



République Tunisienne
Ministère du Tourisme et de l'Artisanat
Office National du Tourisme Tunisien

INSPIRING
Tunisia



2019

**Rapport
Annuel**

SOMMAIRE

PREFACE	04
---------	----

PRESENTATION DE L'ONTT	07
------------------------	----

CONJONCTURE TOURISTIQUE	09
------------------------------------	-----------

PRODUIT TOURISTIQUE	11
----------------------------	-----------

Inspection	11
Hôtellerie et Restauration	12
Agences de voyages, Guides et Activités Touristiques	15

INVESTISSEMENT TOURISTIQUE	19
---------------------------------------	-----------

Accords préalables	19
Commission Technique des Etablissements de Tourisme	20
Accords préables pour innovation et extention et accords définitifs	20
Avantages Financiers et Fiscaux	20
Situation des Investissements	21





LA QUALITE 23

Qualité Tourisme	23
Qualité dans l'administration	24



TOURISME ALTERNATIF 27

Amélioration de l'Environnement Touristique	27
Protection des Sites Touristiques	28
Projets de Coopération Internationale....	28



LA PROMOTION 31

Marchés Touristiques	31
Publicité Nationale	33
Edition	34
Communication et Relations Publiques	34

PREFACE

L'année 2019 aura été à tous égards exceptionnelle pour le tourisme tunisien. Elle a été celle de tous les records et deux résultats résumés à eux seuls l'ampleur de la performance : près de 9,5 millions de visiteurs, soit tout près des dix millions de vacanciers que l'Office National du Tourisme Tunisien (ONTT) et ses partenaires dans le secteur s'étaient assignés comme objectif pour cet exercice marquant un accroissement de 13,6% par rapport à la saison précédente ; et, parallèlement, des recettes en devises en hausse de 35,7% avec plus de 5.619 millions de dinars.

Ces résultats si performants, sont le fruit d'une stratégie appropriée à la relance des marchés traditionnels ainsi qu'à la conquête de nouveaux marchés. Un travail de terrain soutenu tant à l'intérieur du pays que sur les marchés émetteurs, a accompagné la mise en œuvre de cette stratégie.

Deux leviers majeurs ont été actionnés pour réussir ce tour de force : le déploiement d'une campagne sans précédent de promotion de la destination à l'étranger pour y consolider les acquis et y conquérir de nouvelles positions. Parallèlement, le marché intérieur a fait l'objet également d'une attention accrue à travers des actions promotionnelles menées aussi bien dans les foires et salons, que dans des manifestations touristiques consacrées à la promotion des richesses touristiques des différentes régions du pays. Il s'en est suivi de bonnes performances en termes d'arrivées ainsi que des nuitées réalisées dans les structures hôtelières.

Toute cette démarche a bénéficié de l'accent mis par l'ONTT non seulement sur l'événementiel par l'organisation de nombreuses opérations spéciales, mais aussi sur la

communication digitale, de plus en plus fréquemment mise en œuvre et développée sur les sites institutionnels et les réseaux sociaux.

Les résultats enregistrés font écho à l'effort porté par le secteur sur la diversification et la qualité de son produit, ainsi que l'élargissement de la gamme de son offre qui s'étend désormais au patrimoine naturel et culturel des régions Tunisiennes.

Ce regain de dynamisme s'est traduit par un retour de la confiance des promoteurs qui ont repris le chemin de l'investissement dans le secteur touristique. De nombreux dossiers de nouveaux projets ont été soumis aux instances compétentes de l'ONTT et ont bénéficié du soutien et de l'encadrement attendus par les investisseurs et répondant à leurs exigences.

L'ensemble de ces résultats prouve que le pays a fait le bon choix en misant sur le Tourisme comme locomotive pour son développement. En effet, ce secteur générateur de ressources a toujours permis aux opérateurs économiques la poursuite de leurs missions. Toutefois, il serait, peut-être, raisonnable d'estimer que le résultat le plus tangible est, parallèlement à l'action, la réflexion engagée sur le devenir du Tourisme Tunisien pour l'inscrire dans une perspective de renouveau basée sur l'innovation et l'excellence.



LA TUNISIE





PRESENTATION DE L'ONTT

RAISON SOCIALE

Office National du Tourisme Tunisien

Siège social : 1, Av. Mohamed V-1001 – Tunis

Tél: (216) 71 341 077

Fax: (216) 71 341 145

E-Mail : ontt@discovertunisia.com

Site Web: www.discovertunisia.com

    Discover Tunisia

Le tourisme constitue en Tunisie l'un des secteurs clés du développement économique du pays. Il en est en effet l'une des principales sources de devises étrangères, mais pas seulement. Sa dimension stratégique apparaît également dans sa formidable capacité à mobiliser les investissements, à générer des revenus substantiels et à promouvoir l'emploi de manière directe et indirecte.

C'est à l'Office National du Tourisme Tunisien (ONTT) que l'Etat a confié la mission de mettre en œuvre sa stratégie de développement du secteur.

Acteur principal dans ce domaine, l'ONTT a pour rôle de développer, réglementer et contrôler l'activité touristique. Parallèlement, il est en charge de la promotion de la destination « Tunisie » tant au niveau national qu'international.

En tant qu'établissement public à caractère non administratif doté de la personnalité civile et de l'autonomie financière, et placé sous la tutelle du Ministère du Tourisme et de l'Artisanat, l'ONTT est administré par un conseil d'entreprise présidé par le Directeur Général. Il est structuré comme suit :

- Direction Générale
- 03 Directions Centrales
- 16 Directions dont 5 rattachées à la Direction Générale et 11 réparties sous les Directions Centrales
- 20 Commissariats Régionaux au Tourisme et 26 bureaux de renseignement.
- 15 Représentations implantées à l'étranger



01

CONJONCTURE
TOURISTIQUE



CONJONCTURE TOURISTIQUE

L'année 2019 s'est achevée par rapport à 2018 sur une hausse de 13,6% du nombre total des entrées touristiques, tous marchés confondus, passant de 8 299 040 touristes à 9 429 049.

Cette hausse s'explique notamment par le retour des marchés européens classiques qui ont enregistré une augmentation de 15.6% répartie comme suit : Français, +13.9%, Anglais, +65.02%, Italiens, +20.9%, Scandinaves, +72.2%, Hollandais, +22.3%. Cette hausse s'explique également par la poursuite de la progression des marchés maghrébins qui ont enregistré une amélioration de 15.5%, nord-américains, avec +17.2% (+24.7% pour le Canada et +11.2% pour les USA) et, enfin, les marchés lointains : chinois, +7.3% et japonais, +47%

Cette évolution positive est le résultat des campagnes de communication lancées par l'administration du Tourisme et la multiplication des efforts de promotion effectués sur les différents marchés émetteurs au titre de l'année 2019.

