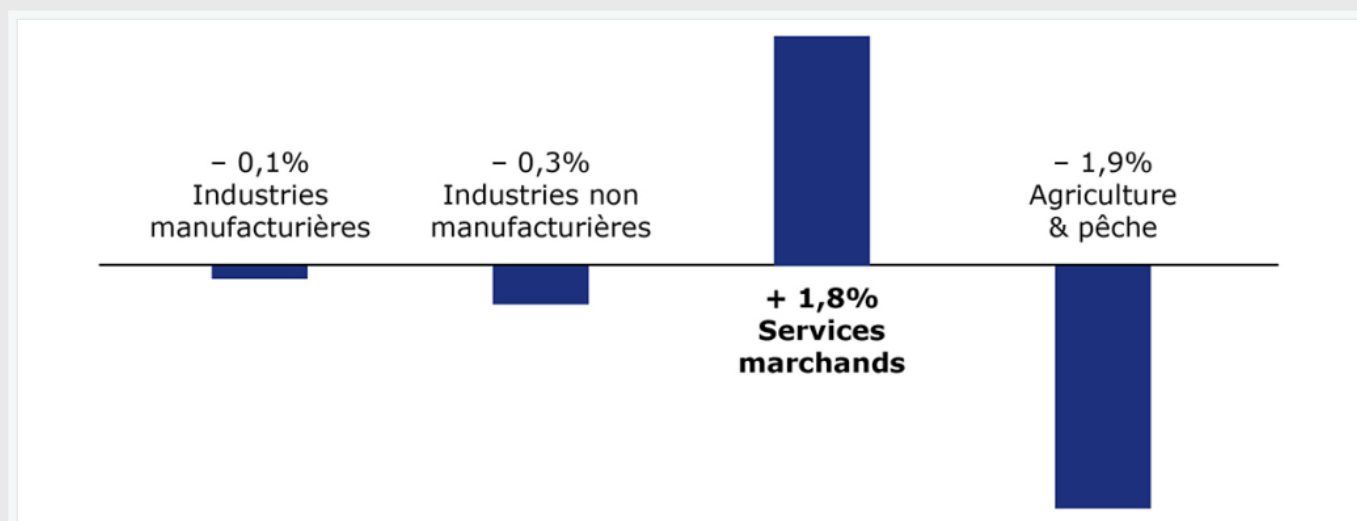
Tous les secteurs sont en recul sauf les services marchands.

Selon l'INS, l'année 2019 s'est soldée par une croissance du PIB de 1% (contre 2,7% en 2018). Cette contre-performance s'explique par un recul de tous les secteurs, sauf celui des services marchands qui réalise une croissance de 1,8%.

Parmi ces services, la branche HCR (hôtels-cafés-restaurants) réalise une augmentation de sa valeur ajoutée de 5,4% et enregistre ainsi la meilleure contribution au PIB après les services financiers.

LM

Evolution de la valeur ajoutée par secteur d'activité en 2019



Source : INS 15/02/2020

FTH : deux Assemblées Générales le 17 décembre

La Fédération Tunisienne de l'Hôtellerie convoque ses membres à deux Assemblées Générales, ordinaire et extraordinaire, qui se tiendront le 17 décembre à l'hôtel Magic Life Africana à Hammamet.

Communiqué 1

Fédération Tunisienne de l'Hôtellerie Convocation à l'Assemblée Générale Ordinaire au titre de l'année 2018

La Fédération Tunisienne de l'Hôtellerie tiendra, le Mardi 17 Décembre 2019 à 10h00, son Assemblée Générale Ordinaire Non Elective à l'hôtel Magic Life Africana, à Hammamet.

Ordre du Jour

1. Lecture, discussion et approbation du rapport d'activités de l'année 2018
2. Lecture, discussion et approbation du rapport financier de l'année 2018
3. Lecture et approbation du rapport du Commissaire aux comptes
4. Lecture et approbation des résolutions

P/ Le Conseil National
Le Président
Khaled Fakhfakh

Communiqué 2

Fédération Tunisienne de l'Hôtellerie Convocation à l'Assemblée Générale Extraordinaire

La Fédération Tunisienne de l'Hôtellerie tiendra, le Mardi 17 Décembre 2019 à 11h00, son Assemblée Générale Extraordinaire à l'hôtel Magic Life Africana, à Hammamet.

