



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

*INSPIRING*  
**Tunisia**



**RAPPORT  
ANNUEL**

**2021**



# SOMMAIRE

PREFACE .....	04
PRESENTATION DE L'ONTT .....	07

## 01

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

## 02

### PRODUIT TOURISTIQUE

Inspection.....	11
Hôtellerie et Restauration .....	12
Agences de voyages, Guides et Activités Touristiques .....	17

# 03

## INVESTISSEMENT TOURISTIQUE

Accords préalables .....	21
Commission Technique des Etablissements de Tourisme .....	22
Accords préalables et accords définitifs.....	22
Avantages financiers et fiscaux .....	22
Situation des Investissements .....	23

# 05

## TOURISME ALTERNATIF

Amélioration de l'Environnement touristique .....	29
Protection des Sites touristiques .....	30
Projets de Coopération internationale ....	31

# 04

## LA QUALITE

Qualité Tourisme .....	25
Qualité dans l'administration .....	26
Comité de Gestion de la Marque qualité Tourisme Tunisie.....	27

# 06

## LA PROMOTION

Marchés touristiques .....	33
Publicité Nationale et Edition .....	35
Communication et Relations publiques ....	37



# PRÉFACE PRÉFACE PRÉFACE

Depuis mars 2020, le secteur du Tourisme tunisien a connu, comme à l'international, une crise imposée par la pandémie du Covid-19.

Si la crise sanitaire a lourdement impacté l'activité touristique, le bilan de 2021 a tout de même auguré d'une légère reprise enregistrant une courbe ascendante du nombre des entrées des touristes internationaux qui, nous le souhaitons, atteindra sa vitesse de croisière d'ici 2023 !

En effet, les indices attestent d'un regain de dynamisme et des performances assez satisfaisantes, en comparaison avec l'année 2020 avec une progression de 2 475 430 en termes d'arrivées des touristes, contre 2 millions en 2020, soit une hausse de + 23 %.

Parallèlement, le nombre des nuitées touristiques globales a atteint plus de 8 millions, soit une progression de 36,9% et les revenus touristiques ont enregistré une hausse de 12.6%, pour atteindre 2.28 milliards de dinars.

A juste titre cette conjoncture difficile a, en effet, permis à l'administration du Tourisme de faire une rétrospective et de repenser ses choix stratégiques, en entamant une série de réformes et d'actions adaptées à la conjoncture mondiale en plus de l'instauration d'un plan de soutien en faveur du secteur, dans un objectif de pérenniser sur nos valeurs sûres et dans la perspective d'une approche socio-durable, inclusive et humaine.

Au vu de cette reprise, l'avenir du tourisme tunisien ne pourrait qu'augurer d'un retour prometteur.

*INSPIRING*  
**Tunisia**





DÉCOUVERTE  
DÉCOUVERTE  
DÉCOUVERTE  
DÉCOUVERTE  
DÉCOUVERTE



VOYAGE  
VOYAGE  
VOYAGE  
VOYAGE  
VOYAGE



EXPLORATION  
EXPLORATION  
EXPLORATION  
EXPLORATION  
EXPLORATION



ÉVASION  
ÉVASION  
ÉVASION  
ÉVASION  
ÉVASION



LIBERTÉ  
LIBERTÉ  
LIBERTÉ  
LIBERTÉ  
LIBERTÉ



## PRESENTATION DE L'ONTT

### Office National du Tourisme Tunisien

#### RAISON SOCIALE

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

Tél : +(216) 71 341 077

Fax : +(216) 71 341 145

E-Mail : [ontt@discovertunisia.com](mailto:ontt@discovertunisia.com)

Site web : [www.discovertunisia.com](http://www.discovertunisia.com)

    Discover Tunisia

L'Office National du Tourisme, héritier du Commissariat Général au Tourisme fondé en 1962, est l'organisme à travers lequel l'Etat tunisien met en œuvre ses stratégies de développement du secteur dans le cadre d'une politique économique planifiée porteuse de promesses, de progrès, et de prospérité partagée basée sur l'exploitation de tous les potentiels créateurs d'emplois directs et indirects et génératrice de recettes en devises .