Bien que les indicateurs relatifs aux marchés européens restent en deçà des performances de 2010 (-26%), cette reprise augure d'un trend positif de l'activité touristique qui devra être renforcée par de nouvelles mesures à mettre en œuvre conjointement par l'Administration et la profession afin de dynamiser et rénover le secteur touristique en Tunisie.

		2010	2018	2019	Ecart en % 2019/2018
Recettes Touristiques	En MD	3.522,5	4.141,2	5.619,2	35,7
	En M€	18.57	1.324	1.170	29,2
	En M\$	2.459	1.565	1.916	22,4
Arrivées aux frontières		7.828.075	8.299.040	9.429.049	13,6
Nuitées globales		35.565.104	27.074.650	30.018.511	10,9
Nuitées des résidents		3.429.478	5.862.175	5.714.063	-2,5
Taux d'occupation		44,9	40,9	44,6	3,7
Capacité disponible		240 077	237.618	236.015	-0,7
Capacité mise en exploitation		177 529	181.641	184.361	1,5



02

PRODUIT
TOURISTIQUE



PRODUIT TOURISTIQUE



Longtemps cantonné dans le balnéaire, le tourisme tunisien a engagé depuis une dizaine d'années une diversification de son offre de nature à répondre aux désirs d'une clientèle au profil rajeuni, plus mobile, plus exigeante en termes de qualité de vie, plus sensible aux propositions culturelles et écologiques.

Pour mettre le produit touristique au diapason de ces paramètres, la Direction générale de l'ONTT a renforcé son action d'encadrement des différentes prestations professionnelles pour en contrôler le rendu et pour y opérer les ajustements nécessaires.

Ayant comme priorité l'amélioration de la qualité du produit et des services ainsi que le bon déroulement des activités touristiques, l'Office National du Tourisme Tunisien a mis en œuvre une série d'actions portant principalement sur les axes suivants :

1. L'INSPECTION

En 2019, les services d'inspection de l'ONTT aussi bien au niveau central que régional, ont assuré 14018 visites d'inspection réalisant ainsi une légère augmentation de 12 % par rapport à l'année 2018. Il est à noter aussi que l'année 2019 a été marquée par plusieurs actions de contrôle à l'échelle nationale portant prioritairement sur la qualité des services, la sécurité et la sûreté au sein des établissements touristiques et de l'environnement.

Ces inspections sont réparties comme suit :

- Inspection des Hôtels : 1529 visites
- Inspection des Restaurants : 529 visites
- Inspection des Conditions d'hygiène et sécurité alimentaires : 1696 visites
- Inspection des Mesures de sûreté et de la sécurité : 3927 visites
- Inspection de la Qualité des services : 830 visites
- Inspection des Agences de voyages : 949 visites
- Inspection des Circuits touristiques et croisières : 2113 visites
- Inspection des Guides de Tourisme : 880 visites
- Inspection de l'Environnement touristique : 768 visites.
- Inspection des Activités Touristiques : 590 visites
- Inspection de Classement : 178 visites
- Visites dans le cadre d'octroi de la licence de boissons alcoolisées : 29

2. L'HOTELLERIE ET LA RESTAURATION :

Opérations de ratissage :

Durant l'année 2019, l'ONTT a réalisé des opérations de ratissage ciblant des établissements touristiques tels que les hôtels, les restaurants et les campements, implantés dans les régions de Kef, Siliana, Tabarka, Sbeitla, Tunis Nord, Djerba, Tataouine, Gabes, Yasmine hammamet, Monstatir, Mahdia et Kairouan touchant 617 établissements, ces visites ont aboutis aux résultats suivants:

- 349 rapports avec délais pour remédier aux défaillances
- 72 mises en demeure avec délais.
- 113 avertissements.
- 05 propositions de déclassement.
- 04 propositions d'annulation de classement.
- 19 propositions de fermeture.
- 06 établissements ont fait l'objet de reclassement.
- 38 établissements fermés pour des raisons économiques et sociales.
- 11 correspondances diverses

Classement des Hôtels :

La commission de classement des hôtels, s'est réunie 5 fois et a étudié 49 dossiers dont :

- Confirmation de classement de 34 hôtels.
- Refus de demande de révision de classement dans la catégorie supérieure pour 03 hôtels.
- Déclassement de 05 hôtels.
- Annulation de classement d'un seul hôtel.
- Report de décision de classement pour 05 hôtels.
- Transfert d'un dossier.

Classement des Restaurants :

La commission de classement des restaurants touristiques s'est réunie 06 fois, et a étudié 36 dossiers qui ont abouti à ce qui suit :

- Confirmation de classement de 16 restaurants.
- Rétablissement de classement de 10 restaurants.
- Reclassement en catégorie supérieure de 05 restaurants.
- Prolongation de la durée de classement provisoire pour 02 restaurants
- Rejet de rétablissement de classement de 03 restaurants.

Aussi, en 2019 la commission de classement des établissements touristiques avec animation musicale s'est réunie 5 fois et a étudié 31 dossiers qui ont abouti à ce qui suit :

- Classement en catégorie «restaurant avec animation musicale» de 18 établissements.



- Classement provisoire en catégorie «restaurant avec animation musicale» d'un (01) établissement.
- Classement en catégorie « club de nuit» de 03 établissements.
- Classement en catégorie « club de danse» de 02 établissements.
- Classement en catégorie « Cabaret» d'un établissement.
- Rejet de 02 demandes de classement en catégorie «restaurant avec animation musicale».
- Rejet de classement de 03 restaurants.

Mesures prises :

- Fermeture par décision ministérielle de 06 hôtels d'une capacité équivalente à 1306 lits pour non-conformité à la réglementation, 04 établissements ont été ré-ouverts.
- 03 décisions d'annulation de classement de restaurants touristiques.
- 05 décisions de déclassement de restaurants touristiques

Hôtels fermés :

Les hôtels fermés sont au nombre de 135 unités, soit (16.5% du nombre total d'hôtels) avec une capacité d'hébergement totalisant 45715 lits répartis selon les raisons de fermeture suivantes :

- 10 fermetures saisonnières soit 07 % des unités fermées.
- 06 fermetures par décision ministérielle (sanction) soit 04 % des unités fermées
- 33 fermetures pour des difficultés financières soit 24 % des unités fermées.