Ordre du Jour

1. Lecture, discussion et approbation des modifications des statuts
2. Lecture et approbation des résolutions

P/ Le Conseil National

Le Président

Khaled Fakhfakh

Partenariat entre Barceló et Caravel

La société Caravel (UFI Group d'Abdelaziz Essassi), gestionnaire en Tunisie des 5 hôtels Concorde, vient de conclure un partenariat avec le Groupe Barceló impliquant une entrée de ce dernier dans le capital de Caravel.

Un investissement traduisant l'implication de Barceló Hotels sur la destination Tunisie et un développement ambitieux des hôtels Concorde et de la société Caravel en Tunisie et dans d'autres destinations.

Communiqué

Caravel, gestionnaire des hôtels sous l'enseigne Concorde Hotels, vient de conclure un partenariat avec le Groupe Barceló qui, créé depuis 88 ans, est la deuxième plus importante entreprise Espagnole du secteur touristique et la 31^e à l'échelle mondiale. Le Groupe Barcelo compte actuellement plus de 250 hôtels et plus de 55 000 chambres réparties dans 22 pays avec les enseignes Royal Hideaway, Barceló, Occidental et Allegro.

A travers ce partenariat, Caravel entend consolider son savoir-faire et se

faire accompagner par des spécialistes de la gestion hôtelière afin d'optimiser les performances des hôtels qui lui sont confiés en gestion.

Avec l'entrée du Groupe Barcelo au capital de Caravel, celle-ci poursuivra la gestion de ses hôtels en Tunisie avec les standards des enseignes de Barceló Hotel Group et sous les enseignes suivantes : Barceló Concorde Les Berges du Lac, Barceló Concorde Green Park Palace, Occidental Paris, Occidental Marco Polo, et Occidental Sfax Centre. Un nouvel hôtel viendra s'ajouter à ce portefeuille d'hôtels en gestion à savoir l'Occidental Marhaba.

Le but de ce partenariat est d'incorporer plusieurs hôtels dans les différentes destinations du pays dans les prochaines années. En effet, d'autres projets sont en cours d'étude pour faire des hôtels portant ces enseignes des lieux respectant l'environnement et encourageant le développement durable que ce soit en Tunisie qui serait une destination de choix au meilleur standard international que dans tout autres pays où les partenaires entendraient développer leur activité.

Photo : Concorde Green Park Palace – Concorde Hôtel Les Berges du Lac

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, Mélia, 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.

Vincci Hoteles fête ses 18 ans

Enfin majeure ! pourrait souffler l'équipe de la chaîne Vincci Hoteles qui fête ses 18 ans. Une équipe qui compte une bonne partie de transfuges de feu Tryp Hoteles qui s'étaient lancé le défi de créer une nouvelle enseigne sur le segment concurrentiel des 4 et 5 étoiles.

18 ans après, l'équipe, autour de Carlos Calero, peut afficher un bilan des plus honorables : 38 hôtels dont 6 en Tunisie, 2100 collaborateurs, un chiffre d'affaires en hausse se montant à 154,6 millions d'euros, un taux d'occupation et un RBE en hausse en 2018 (+7% et + 6%), et surtout un programme d'investissement ambitieux.

En effet, le conseil d'administration vient d'approuver un investissement global de plus de 15 millions d'euros, dont 4,3 pour l'année en cours et 2,2 millions pour chacune des 5 années à venir. Des investissements qui serviront à la rénovation des hôtels et à leur mise à niveau technologique.

Rappelons que Vincci Hoteles était une des rares chaînes espagnoles à se maintenir en Tunisie durant la récente crise du tourisme tunisien, comme le rappelait son Délégué Général Abdennaceur Labassi en octobre 2015 : « ... *La marque Vincci a vu le jour en même temps en Tunisie et en Espagne, en 2001. Dans ce sens, nous sommes aussi tunisiens qu'espagnols* » (lire **l'interview d'Abdennaceur Labassi**). Un maintien confirmé par Carlos Calero, président de la chaîne, à Selma Elloumi, alors Ministre du Tourisme, venue lui rendre visite en Espagne en septembre 2016.

Aujourd'hui, Vincci Hoteles compte six hotels en Tunisie dont le dernier, Safira Palms à Zarzis, vient d'ouvrir ses portes en 2018.

**Carlos Calero, président de Vincci Hoteles
en 2016 avec Selma Elloumi, ex-Ministre du Tourisme**