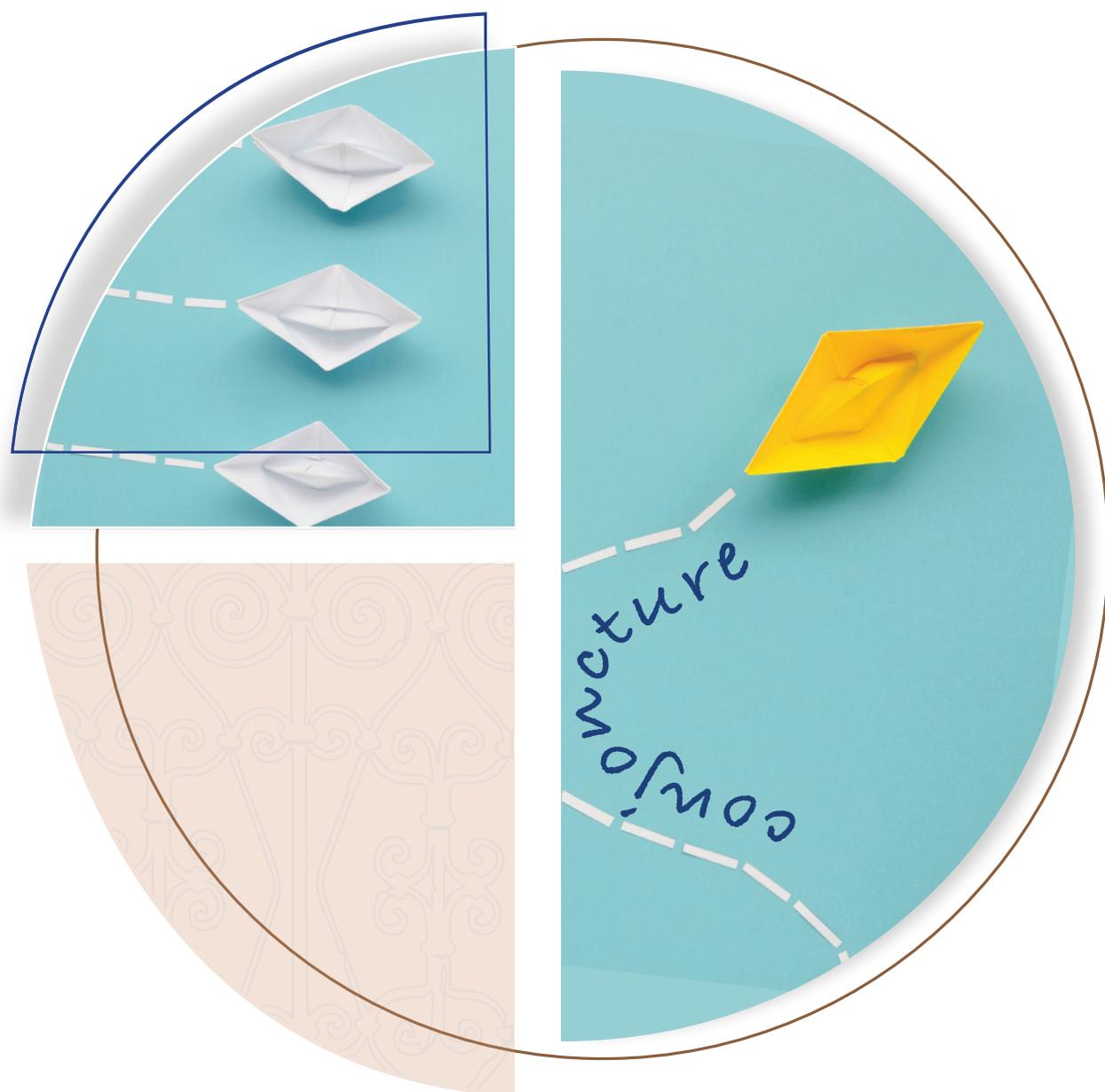
La mission assignée à l'ONTT lui attribue le rôle principal dans le développement de l'activité touristique, de sa réglementation et du contrôle de ses prestations. Sur un autre registre, l'Office National du Tourisme Tunisien assume la charge de la promotion de la destination Tunisie tant au plan national qu'international.

Parallèlement, l'ONTT assure la mobilisation des investissements nationaux et étrangers dans les différentes branches du secteur.

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
- 20 Commissariats Régionaux au Tourisme et 26 bureaux de renseignements.
- 15 Représentations implantées à l'étranger



01

CONJONCTURE  
TOURISTIQUE



## CONJONCTURE TOURISTIQUE

Après une récession historique en 2020, la tempête du Covid-19 continue de ravager l'industrie du tourisme tunisien qui oscille dans une conjoncture précaire et délicate.

Le bilan de l'activité touristique 2021 reste mitigé, en dépit des évolutions positives par rapport à l'année 2020. La légère reprise enregistrée procure une bouffée d'oxygène pour le secteur.

En effet, le secteur du tourisme a su maintenir le cap en montrant des prémices de reprise en termes d'évolution des indices attestant d'un léger regain de dynamisme et surtout d'une résilience avec des indicateurs au vert affichant de satisfaisantes performances par rapport à 2020 : une progression en termes d'arrivées des touristes avec près de 2 475 430 de visiteurs contre 2 millions en 2020, soit une hausse de 23 % par rapport à l'année précédente. Parallèlement, le nombre de nuitées touristiques globales a atteint plus de 8 millions, en hausse de 36,5% par rapport à 2020. Les revenus touristiques sont également en hausse de 12.6% par rapport à l'année précédente pour atteindre 2.28 milliards de dinars.

Aussi, afin de poursuivre cet élan de reprise dans les indicateurs du tourisme et dans l'optique d'amoindrir le choc économique et social en raison des répercussions de la pandémie, l'administration du tourisme a pris les devants en engageant une série de réformes et d'actions à court et à moyen-termes, favorisant l'application d'un protocole sanitaire strict à l'égard de l'ensemble des hébergements touristiques avec une mise à jour minutieuse et régulière dans le but d'assurer la sécurité de tous. Une initiative saluée aussi bien par l'OMT (Organisation Mondiale du Tourisme) que par les professionnels du tourisme.

D'autre part, il a été procédé à la mise en place d'un plan de relance qui met notamment l'accent sur une nouvelle approche de promotion du tourisme interne, en tant que vecteur de compétitivité du secteur de par sa capacité à faire face aux crises, outre les impératifs-clés de la diversification de l'offre, ajouter à cela les nouveaux axes stratégiques de marketing digital.

Comme en témoignent les chiffres annuels de 2021 d'une reprise au niveau de la majorité des paramètres touristiques par rapport à 2020 :

	2019	2020	2021	2021/2020
Arrivées aux frontières des non-résidents	9 429 049	2 012 371	2 475 430	23,0%
Nuitées globales	30 018 511	5 899 888	8 077 345	36,9%
Nuitées des non-résidents	24 304 448	2 817 951	3 470 416	23,1%
Nuitées des résidents	5 714 063	3 081 937	4 606 929	49,5%
Recettes touristiques				
En MD	5 628,4	2 030,3	2.286,1	12,6%
En M€	1713	629	694	10,3%
En M\$	1919	718	818	13,9%
Taux d'occupation	44,6	10,9	14	3,1 pts
Capacité disponible	236 015	230 903	229 922	-0,4%
Capacité mise en exploitation	184 361	145 175	157 973	8,8%



02

PRODUIT  
TOURISTIQUE



## PRODUIT TOURISTIQUE

Tous les établissements à caractère touristique sont continuellement soumis à un suivi strict de l'ONTT, avec pour but de garantir la conformité du produit et les normes régissant le secteur. Cela s'effectue à travers les visites d'inspection, le classement, l'octroi d'autorisations d'ouverture de nouvelles enseignes, le traitement des réclamations...