Ouvertures des établissements touristiques :

Les hôtels qui ont été ouverts en 2019 sont au nombre de 22 unités avec une capacité totale de 1919 lits répartis sur toutes les zones touristiques.

Agrément des Directeurs d'hôtels :

78 cahiers des charges relatifs à l'agrément des directeurs d'hôtels ont été signés en 2019.

Traitement des réclamations :

Durant l'année 2019, l'ONTT a reçu, 19 réclamations réparties comme suit:

- 10 réclamations pour la qualité de service.
- 02 réclamations pour perte ou vol.
- 04 réclamations relatives à une agression physique ou morale.
- 01 réclamation pour incident au sein d'un hôtel.
- 02 réclamations pour pollution sonore.

Toutes les réclamations ont été traitées conjointement avec les services régionaux de tourisme et des réponses ont été transmises aux concernés.

Dossiers des Autorisations de Vente des Boissons Alcoolisées :

Durant l'année 2019, le comité chargé de l'étude des demandes des dossiers relatifs aux autorisations de vente des boissons alcoolisées dans les établissements touristiques composé de 05 membres des différents Ministères (Ministère de l'intérieur, Ministère du Tourisme, Ministère de la Santé et le Ministère des Affaires Sociales) a fait 36 visites des lieux, touchant ainsi la plupart des régions touristiques (Le Grand Tunis ,Nabeul, Hammamet, Sousse, Monastir, Tabarka , Sfax, Djerba, Tozeur et Kébili) qui ont abouti aux mesures suivantes :

- Retrait de licence d'alcool pour 04 établissements.
- Attribution de licence d'alcool pour 26 établissements.
- Retour du permis d'alcool pour 06 établissements.

HYGIENE, SECURITE ALIMENTAIRE, SURETE ET ENVIRONNEMENT :

- 119 visites d'inspection des piscines qui ont abouti à l'attribution de 06 avertissements, 14 mises en demeure avec délais pour les hôtels défaillants.
- Une opération d'inspection des piscines qui a abouti à l'attribution de 04 avertissements, 14 mises en demeure avec délais pour l'exécution des travaux demandés.
- 209 visites d'inspection de la chaîne alimentaire pour le contrôle des conditions d'hygiène à la réception et stockage des produits d'origine animale.
- 72 visites d'inspection des piscines couvertes.
- Suivi de la situation sécuritaire de 139 établissements touristiques qui ne possèdent pas de certificat de protection civile qui a abouti à 87 avertissements.
- 108 visites d'inspections des circuits de l'eau froide, de l'eau chaude et de la climatisation pour la prévention de la maladie de la légionellose dans les établissements hôteliers qui ont abouti à l'attribution de 12 avertissements, 18 mises en demeure avec délais pour l'exécution des travaux demandés.
- 881 visites d'inspection du système de maîtrise de la sûreté dans les établissements touristiques, qui ont abouti à l'attribution de 83 avertissements, 64 mises en demeure , 08 blâmes avec délais pour l'exécution des travaux demandés et 11 propositions de fermeture.



3. AGENCES DE VOYAGES, GUIDES ET ACTIVITES TOURISTIQUES :

Nombre total 2019 : 1312 en exploitation

- Catégorie A : 1043
- Catégorie B : 269

Nombre d'agences créées en 2019: 134

- Catégorie A : 85
- Catégorie B : 49

SANCTIONS ET DÉCISIONS DE RÉOUVERTURE :

- 21 fermetures temporaires.
- 01 fermeture définitive.
- 01 décision de réouverture.

VOYAGES À L'ÉTRANGER (OUT-GOING) :

- Nombre de programmes : 2 858
- Nombre de participants : 18 574
- Montant total en DT : 25 455 994. 483

Les visas pour les programmes de voyage à l'étranger ont été suspendus depuis le 23 mars 2019 pour épuisement du quota destiné à ces voyages.

PROGRAMMES DES VISAS POUR LE PÈLERINAGE À LA MECQUE) OMRA) :

Après étude des dossiers des programmes Omra, le service concerné a visé 146 programmes comprenant 24 754 participants.

LES GUIDES DE TOURISME

Le nombre total des guides opérationnels arrêté en 2019, est de 900 guides et accompagnateurs sahariens qui se répartissent comme suit :

Guides professionnels	771
Guides auxiliaires Enseignants	70
Guides auxiliaires	16
Guides locaux	12
Guides de sites	03
Guides écologiques spécialisés	02
Guides culturels spécialisés	01
Accompagnateurs sahariens	25

AVANTAGES FISCAUX POUR L'ACQUISITION DE NOUVEAUX MATÉRIELS ROULANTS

08 commissions ont été tenues pour l'attribution de privilèges fiscaux relatifs aux nouvelles acquisitions suivantes :

- 92 voitures tout terrains
- 57 microbus
- 108 minibus
- 75 bus

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS :

L'ONTT a reçu 19 réclamations qui sont en cours de traitement. Et a transmis aux services concernés du Ministère du Tourisme 02 dossiers relatifs à des sociétés exerçant illégalement les activités d'Agences de voyages avec proposition de leur fermeture.



*INSPIRING**
Tunisia

ИЮН**
30°C



Влюбись в Тунис



-INVEST-



03

INVESTISSEMENT
TOURISTIQUE



INVESTISSEMENT TOURISTIQUE



Un nouveau code d'incitations aux investissements, dit « Loi d'Investissement 2016 », dont le nouveau cadre juridique a été promulgué le 28 mars 2017, est venu remplacer le Code des Investissements de 1993. Il comporte 16 mesures qui se substituent à certaines dispositions de l'ancien Code ou les complètent. Son objectif est de stimuler les investissements dans le secteur du tourisme par l'introduction de nouvelles mesures de nature à faciliter l'accès au marché, à réorganiser les structures et mécanismes pour encourager l'investissement et à préciser les garanties offertes à l'investisseur et ses obligations.

Au cours de l'exercice 2019, l'Office a focalisé ses efforts sur l'impératif de diversification du produit touristique. A cet effet, il a activement encadré les intentions d'investissement dans cette direction.

1. ACCORDS PREALABLES :

Au cours de l'année, 127 accords préalables ont été octroyés aux promoteurs pour la réalisation des nouveaux projets touristiques répartis comme suit :

HÉBERGEMENT		ANIMATION	
PROJET	NBRE	PROJET	NBRE
Hôtel	17	Centre d'animation	09
Pension de famille	04	Restaurant touristique	22
Chambre d'hôte	53		
Appart Hôtel	06		
Gîte rural	09		
Hôtel de charme	03		
Campement	02		
Môtel	01		
Village de vacance	01		
TOTAL :	96	TOTAL :	31

2. COMMISSION TECHNIQUE DES ETABLISSEMENTS DE TOURISME :

En 2019, la commission technique des établissements de tourisme a tenu 07 réunions pour l'examen de 198 dossiers techniques relatifs à toutes sortes de projets touristiques.

Par ailleurs, la capacité supplémentaire approuvée s'élève à 3623 lits.

HEBERGEMENT		ANIMATION		PROJETS DIVERS	
PROJET	NBRE	PROJET	NBRE	PROJET	NBRE
Hôtel (nouvelle unité)	27	Centre d'animation	22	Lotissement et complexe immobilier	08
Hôtel (Extension)	37	Restaurant touristique	26	Composante Immobilière dans les hôtels	02
Pension de famille	04	Parc aquatique	01	Résidence Touristique	03
Gîte rural	07				
Hôtel de charme	08				
Chambres d'hôtes	33				
Appart-hôtel	19				
Motel	01				
TOTAL :	136	TOTAL :	49	TOTAL :	13

3. ACCORDS PRÉALABLES POUR INNOVATION ET EXTENSION ET ACCORDS DEFINITIFS :

Au cours de l'année, 182 accords préalables pour la réalisation des programmes d'innovations et d'extensions et 115 accords définitifs ont été délivrés dont le coût total s'élève à 660 millions de dinars.

4. AVANTAGES FINANCIERS ET FISCAUX :

Primes d'investissement :

Au cours de cette année, 1.074 millions de dinars ont été octroyés aux investisseurs dans le secteur touristique au titre des primes d'investissement dans les zones de développement régional.

Avantages fiscaux :

La valeur des biens d'équipements bénéficiant des incitations fiscales a atteint un montant de 28.809 millions de dinars, répartis sur 360 listes.



SITUATION DES INVESTISSEMENTS :

Le coût d'investissement global réalisé au cours de l'année 2019 s'élève à 287 millions de dinars répartis comme suit :

- 252 millions de dinars pour l'hébergement.
- 35 millions de dinars pour l'animation.

1. HEBERGEMENT :

L'année 2019 a connu la mise en exploitation de 3012 lits relatifs à 38 établissements. Les établissements hôteliers sont répartis en typologies comme suit :

- Hôtel : 12 unités avec une capacité de 2632 lits

Catégorie	Nombre d'unité	Capacité additionnelle	Capacité en réouverture	Capacité globale
5*	03	987	-	-
4*	05	1362	-	-
2*	03	249	-	-
1*	01	34	-	-

- Chambre d'hôtes : 17 unités avec une capacité de 187 lits.
- Motel : 01 unité avec une capacité de 34 lits.
- Gites ruraux : 07 unités avec une capacité de 141 lits.
- Pension de famille : 01 unité avec une capacité de 18 lits.

2. ANIMATION :

L'année 2019 a connu la mise en exploitions de 19 projets d'animation :

- 18 restaurants touristiques.
- 1 Night-club.





04

LA QUALITÉ



LA QUALITÉ



La notion de qualité est devenue une composante majeure de l'offre et un critère déterminant du choix de la destination par les touristes. D'où l'importance majeure accordée par l'ONTT à ce paramètre. De là découle son souci constant d'en promouvoir la mise en œuvre sur le terrain et à tous les niveaux.

Pour cela, l'Office a multiplié consultations et enquêtes pour cerner au plus près la réalité de la qualité des prestations des divers intervenants et agir sur leur évolution.

A cette fin, l'Office a entrepris les actions suivantes :

1. QUALITE TOURISME :

- Participation de l'Office National du Tourisme Tunisien aux travaux de Normalisation
 - Comité miroir de l'INNORPI relatif au projet de la norme ISO/DIS 22525 – tourisme médical (projet Tunisien)
 - Groupe de travail International WG 2 (Tourisme de santé) du comité technique ISO/TC 228 « Tourisme et activités connexes » ainsi qu'au congrès annuel tenu à Tunis du 08 au 12 Avril 2019 avec la participation de 60 experts Internationaux de 40 nationalités. La réunion plénière comporte une présentation de la progression des travaux des différents projets des normes internationales des neuf groupes de travail internationaux (tourisme durable, plongée sous-marine, tourisme d'aventures, hébergement, restaurants, ports de plaisance...).

L'ONTT a assuré la coordination à travers un comité d'organisation pour l'accueil et le bon déroulement de cet événement et ce, en collaboration avec le Ministère du Tourisme et de l'Artisanat, l'ONTH, l'INNORPI, la FTAV et la FI2T afin de valoriser l'apport considérable des compétences Tunisiennes et des experts internationaux et de mener le projet de la norme ISO/DIS 22525 à bon port.

Déploiement des bornes interactives :

- Coordination entre les services concernés de l'ONTT (la Direction de la Qualité ,la Direction Centrale de la Promotion, la Direction du Produit , la Direction de l'Informatique) et la société chargée du développement et de l'optimisation des fonctionnalités de l'application de la collecte des opinions des visiteurs et l'exploitation des données selon les besoins pour améliorer la qualité des services touristiques.

Deux questionnaires ont été réalisés à travers les bornes :

- Un questionnaire de satisfaction sur les prestations et informations touristiques dans les bureaux d'accueil de l'ONTT
- Un questionnaire relatif à l'évaluation des événements «Pèlerinage de la Ghriba 2019» et «Dunes électroniques 2019», afin d'obtenir le feed-back des festivaliers.

Les deux questionnaires ont été conçus pour donner l'opportunité aux touristes/visiteurs de s'exprimer librement et nous permettre ainsi d'identifier les priorités d'amélioration et de suivre l'évolution ou progression des sujets abordés.

Un rapport d'évaluation de l'événement « La Ghriba 2019 » a été rédigé dont le questionnaire a fait objet de la participation de 60 enquêtés pour un taux de satisfaction de 87 %. « Les Dunes Electroniques » affichent quant à elles, la participation de 95 enquêtés et un taux de satisfaction de 77 %.