Malgré la situation sanitaire caractérisée par la propagation de la pandémie du Covid-19, l'ONTT a continué à assurer des visites d'inspection visant le respect du protocole sanitaire, l'amélioration des prestations de services, le respect de la sécurité et la sûreté et ce, par la mise en œuvre d'une série d'actions portant principalement sur :



### 1. INSPECTION

Durant l'année 2021, les services d'inspection de l'ONTT (centraux et régionaux) ont assuré 11092 visites d'inspection réalisant ainsi une augmentation de 17 % par rapport à l'année 2020.

Ces inspections sont réparties comme suit :

- Inspection des hôtels : 858 visites
- Inspection des restaurants : 557 visites
- Inspection du respect des conditions d'hygiène et de sécurité alimentaire : 1355 visites.
- Visites du protocole sanitaire : 1930 visites.
- Inspection des mesures de sûreté et de la sécurité : 2517 visites.
- Inspection de la qualité des services : 220 visites.
- Inspection des agences de voyages : 1119 visites.
- Inspection des circuits touristiques et croisières : 602 visites.
- Inspection des guides de Tourisme : 651 visites.
- Inspection de l'environnement touristique : 886 visites.
- Inspection des activités touristiques : 278 visites.
- Inspection de classement : 55 visites.
- Visites dans le cadre de la commission d'octroi de la licence de boissons alcoolisées : 64 visites

## 2. HOTELLERIE ET RESTAURATION :

### Opérations de ratissage :

En 2021, l'ONTT a réalisé des opérations de ratissage touchant 178 établissements ciblant des hôtels, restaurants et campements implantés dans les régions de Djerba, Yasmine Hammamet, Tozeur et Kébili et ce, dans le cadre de la préparation du sommet de la Francophonie. Ces visites ont abouti aux mesures et aux résultats suivants :

- 55 rapports avec délais pour remédier aux défaillances.
- 39 mises en demeure avec délais.
- 29 avertissements.
- 03 propositions de confirmation de classement.
- 06 propositions de déclassement.
- 07 propositions d'annulation de classement.
- 07 propositions de fermeture.
- 24 établissements fermés pour des raisons économiques et sociales.
- 08 diverses correspondances.

### Classement des hôtels :

La commission de classement des hôtels, s'est réunie 3 fois en 2021 et a traité 23 dossiers dont :

- Sur-classement de 04 établissements.
- Confirmation de classement de 06 établissements.
- Refus de demande de révision de classement pour 01 établissement.
- Annulation de classement de 06 établissements.
- Report de classement pour 06 établissements.

### Classement des restaurants :

La commission de classement des restaurants touristiques s'est réunie 05 fois et a étudié 30 dossiers qui ont abouti à ce qui suit :

- Confirmation de classement de 16 restaurants.
- Rétablissement de classement de 02 restaurants.
- Reclassement en catégorie supérieure de 02 restaurants.



- Classement provisoire de 04 restaurants.
- Prolongation de la durée de classement provisoire d'un (01) restaurant.
- Report d'examen de dossiers de 02 restaurants.
- Annulation de classement provisoire de 03 restaurants.

La commission de classement des établissements touristiques avec animation musicale s'est réunie 6 fois et a étudié 43 dossiers qui ont abouti à ce qui suit :

- Classement en catégorie «Restaurant avec animation musicale» de 17 établissements.
- Classement provisoire en catégorie «Restaurant avec animation musicale» de 4 établissements.
- Classement en catégorie « Club de nuit» de 03 établissements.
- Classement en catégorie « Club de danse» de 04 établissements.
- Report de 15 demandes de classement en catégorie «Etablissements avec animation musicale « (dossiers incomplets).

#### Mesures prises :

- 03 décisions d'annulation de classement de restaurants touristiques.
- 05 décisions de déclassement de restaurants touristiques

#### Hôtels fermés :

Les hôtels qui ont fermé sont au nombre de 169 unités soit 20% du nombre total d'hôtels et une capacité d'hébergement totalisant 60529 lits soit 26% de la capacité totale d'hébergement.

Ces hôtels ont été fermés pour les raisons suivantes :

- 32 fermetures liées à la crise sanitaire (Covid-19), soit 19% des unités fermées.
- 47 fermetures pour cause de difficultés financières, soit 28% des unités fermées.
- 30 fermetures saisonnières, soit 17% des unités fermées.
- 35 fermetures par décision ministérielle (sanction), soit 21% des unités fermées.
- 25 fermetures pour des travaux de rénovation, soit 15% des unités fermées.

### Agrément des directeurs d'hôtels :

42 cahiers des charges de directeurs ont été signés en 2021.

### Traitement des réclamations :

Durant l'année 2021, l'Office National du Tourisme Tunisien a reçu 13 réclamations réparties comme suit :

- 04 réclamations concernant le remboursement des montants relatifs aux réservations dans des hôtels de confinement.
- 01 réclamation concernant une demande de remboursement suite à une annulation de réservation.
- 01 réclamation concernant le non-respect de l'intégrité physique.
- 02 réclamations concernant le non-respect du protocole sanitaire dans les hôtels.
- 01 réclamation concernant la location d'un hôtel.
- 02 réclamations concernant des situations sociales du personnel dans deux hôtels.
- 01 réclamation relative à un vol d'un montant d'argent.
- 01 réclamation relative à la qualité des prestations fournies dans un hôtel de confinement.