Partenariat ONTT-OACA

L'Office National du Tourisme Tunisien a entamé des négociations avec l'OACA afin de demander l'autorisation d'installer 4 bornes interactives dans les zones de départ des aéroports internationaux de Tunis-Carthage (2), Djerba (1), Tozeur (1). L'OACA ayant vu dans notre requête, l'opportunité de formuler ses propres demandes, l'idée d'élaborer une convention de partenariat win-win ONTT-OACA s'est développée. Ce projet comporte entre autres, la mise à notre disposition d'un espace de rencontre, « check point » pour l'accueil des VIP de l'ONTT et la diffusion des films promotionnels de l'ONTT sur les screens de la zone arrivée de l'Aéroport de Tunis Carthage.

2. LA QUALITE DANS L'ADMINISTRATION :

Mise à niveau des bureaux d'accueil et d'informations touristiques :

Suite à la demande de la Direction des Relations Publiques relative au réaménagement du bureau d'accueil et d'informations touristiques à l'Aéroport de Tunis Carthage, des études architecturales ont été réalisées afin de procéder à une mise à niveau du bureau d'informations à l'ATC sur les plans de l'esthétique, la sécurité et la réorientation de la façade. Le plan architectural a été validé le 03 Septembre 2019.

Toutefois, ce projet n'a pu être commencé, puisque l'OACA nous a informé fin septembre de leur décision d'entamer début janvier 2020 les procédures relatives au projet d'extension de l'aéroport de Tunis-Carthage. Ces travaux prévoient un autre emplacement pour le local de l'ONTT et par conséquent une nouvelle construction et un nouveau plan architectural seront réalisés.



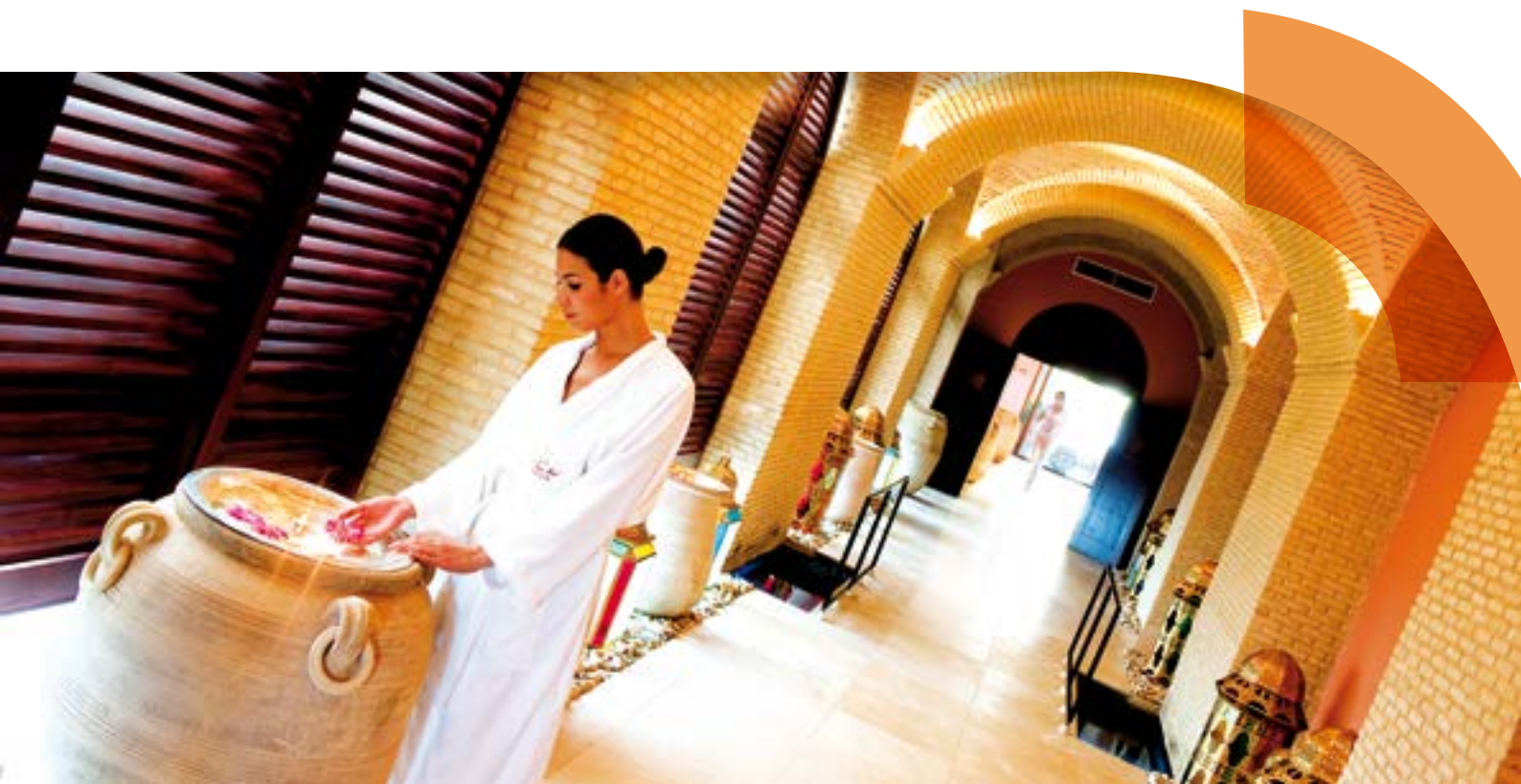
Certification des centres de formation touristique :

Les services de l'ONTT ont assuré le suivi du projet déjà commencé depuis l'année 2015 relatif à la certification ISO 9001 des Systèmes Management Qualité (SMQ) de l'Institut Supérieur de formation touristique Sousse et du centre de formation Kerkouane.

Après l'achèvement des travaux relatifs à l'audit de certification initiale suivant les exigences de la norme ISO 9001 du (SMQ) de l'ISFT Sousse Kantaoui, l'ONTT a engagé la procédure pour la réalisation de l'audit de surveillance de la deuxième année de certification et ce, en collaboration avec l'INNORPI.

Suite à l'audit de surveillance réalisé pour la deuxième année de la certification du centre de formation Kerkouane, l'INNORPI a décerné une attestation de maintien de la certification, ainsi l'ONTT a commencé les préparatifs pour la réalisation de l'audit de surveillance de la troisième année.

Dans l'avenir, l'Agence de la Formation dans les Métiers du Tourisme prendra le relais pour assurer la certification des centres et ce, en concertation avec l'INNORPI.





05

TOURISME
ALTERNATIF



TOURISME ALTERNATIF



C'est un horizon nouveau qui s'offre aux opérateurs aussi bien qu'à la clientèle en quête d'immersion dans l'authenticité des produits proposés sur le marché touristique. Cette offre a littéralement explosé depuis une dizaine d'années, malgré les aléas de la conjoncture. Et la tendance s'est considérablement accentuée avec l'entrée en vigueur, en mars 2017, du nouveau Cadre juridique de l'investissement.

Multiplication des modes d'hébergement (maisons d'hôtes, gîtes ruraux, campings, etc.), diversification des produits (écotourisme, tourisme culturel, tourisme de découverte des modes de vie locaux ; tourisme de randonnées, sportif, thermal, etc.) : l'offre s'est considérablement enrichie. L'ONTT a grandement favorisé cet essor en veillant à son accompagnement sur la voie de l'excellence.

Les principales activités de l'Office National du Tourisme Tunisien s'articulent autour de ces axes, à savoir l'amélioration de l'environnement touristique, la protection des sites touristiques, l'amélioration de la propreté et de l'esthétique des zones touristiques, ainsi que la valorisation du tourisme culturel

1. AMÉLIORATION DE L'ENVIRONNEMENT TOURISTIQUE :

SUIVI DE LA SITUATION DE L'ENVIRONNEMENT DANS LES ZONES TOURISTIQUES :

En 2019, l'ONTT a assuré le suivi et le contrôle sur le terrain de la situation de l'environnement dans les zones et les sites touristiques en coordination avec les différents Commissariats Régionaux au Tourisme. Des visites sur le terrain ont été effectuées par l'équipe technique portant sur l'inspection de la propreté des zones et des circuits touristiques, de la propreté des plages, de l'état des réseaux d'éclairages publics, des équipements urbains et des infrastructures telles que les routes et les trottoirs...

Suite à ces visites de terrain, des rapports ont été rédigés et soumis au Ministre du Tourisme et de l'Artisanat afin de l'informer de l'état de l'environnement ainsi que des manquements enregistrés. Ces mêmes rapports ont été transmis aux gouverneurs sollicitant leurs interventions.

PROGRAMMES NATIONAUX ET RÉGIONAUX VISANT À AMÉLIORER L'ENVIRONNEMENT :

- Participation aux réunions du Comité technique du Fond de Protection des Zones Touristiques relatives à l'étude des projets proposés par les municipalités touristiques.
- Coordination avec les Commissariats Régionaux au Tourisme, dans le cadre des programmes nationaux et régionaux d'amélioration de l'environnement touristique, et ce notamment dans le cadre des fonds alloués aux municipalités touristiques.

2. PROTECTION DES SITES TOURISTIQUES :

Projet d'Aménagement du Parcours touristique de Ksar Ghilane :

Au vu du non-achèvement de l'étude pour non respect du bureau d'études des délais contractuels ainsi que de la révision de l'étude conformément aux observations formulées par le comité de pilotage, il a été décidé lors du comité directeurs du mardi 12 novembre 2019 d'annuler le contrat avec ledit bureau d'étude.

A cet effet, les services de la Coopération Internationale du Ministère ont été contactés afin d'intégrer ce projet dans les composantes du «projet DMO Ksar Ghilane» financé par l'Union européenne et mis en œuvre par la GIZ.

Projet d'aménagement du Circuit Andalou à Testour :

L'Association de sauvegarde de la Medina de Testour a réalisé les études techniques et préparé les estimations financières pour l'achèvement du projet en coordination avec les services de l'ONTT. Sur la base de ces estimations, l'ASM a transmis à l'ONTT les devis de trois entrepreneurs en construction pour les travaux de ravalement des façades, ainsi que pour trois entreprises de menuiserie pour la rénovation des auvents.

Cependant, un accord a été conclu en 2016 entre la municipalité de Testour et l'Association de sauvegarde de la ville de Testour d'une part et de l'Institut National du Patrimoine d'autre part afin de préparer les études techniques et financières nécessaires à l'achèvement du projet.

Les engagements de l'Institut National du Patrimoine n'ont pas été tenus, et ce malgré de nombreuses correspondances, ce qui représente un obstacle pour entamer les travaux.

Il a été donc décidé d'annuler ce projet et de le substituer par un projet de mise en place d'une application pour la valorisation du patrimoine naturel et culturel dans la région. Après approbation, ledit projet est en cours d'élaboration.

Projet de signalétique touristique à Tataouine :

Ce projet a connu un retard important en raison de l'incapacité du bureau des études à soumettre le rapport de la deuxième phase malgré l'avertissement qui lui a été adressé. Ce qui a emmené l'ONTT à décider d'annuler ce projet et de le substituer par un projet de mise en place d'une application pour la valorisation du patrimoine naturel et culturel dans la région.

Le projet de la mise en place de l'application pour la valorisation du patrimoine naturel et culturel dans la région Tataouine va être négocié ultérieurement.

3. PROJETS DE COOPÉRATION INTERNATIONALE :

Ecotourisme et conservation de la diversité biologique désertique en Tunisie :

Ce projet vise à contribuer à la conservation de la biodiversité du désert dans les parcs nationaux de Bouhedma (Sidi Bouzid), Deghoumes (Tozeur) et Jebil (Kebili) par le développement d'un



programme intégré de gestion des ressources naturelles, incluant l'écotourisme, la participation communautaire et la diversification économique rurale. Et créer des emplois en particulier pour les femmes et les jeunes.

Conformément à l'accord de partenariat entre l'Office National du Tourisme Tunisien et la Direction Générale de l'Environnement et de la qualité de la vie, l'ONTT a entrepris toutes les activités qui lui ont été confiées et a achevé les activités relatives à la promotion, à la commercialisation des parcs nationaux et à l'écotourisme. Au cours de l'année 2019, la DPE a participé au séminaire de clôture du projet.

L'Office National du Tourisme Tunisien a veillé à la diffusion d'un certain nombre de moyens de communication et de promotion liés à ce projet traduits en trois langues: (Français, Anglais et Allemand) au profit des CRTs de Sbeitla, Tozeur et Kébili. Ces mêmes supports de communication et de promotion sont diffusés dans des événements, salons et expositions pour promouvoir le tourisme Tunisien.

Participation à des projets de coopération transfrontalière avec l'UE 2014-2020

L'ONTT a reçu de nombreuses invitations pour participer à la mise en œuvre de projets de coopération transfrontalière avec l'Union Européenne, aussi bien dans le cadre des programmes de coopération Italo-Tunisiens que des programmes de coopération des pays méditerranéens. L'ONTT a procédé à les étudier et préparer les documents nécessaires pour participer aux appels à propositions relatives à ces projets. Dans ce contexte, des accords de partenariat ont été signés avec les meneurs des projets et font actuellement l'objet d'une évaluation finale avant l'annonce des résultats finaux par l'UE.