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 2021, 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 effectué 64 visites d'établissements touristiques touchant la plupart des régions (le Grand Tunis, Nabeul, Hammamet, Sousse, Monastir, Tabarka , Sfax, Djerba, Tozeur et Kébili) .

### Mesures prises :

- Retrait de licence d'alcool à 21 établissements.
- Attribution de licence d'alcool à 43 établissements.



## HYGIENE, SECURITE ALIMENTAIRE, SÛRETE ET ENVIRONNEMENT :

- Suivi des hôtels de confinement obligatoire en concertation avec les services concernés du ministère de la Santé et la mise à jour de la liste des hôtels de confinement publiée sur le site officiel de l'ONTT.
- Suivi des personnes destinées à être confinées dans les hôtels de confinement.
- Suivi des réclamations liées aux hôtels de confinement :
  - Absence des confinés qui ont réservé dans les hôtels de confinement.
  - Demande de remboursement des frais de logement.
  - Réclamations liées à la qualité de service.
- Révision et mise à jour du protocole sanitaire du tourisme tunisien anti-Covid qui a été délivré avec arrêté du ministre du Tourisme en date du 29 décembre 2021 modifiant l'arrêté du ministre du Tourisme n° 1444 en date du 26 mai 2020 relatif à la fixation des conditions, modalités et format de la reprise de l'activité dans le secteur du Tourisme.
- Dans le cadre de l'application du décret N°1 de l'année 2021 du 22 octobre 2021 relatif au passeport de vaccination contre le SARS COVID2 des opérations blanches de vérification de l'application dudit arrêté ont été effectuées au mois de décembre dans les établissements touristiques avec des visites d'inspection effectuées les 30 et 31 décembre 2021 au sein des hôtels et restaurants organisant les fêtes du nouvel An.
- Suivi et collaboration avec les services concernés pour la réussite des campagnes de vaccination des personnels des établissements touristiques (vaccination de 25000 personnes).
- Suivi et investigations liées aux accidents de sécurité survenus dans des établissements touristiques :
  - 01 incendie dans un hôtel qui, suite aux investigations l'établissement, a été sanctionné par une décision de fermeture.
  - 02 cas de noyade dont les investigations ont prouvé la non responsabilité des 02 établissements touristiques.

- 553 visites d'inspection dans le cadre de la vérification de l'application du protocole sanitaire qui ont abouti à l'attribution de 53 mises en demeure et 29 avertissements aux établissements défectueux.
- Visites d'inspection des piscines qui ont abouti à l'attribution de 02 avertissements et 16 mises en demeure.
- Visites d'inspection des piscines couvertes.
- 96 visites d'inspections des circuits d'eau froide, d'eau chaude et de climatisation pour la prévention de la maladie de la légionellose dans les établissements hôteliers qui ont abouti à l'attribution de 21 mises en demeure
- Visites d'inspection des conditions de préparation des fêtes du nouvel an dans les établissements touristiques :
  - Du 20 au 30 décembre 2021 : visites d'inspection de 354 établissements d'hébergement touristique, 163 restaurants touristiques et 12 discothèques, qui ont abouti à 11 procès-verbaux d'infraction avec l'attribution de 03 avertissements, 25 mises en demeure et 08 blâmes.
  - Le 31 décembre 2021 : visites d'inspection de 139 établissements d'hébergement touristique, 37 restaurants touristiques et 08 discothèques qui ont abouti à 10 procès-verbaux d'infraction avec l'attribution de 09 mises en demeure.
- 1454 visites d'inspection du système de maîtrise de la sûreté dans les établissements touristiques qui ont abouti à l'attribution de 67 avertissements, 53 mises en demeure, 08 blâmes avec délais pour l'exécution des travaux demandés et 03 propositions de fermeture.
- Suivi de la situation sécuritaire de 256 hôtels et 135 restaurants touristiques qui ne possèdent pas de certificats de protection civile qui ont abouti à l'attribution de 27 procès-verbaux et 20 avertissements avec 06 délais, 06 mises en demeure, 04 blâmes et 03 propositions de fermeture.



### 3. AGENCES DE VOYAGES, GUIDES ET ACTIVITES TOURISTIQUES :

#### Agences de voyages

Nombre total en 2021 : 1447 en exploitation

- Catégorie A : 1150
- Catégorie B : 297

Nombre d'agences créées en 2021 : 71

- Catégorie A : 46
- Catégorie B : 25

#### SANCTIONS ET DECISIONS DE REOUVERTURE

- 21 fermetures temporaires.
- 01 décision de réouverture.

#### VOYAGES A L'ETRANGER

- Nombre de programmes visés : 1 560
- Nombre de participants : 21.740
- Montant total en DT : 25.820 620.798

#### LES GUIDES DE TOURISME

Le nombre total des guides opérationnels arrêté en 2021 est de 849 guides et accompagnateurs sahariens.

Ils se répartissent comme suit :

Guides professionnels	739
Guides auxiliaires enseignants	54
Guides auxiliaires	13
Guides locaux	14
Guides de sites	03
Accompagnateurs sahariens	24
Guides écologiques	02

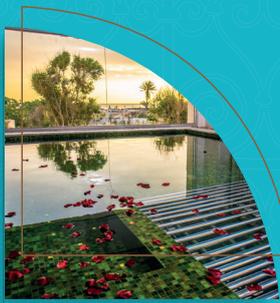
## AVANTAGES FISCAUX POUR L'ACQUISITION DE NOUVEAUX MATERIELS ROULANTS

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

- 45 voitures tout terrains
- 19 microbus
- 76 minibus
- 20 bus

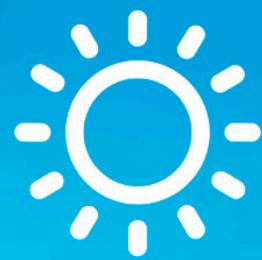
## TRAITEMENT DES RECLAMATIONS :

Suivi de 29 réclamations reçues dont 07 en cours de traitement.



INSPIRING  
*Tunisia*

ИЮЛ\*  
32°C



Влюбись в Тунис





03

INVESTISSEMENT  
TOURISTIQUE



## INVESTISSEMENT TOURISTIQUE

Le volume des investissements dans les différentes branches d'activité touristique reflète l'état de santé du secteur. C'est donc sans surprise que l'année 2021, dans la foulée de la pandémie Covid-19, enregistre un repli de ces investissements, ce qui s'est traduit par un léger recul dans les réalisations. L'Office National du Tourisme Tunisien a continué à soutenir les promoteurs à travers l'encadrement des dossiers dans un objectif de diversification et de valorisation du produit touristique.



### 1. ACCORDS PREALABLES :

87 accords préalables ont été octroyés aux promoteurs pour la réalisation des nouveaux projets touristiques avec un montant global de 230 millions de dinars répartis comme suit :

HÉBERGEMENT		ANIMATION	
PROJET	NBRE	PROJET	NBRE
Hôtel	07	Centre d'animation	04
Pension de famille	03	Restaurant touristique	19
Chambre d'hôte	36		
Appart Hôtel	03		
Gîte rural	08		
Hôtel de charme	03		
Campement	03		
Village de vacance	01		
<b>TOTAL :</b>	<b>64</b>	<b>TOTAL :</b>	<b>23</b>



## 2. COMMISSION TECHNIQUE DES ETABLISSEMENTS DE TOURISME :

L'année 2021 a connu la tenue de 08 réunions par la commission technique des Etablissements de Tourisme pour l'examen de 121 dossiers techniques relatifs à toutes sortes de projets touristiques.

HÉBERGEMENT		ANIMATION		PROJETS DIVERS	
PROJET	NBRE	PROJET	NBRE	PROJET	NBRE
Hôtel (nouvelle unité)	11	Centre d'animation	07	Lotissement et complexe immobilier	05
Hôtel (Extension)	10	Restaurant touristique	12	Composante Immobilière dans les hôtels	10
Pension de famille	06			Résidence Touristique	02
Gîte rural	20				
Hôtel de charme	02				
Chambres d'hôtes	24				
Appart-hôtel	12				
Motel	01				
<b>TOTAL :</b>	<b>86</b>	<b>TOTAL :</b>	<b>19</b>	<b>TOTAL :</b>	<b>17</b>

La capacité supplémentaire approuvée s'élève à 3965 lits.

## 3. ACCORDS PREALABLES ET ACCORDS DEFINITIFS :

73 accords préalables pour la réalisation de programmes d'innovation et d'extension et 91 accords définitifs ont été délivrés dont le coût total s'élève à 422 millions de dinars.

## 4. AVANTAGES FINANCIERS ET FISCAUX :

Primes d'investissement :

4434 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'équipement bénéficiant des incitations fiscales au cours de l'année 2021 a atteint un montant de 6,1 millions de dinars, répartis sur 137 listes.

## SITUATION DES INVESTISSEMENTS :

Le coût d'investissement global réalisé s'élève à 164 millions de dinars réparti comme suit :

- 159,5 millions de dinars pour l'hébergement.
- 4,5 millions de dinars pour l'animation.

### 1. HEBERGEMENT :

Mise en exploitation de 403 lits au profit de 17 établissements d'hébergement répartis comme suit :

Etablissements hôteliers répartis en typologies :

- 02 hôtels avec une capacité de 286 lits
- 14 chambres d'hôtes avec une capacité de 115 lits.
- 01 gîte rural avec une capacité de 02 lits.

### 2. ANIMATION :

Mise en exploitations de 09 projets d'animation :

- 07 restaurants touristiques.
- 02 Centres d'animation.



04

LA QUALITE



## LA QUALITE

La qualité du produit et des prestations est au cœur de toute démarche promotionnelle d'une destination. Aussi, les services concernés au sein de l'Office National du Tourisme Tunisien ont en fait une préoccupation de tous les instants en vue de garantir un produit conforme aux standards internationaux par l'adoption des normes ISO dans toutes les branches du produit. Ce choix s'étend aux prestations, aux espaces et aux équipements, partie prenante du produit touristique.



### 1. QUALITE TOURISME

#### Travaux de Normalisation Internationale (en partenariat avec l'INNORPI) :

- Pour la deuxième année consécutive, l'Organisation Internationale de Normalisation ISO, a continué d'orienter son approche vers la programmation de réunions virtuelles, regroupant des experts internationaux des 12 groupes de travail du Comité technique ISO/ TC 228 «Tourisme et services connexes», dont la plateforme ISO a été déployée pour l'élaboration et l'édition des lignes directrices, des bonnes pratiques et des projets de normes ISO. En 2021, ce comité a publié plus de normes que jamais auparavant, élevant le nombre total à 41 normes ISO publiées et 15 projets en cours d'élaboration.
- Suivi des travaux de groupes WG's de l'ISO/TC 228 qui accompagnent l'achèvement des travaux de 7 normes en 2021 couvrant les exigences des services et les recommandations dans les domaines d'affrètement de bateaux sans équipage, de tourisme accessible, d'hôtels historiques, de restaurants traditionnels, ainsi que des lignes directrices pour la réduction de la propagation de la Covid-19 qui s'appliquent sur la chaîne de valeur du tourisme et qui se compose de 20 sous- secteurs.

Il a été aussi procédé au lancement de 11 nouveaux projets de normes incluant les services de la plongée, du tourisme d'aventure, des agences de voyage en ligne, de la terminologie du secteur des foires, des salons et des congrès et des manifestations promotionnelles.