Dans le cadre de projets de coopération transfrontalière l'ONTT participe en tant que partenaire associé avec deux projets qui ont été retenues :

- Le projet MEDUSA dont le chef de fil Tunisien est représenté par le Fond Mondial pour la nature (WWF Tunisie).
L'objectif principal du projet est de développer le tourisme d'aventure.
La durée du projet est de 3 ans (2019-2022).
- Le projet Co-Evolve4BG, dont le chef de fil Tunisien est l'Institut National des Sciences et Technologies de la Mer (INSTM)
L'objectif principal du projet est de développer un tourisme côtier durable.
La durée du projet est 3 ans (2019-2022).

Par ailleurs, dans le cadre des programmes de coopération Italie –Tunisie, l'ONTT a signé deux conventions de partenariat avec les chefs de fil. En attente de l'annonce des résultats.



06

LA PROMOTION



LA PROMOTION



Un rôle majeur a été assigné à la promotion de la destination, durant l'année 2019, pour répondre à l'impératif de mobilisation d'un maximum de ressources nécessaires à la relance d'une économie durement éprouvée tant à l'échelle locale que régionale. Une intense campagne a été menée en vue de repositionner la destination sur les marchés traditionnels avec un focus sur le marché algérien voisin qui est devenu un émetteur de premier plan en direction de la Tunisie. L'effort a également porté sur les marchés traditionnels d'Europe, ainsi que sur la Russie et les pays de l'Est. Les marchés lointains, Amérique du Nord, Chine ou Japon ont eux aussi fait l'objet de campagnes de promotion.

MARCHES TOURISTIQUES

1. MARCHES EUROPEENS

Réalisations statistiques

Au 31 Décembre 2019, les entrées des européens se sont élevées à 2 788 706 touristes, enregistrant ainsi, une progression remarquable de 15,6 % par rapport à l'année 2018. Cela s'explique essentiellement par les bonnes performances des marchés traditionnels.

Bilan des Actions promotionnelles :

En 2019, l'Office National du Tourisme Tunisien a procédé à :

- L'organisation de 146 voyages de presse en faveur de 629 journalistes représentant les différents supports médiatiques européens.
- L'organisation de 73 éductours et méga tours en faveur de 1913 agents de voyages et TO 's
- La participation à 63 salons et foires touristiques internationaux et régionaux.
- Le soutien financier de 51 campagnes de publicité conjointe
- L'organisation de 168 opérations spéciales en l'occurrence des journées, soirées touristiques Tunisiennes, rencontres avec des réseaux de vente et des workshops.

2. MARCHES D'AMERIQUE DU NORD, D'AFRIQUE ET DES PAYS LOINTAINS

Marchés de L'Amérique du Nord

Les arrivées en provenance des marchés de l'Amérique du nord ont totalisé 47 166 entrées en 2019 enregistrant une progression de 17 % par rapport à 2018.

Parmi les principales actions menées par l'ONTT sur ces marchés au titre de l'année 2019 on peut citer les suivantes :

- La participation à 04 foires et salons touristiques au Canada.
- L'organisation de 17 opérations spéciales, workshops et Roadshows au Canada.
- L'organisation de 05 Voyages de presse en faveur de 10 journalistes
- L'organisation de 03 Voyages éducatifs en faveur de 60 agents de voyages.

Marchés Lointains et Africains :

En 2019, le flux touristique en provenance des pays africains et lointains a atteint, 128 651 touristes contre 110 840 touristes en 2018 enregistrant ainsi une progression de 18 %.

Les efforts de l'ONTT en matière de promotion ont été accentués sur les marchés Chinois et Japonais. En menant les actions suivantes :

- La participation à 07 foires et salons en Chine et Japon.
- L'organisation de 07 opérations spéciales et de 10 workshops.
- L'invitation de 13 journalistes chinois.
- L'organisation de 04 Eductours en faveur de 745 agents de voyages.

3. MARCHES ARABES

Marché Maghrébin :

Les arrivées aux frontières des maghrébins en 2019 ont atteint 4 976 826 touristes, soit une progression de 15,5 % par rapport à 2018.

Cette progression s'explique essentiellement par les bonnes performances enregistrées sur les marchés Algérien (2 934 975 ; +7,6%) et Libyen (1 956 060 ; + 30 %) .

Plusieurs actions promotionnelles ont été menées sur le marché Algérien, visant à la consolidation de l'image de la Tunisie en tant que destination touristique, en effet l'ONTT a participé à 07 foires et salons touristiques et a invité 40 journalistes et 60 agents de voyages.

Marché du Moyen Orient :

Les arrivées des moyen-orientaux en 2019 ont totalisé 48 745 touristes, soit une hausse de 1,2% par rapport à 2018.

Les actions promotionnelles réalisées sur ce marché sont comme suit :

- Participation à une foire touristique.
- L'organisation de 11 opérations spéciales
- Organisation de 02 voyages de presse et d'un voyage éducatif.



4. MARCHÉ LOCAL :

Durant l'année 2019, le marché local a enregistré de bonnes performances aussi bien au niveau des arrivées dans les hôtels qu'au niveau des nuitées touristiques

Les actions promotionnelles réalisées sur le marché local se résument notamment à la participation aux 04 salons et foires touristiques en Tunisie dont notamment M.I.T à Tunis et le salon SEHRA MED à Monastir (Salon du Tourisme et des équipements hôteliers et touristiques) et à la participation aux journées des régions (6 régions) organisées à la cité de la culture à Tunis

PUBLICITE NATIONALE

Un budget de 27.450 MDT a été alloué aux campagnes de publicité institutionnelle au titre de l'année 2019.

LES MARCHES CONCERNES :

La France, la Belgique, l'Italie, l'Espagne, la Grande Bretagne, les pays scandinaves (Suède et Danemark), l'Allemagne, la Suisse, l'Algérie et le marché local.

Marchés Européens :

L'Office National du Tourisme Tunisien a mené des campagnes de publicité nationale sur les marchés européens, particulièrement les marchés traditionnels, tels que les marchés Français, Britannique et Allemand, et ce en raison de la croissance enregistrée au niveau du nombre de touristes en provenance de ces marchés lors de l'année précédente.

Ces campagnes comprennent des diffusions de messages publicitaires sur les chaînes de télévision des marchés cibles, accompagnées de campagne d'affichage dans les plus grandes villes européennes, en plus d'annonces dans les journaux et les magazines grand public et spécialisés.