La stratégie de l'ISO 2021-2030 tend à bâtir des valeurs de collaboration avec la conviction que la normalisation joue un rôle clé au profit d'un monde durable (en particulier l'industrie du Tourisme), dans le cadre de l'ambitieux programme mondial des Nations Unies à l'horizon 2030, soit la réalisation des ODD (en référence aux 17 objectifs du développements durables).

### **Déploiement des bornes interactives :**

- Réception définitive de la commande pour l'acquisition des bornes de satisfaction et du système de gestion de la collecte des avis des visiteurs quant à la qualité des prestations touristiques lors de leur séjour.
- Suivi du projet de partenariat ONTT - OACA pour le développement des fonctionnalités avec adaptation aux nouveaux besoins.

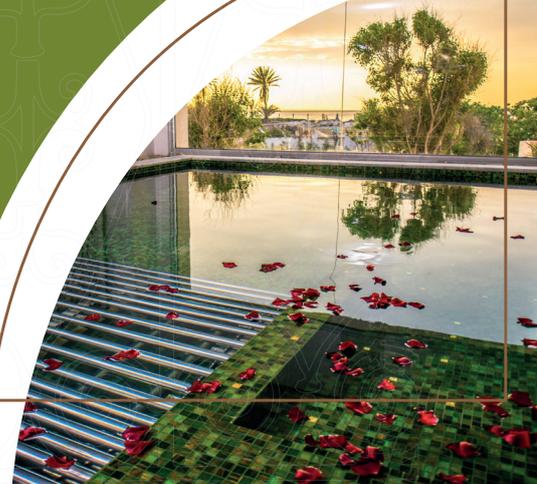
## **2. LA QUALITE DANS L'ADMINISTRATION**

- Coordination et suivi avec les services de l'OACA, ainsi que le bureau d'études architecturales pour la conception d'une nouvelle structure d'accueil et d'information touristique à l'aéroport de Tunis-Carthage, sachant que l'exécution des travaux sera programmée simultanément avec les travaux d'extension de l'aéroport visant à augmenter la capacité de la station aérienne à 8 millions de passagers.
- L'Office National du Tourisme Tunisien a pris la décision de mettre en place le système Qualité SMQ version 9001 au sein de l'administration, dont le financement sera effectué par le biais de la coopération internationale.



### 3. COMITE DE GESTION DE LA MARQUE QUALITE TOURISME TUNISIE

- Etude des dossiers de candidatures et vérification réglementaire
- Organisation des opérations d'audit
- Préparation et organisation des comités techniques et de pilotage de la marque «Qualité Tourisme»
- Attribution de la marque «Qualité Tourisme» Tunisie à 05 établissements touristiques.
- Veille et suivi de l'e-reputation sur les sites d'avis des clients des établissements labellisés.





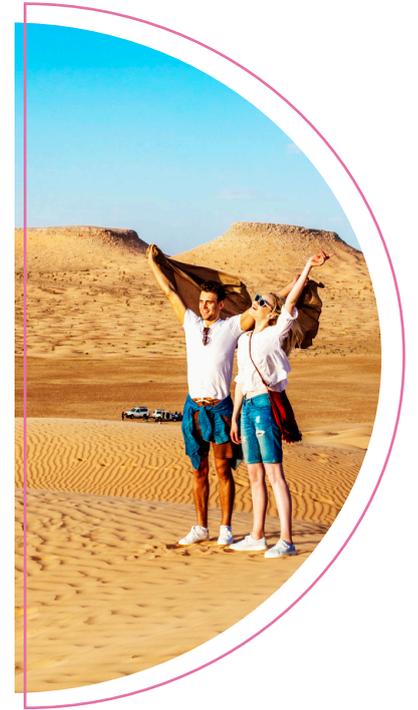
05

TOURISME  
ALTERNATIF



## TOURISME ALTERNATIF

Après avoir longtemps végété, et avoir mis du temps à voir le jour, le tourisme alternatif, cette nouvelle formule de la pratique touristique, notamment en matière d'hébergement, a littéralement explosé ces dernières années. Le phénomène a été favorisé par la quête de diversification du produit touristique poussé par les nouvelles exigences d'une clientèle très proche de la nature, de l'authenticité et de l'aventure. Par effet de retour, la situation de l'environnement dans les zones, sites, et circuits touristiques a fait l'objet d'une attention accrue débouchant sur l'amélioration et l'embellissement de cet environnement, ainsi que de la valorisation du patrimoine naturel et culturel des régions.



### 1. AMELIORATION DE L'ENVIRONNEMENT TOURISTIQUE :

Suivi de la situation de l'environnement dans les zones touristiques :

Dans le cadre de l'amélioration environnementale dans les zones et les circuits touristiques, l'Office National du Tourisme Tunisien a substitué la communication par correspondance électronique au classique, suivi sur terrain de la situation de l'environnement dans les zones et sites touristiques en vue d'une coordination plus rapprochée avec les différents commissariats régionaux au Tourisme. Cette approche est justifiée par la situation sanitaire liée au Covid-19 et à l'application des mesures prises par le gouvernement tunisien, liées à la limitation des déplacements et à la distanciation physique pour freiner la propagation du virus.

L'ONTT a pu établir un rapport complet de la situation environnementale dans les zones et sites touristiques répartis sur tout le pays au cours du mois d'avril 2021, aux termes duquel les autorités régionales et les autorités locales ont été informées afin de prendre les mesures nécessaires pour éliminer toutes sortes de nuisances et de points noirs qui risquent d'entraver l'amélioration et l'embellissement de l'environnement touristique.

Les visites sur terrain réalisées par les équipes techniques des Commissariats Régionaux au Tourisme ont touché toutes les zones touristiques du pays et ont porté sur la propreté des circuits touristiques, celle des plages, l'état des différents réseaux tels que l'éclairage public, l'assainissement et l'évacuation des eaux pluviales, ainsi que l'amélioration des infrastructures et équipements urbains.



Il est important aussi de signaler, que dans le cadre du projet du plan de relance du Tourisme tunisien 2021, l'ONTT a identifié les mesures nécessaires et urgentes à entreprendre pour l'amélioration de la situation environnementale portant sur la propreté et l'embellissement, notamment dans les zones et sites touristiques (médiina, centre-ville, plages, entrées de villes et stations touristiques, sites archéologiques et historiques...).

### Programmes nationaux et régionaux visant à améliorer l'environnement :

L'Office National du Tourisme Tunisien, en coordination avec ses Commissariats Régionaux au Tourisme, a contribué au suivi de l'exécution des fonds alloués par le Fonds de Protection des Zones touristiques au profit des communes touristiques pour soutenir les travaux communaux de protection de l'environnement touristique. Il a également participé aux réunions du comité technique du Fonds de Protection des Zones touristiques consacrées à l'étude des projets proposés par les communes touristiques, et ce dans le cadre des programmes nationaux et régionaux d'amélioration de l'environnement touristique

Par ailleurs, l'ONTT a participé aux réunions de la Commission technique consultative, liées aux projets proposés par les communes touristiques pour le financement desdits projets par le biais du fonds de Protection des Zones touristiques.

## 2. PROTECTION DES SITES TOURISTIQUES :

Projet de valorisation du patrimoine culturel et naturel dans la région de Testour par le biais d'une application numérique.

La localité de Testour, porte dans son aménagement urbain et dans son architecture mais aussi dans son mode de vie les marques des origines de ses bâtisseurs. En dépit de cette spécificité, la ville est restée à l'écart du flux touristique. Pour remédier à ce manquement, l'ONTT a projeté la création d'une application numérique de valorisation du patrimoine naturel et culturel de la région de Testour Cette initiative a pour but de créer la visibilité sur la région, de séduire à la fois touristes étrangers et locaux et de faciliter son accessibilité. Retardé par la pandémie, l'élaboration du cahier des charges, relatif à ce projet, a été achevée en 2021.



### 3. PROJETS DE COOPERATION INTERNATIONALE :

Participation à des projets de coopération transfrontalière avec l'Union Européenne.

Suivi des projets :

- Projet MEDUSA, dont le leader tunisien est représenté par le représentant du Fonds mondial pour la Nature (WWF Tunisie). L'objectif principal du projet est de développer le tourisme d'aventure. Il s'étale sur 3 ans (2019-2022).
- Projet Co-Evolve4BG, dont le chef de file tunisien est l'Institut national des Sciences et Technologies marines (INSTM). L'objectif principal du projet est de développer un tourisme côtier durable. Il s'étend sur une période de 3 ans (2019-2022).

#### Coopération Tunisie –Italie :

Au cours de l'année 2021 (fin décembre), une convention de partenariat a été signée par le représentant légal de l'Office National du Tourisme Tunisien, relative à la mise en œuvre du projet «LATHEM» et axée sur le tourisme familial et écotouristique.

#### Coopération allemande :

Suivi du projet TouMALI : protection de l'Environnement et gestion des Déchets solides dans le secteur touristique.

Ce projet est piloté par l'Université de Rostock et chapeauté par le CITET pour la partie tunisienne.

### 4. PARTICIPATION A DES REUNIONS ET FORUMS :

L'Office National du Tourisme Tunisien a participé en 2021 à plusieurs réunions et ateliers de travail consacrés à plusieurs thématiques relatives à la protection de l'environnement et du cadre touristique, à la propreté des plages et à la protection contre l'érosion ainsi qu'à des projets liés au tourisme naturel et culturel en coordination avec les institutions publiques et privées et organisations de la société civile (départements de l'Environnement, de l'Agriculture, de la Culture, de l'Équipement, associations ...).



06

LA PROMOTION



## LA PROMOTION

L'effort de promotion a pour défi de faire face aux problèmes causés par la pandémie ayant sévi durant deux saisons consécutives. En effet, une présence permanente aux différents événements promotionnels : foires, salons et autres plateformes digitales fortement fréquentées ont permis de maintenir une meilleure visibilité et de nous positionner comme une destination attrayante par sa capacité à développer de nouveaux produits touristiques à même de pallier, un tant soit peu, la crise.

Aussi le choix de l'application de nouveaux outils de marketing, tel que le digital, a pu renforcer l'offre à l'échelle mondiale et particulièrement au profit du tourisme interne.



## MARCHES TOURISTIQUES

### 1. MANIFESTATIONS A L'ETRANGER

Foires et salons :

Participation à 24 foires et salons touristiques dont 04 participations sous un format digital telsque :

- Le Salon du Tourisme et des Voyages CMT Stuttgart
- Le Salon du Tourisme et des Voyages TTR Roumanie
- Le Salon du Tourisme et des Voyages ITB Berlin
- Le Salon du Tourisme et des Voyages BIT Milan

D'autre part, l'ONTT a participé, en présentiel, à plusieurs salons dont les principaux sont :

- Le Salon du Tourisme et des Voyages MITT Moscou

- Le Salon du Tourisme et des Voyages FITUR à Madrid
- La 43<sup>ème</sup> édition du Salon du Salon IFTM Top Résa à Paris
- Le Salon International du Tourisme Tourisme WTM à Londres
- Le Salon International Nautique à Paris

### Operations tactiques :

- Environ 74 opérations promotionnelles ont été programmées sur les différents marchés touristiques et 93 autres actions promotionnelles tels que : Workshops, Road Shows et les Journées touristiques, qui ont touché tant le grand public que les réseaux de ventes (T.O. & A.V.).
- Organisation d'une conférence de presse en marge de la participation de l'ONTT au Salon du Tourisme et des Voyages à l'ITB Berlin, présidée par Monsieur le ministre du Tourisme et à laquelle ont pris part les différents médias allemands et professionnels participants au salon.