Aussi, une attention particulière a été accordée à la communication digitale, en collaborant avec la communauté des blogueurs et influenceurs dans le secteur touristique, et en menant des opérations promotionnelles sur les réseaux sociaux et les sites numériques pour accroître la notoriété de la destination.

Marché Algérien :

La campagne publicitaire menée sur le marché Algérien était basée principalement en 1^{re} vague, sur la diffusion des spots radios suivie par une campagne d'affichage urbain et ce pour une période de 5 semaines consécutives.

En 2^e vague, une campagne numérique a été réalisée et organisée sur les réseaux sociaux en coopération avec des blogueurs et des personnalités Algériennes pour renforcer la visibilité de la Tunisie sur ce marché stratégique.

Marché intérieur :

La campagne de publicité pour la promotion du tourisme intérieur au cours de l'année 2019 a été divisée en 3 grandes opérations :

- Campagne publicitaire digitale sur les sites publics et spécialisés en Tunisie pour promouvoir les produits touristiques à valeur ajoutée.
- Campagne de sensibilisation pour préserver la propreté de l'environnement lors de la période estivale.
- Campagne promotionnelle pour soutenir l'inscription de l'île de Djerba sur la liste du patrimoine mondial de l'UNESCO.



EDITION

- Finalisation des travaux relatifs à la réalisation d'un film promotionnel de 15 mn en trois langues.
- Suivi de l'impression de la documentation touristique (Appel d'Offre 2018).
- Nouvelle conception face verso de la Carte routière en cinq langues.
- Travaux de fin d'année.
- Acquisition ouvrages de luxe.
- Envoi de la documentation à l'intérieur et à l'étranger.
- Impression des sacs et porte documents.
- Conception et impression mini brochure destinée pour le marché Canadien.
- Consultation pour la conception des nouvelles affiches promotionnelles.
- Signature d'une convention entre l'ONTT et le centre PACKTEC pour faire des analyses (Grammage et qualité de papier..).
- Acquisition matériel emballage (envoi de la documentation).

COMMUNICATION ET RELATIONS PUBLIQUES

L'Office National du Tourisme Tunisien a poursuivi au cours de l'année 2019 son soutien aux manifestations dans le domaine de l'animation touristique telles que les festivals, les conférences, les événements sportifs et la mise en œuvre des programmes de revitalisation lors de la participation de l'ONTT aux expositions et salons touristiques à l'intérieur et à l'extérieur du pays.

Il s'est également attaché à assurer l'accueil, l'hébergement, la restauration et le transport des différents invités, notamment des personnalités éminentes, des journalistes, des voyageurs et des agents de voyages, lors des visites d'information et de promotion organisées à leur profit.

Événements sportifs:

La Tunisie a accueilli de nombreuses manifestations sportives de course à pieds, comme le troisième parcours de la légendaire course du marathon du désert de 100 km et la 34^e session du marathon international Comar-Tunisie-Carthage, qui visent à promouvoir la Tunisie en tant que destination pour le tourisme sportif.

L'année 2019 a également été marquée par l'organisation du 34^e Rallye des avions légers inclus dans les sports aériens, qui reviennent après une absence de huit ans.

Du côté des sports mécaniques, l'année 2019 a vu l'organisation du Rallye BMW Italien du Rallye automobile de l'Elysée et du Rallye les anciennes et rares voitures « les routes du Soleil ».

En ce qui concerne les sports individuels, l'ONTT a soutenu à la fois le nageur international Najib Bel Hadi, couronné au cours de l'année en établissant un record du monde officiellement inscrit



dans le livre Guinness, et le joueur de tennis tunisien Malik Jaziri dans les grandes compétitions internationales au cours de l'année.

En ce qui concerne les sports d'équipe, les manifestations sportives internationales qui ont permis de promouvoir l'image de la Tunisie et son rayonnement à l'étranger ont été soutenues lors de la participation des deux équipes nationales tunisiennes à la Coupe du Monde de Handball Allemagne-Danemark 2019 et à la Coupe du Monde de Basketball Chine 2019

Tourisme MICE:

L'ONTT a soutenu 30 conférences qui ont contribué indirectement à la promotion de la destination Tunisienne, en soutenant des conférences qui attirent des personnalités ou des participants de renommée internationale à travers lesquels il investit leur influence dans leur environnement social et professionnel pour la promotion de la destination Tunisienne.

Tourisme de festival

L'administration a participé à l'organisation de nombreux événements et activités promotionnelles en soutenant un grand nombre de festivals, dont 80 dans différentes régions, tels que le Festival international du désert de Douz, le Festival Oasis de Tozeur, le Festival international d'El Jem et le Festival international de Carthage. Ces activités contribuent à promouvoir la destination tunisienne d'une manière différente, notamment dans les régions intérieures, où le patrimoine culturel est riche et authentique.

Activités des associations:

Dans le cadre de son suivi des activités des associations, l'ONTT a accompagné près de 50 associations à l'intérieur du pays pour organiser diverses manifestations culturelles et touristiques, en apportant un soutien logistique et moral.

Communication Digitale :

L'Office National du Tourisme Tunisien a œuvré pour améliorer l'image de la Tunisie à travers les sites de réseautage social et Internet, et a consolidé son groupe de travail par un spécialiste dans le domaine du numérique afin de couvrir la plupart des manifestations touristiques de manière moderne et attirer l'attention du segment « jeunes » interagissant et participant à la promotion de l'image de la Tunisie via Facebook, Twitter, Instagram, YouTube et autres sites.


Manifestations à l'étranger:

L'Office National du Tourisme Tunisien a participé à l'organisation et à la l'animation du pavillon tunisien dans diverses expositions et salons touristiques à l'étranger, en fournissant des groupes musicaux, des artisans, des cuisiniers et des défilés de mode, ainsi que l'offre de cadeaux souvenirs.


Relations Publiques Tunisie:


L'ONTT assure l'accueil, l'hébergement, la restauration et le transport, des invités, tels que les journalistes, les personnalités éminentes et influentes du secteur, des voyageurs, des agents de voyage et des professionnels étrangers, lors de leur visites en Tunisie.




 1, Avenue Mohamed V-1001- Tunis

 Tél: 71 341 077 Fax: 71 341 145

 info@discovertunisia.com

 www.discovertunisia.com

 Discover Tunisia

 twitter.com/DiscoverTUN

 www.instagram.com/discover_tunisia

 www.facebook.com/DiscoverTunisiacom/