## 2. PUBLICITE CONJOINTE ET PONCTUELLE :

Dans le cadre de ses actions promotionnelles, l'ONTT a signé 11 contrats de publicité conjointes et ponctuelle avec les principaux TO's sur les marchés d'affectation : polonais, tchèque, belge et canadien.

## 3. RELATIONS PUBLIQUES EN TUNISIE :

### Invitations de la Presse :

L'ONTT a organisé 40 voyages de presse en faveur d'un total de 150 journalistes appartenant aux plus importants supports médiatiques internationaux et aussi en faveur de bloggeurs et influenceurs français, allemands, arméniens, polonais, ukrainiens, espagnols et algériens.

### Invitations de Tours Opérateurs et Agents de Voyages :

L'ONTT a organisé, 12 voyages de prospection au profit de 217 Tours Opérateurs et agents de voyages en provenance des marchés allemand, russe, polonais et libyens. On cite à titre d'exemple l'invitation du président de la fédération allemande des agences de voyages (DRV accompagné de plusieurs responsables de TO allemands et ce du 01 au 03 décembre 2021).



Dans le même cadre, l'ONTT a contribué à l'organisation du Congrès annuel de «Selectour» classé premier réseau d'agences de voyages en France. L'évènement a eu lieu à Hammamet.

#### 4. TOURISME INTERNE :

- Réalisation d'un programme visant à stimuler le tourisme interne à travers des accords cadre entre l'ONTT et les différentes fédérations professionnelles s'étalant durant la période allant du 1er décembre 2020 au 30 juin 2021.
- Participation de l'ONTT du 01 au 03 avril 2021 au Salon International de l'Agriculture biologique et de l'Industrie alimentaire et ce, dans le cadre de la promotion du tourisme écologique et du tourisme alternatif.

### PUBLICITE NATIONALE ET EDITION

#### PUBLICITE NATIONALE

- Blassa Men Tounes بلاصة من تونس :

Une campagne publicitaire a été lancée en mars 2021 comprenant la réalisation d'une web-série destinée principalement à la promotion du tourisme interne dans la mesure où elle nous fait découvrir les richesses naturelles, culturelles et artisanales de 06 régions tunisiennes.

Cette campagne s'est poursuivie jusqu'à la fin de l'année 2021.



### - Une campagne de sponsoring de l'émission « Rendez-vous Tourisme ».

Une campagne publicitaire a été lancée avec la radio « Jawhara Fm » ayant pour objectif d'inciter le touriste tunisien à découvrir les multiples facettes du produit touristique national ainsi que les différentes régions dont notamment celles de l'intérieur du pays.

- 1<sup>ère</sup> vague : du 22/03 au 22/05/2021
- 2<sup>ème</sup> vague : du 21/06 au 21/08/2021
- 3<sup>ème</sup> vague : du 01/11 au 30/12/2021

### Tourisme interne :

Une Campagne pour la promotion du tourisme interne (ايجا شوف بعينيك) a été programmée le 15/12/2021 comme suit :

#### Mix Média :

- Une Campagne d'affichage du 16 au 31/12/2021 (Grand Tunis, Sousse et Sfax)
- Une Campagne Radio du 15 au 26/12/2021 (Mosaïque Fm, Jawhara Fm, Diwen Fm, IFM et Express Fm)
- Une Campagne digitale (Réseaux Sociaux) : depuis le 16/12/2021

#### EDITION:

- Signature du contrat relatif à l'appel d'offre, qui a été lancé pour promouvoir le Tourisme motorisé.
- Envoi de la documentation à l'intérieur du pays et à l'étranger.
- Envoi de photos en haute résolution suite à la demande de nos représentations, des ambassades, et des organismes internationaux...
- Travaux de fin d'année.
- Travaux d'inventaire physique (brochures, dépliants...).
- Acquisition d'ouvrages de luxe



## COMMUNICATION ET RELATIONS PUBLIQUES

Malgré la crise sanitaire et son impact négatif sur l'événementiel, l'Office National du Tourisme Tunisien a poursuivi son soutien aux manifestations à savoir, l'animation touristique par le montage et la mise en place de programmes animés lors de notre participation aux foires et salons touristiques.

### Relations publiques Tunisie :

L'ONTT a assuré l'accueil, l'hébergement, la restauration et le transport de ses invités, notamment d'éminentes personnalités, des journalistes, des voyageurs et des agents de voyages, à l'occasion des voyages d'information et de promotion organisées à leur intention.

### Tourisme de festivals :

Soutien à une vingtaine d'événements touristiques comme le festival de la Musique soufie ROUHANYETTE, le festival international des Oasis de Tozeur et le festival international du Sahara de Douz.

### Evènements sportifs :

Partenariat et soutien en faveur de 25 manifestations sportives, comme le marathon du Désert l'Ultra Mirage (Octobre 2021), la 1ère édition du Rally Fenix au Sud tunisien (Mars 2021) et le Championnat du monde de Pêche à la ligne (Décembre 2021).

### Tourisme MICE :

Participation et soutien du Congrès médical africain (novembre 2021) à Tunis.

### Manifestations à l'étranger :

Participation de l'ONTT aux foires et salons à l'étranger, à savoir la foire « Top Résa» à Paris (octobre 2021), ainsi qu'une participation à l'organisation d'une trentaine d'actions promotionnelles en coordination avec nos représentations à l'étranger (cadeaux, billets d'avion...)

# *INSPIRING Tunisia*

📍 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/