



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

*INSPIRING*  
**Tunisia**



# RAPPORT ANNUEL 2022





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

*INSPIRING*  
**Tunisia**



# RAPPORT ANNUEL 2020



# SOMMAIRE

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



**09**  
**CONJONCTURE  
TOURISTIQUE**



**11**  
**PRODUIT  
TOURISTIQUE**

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



**19**  
**INVESTISSEMENT  
TOURISTIQUE**

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





# 23

## LA QUALITE

Qualité Tourisme .....	23
Qualité dans l'administration .....	24
Comité de gestion de la marque qualité Tourisme Tunisie.....	24



# 27

## TOURISME ALTERNATIF

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



# 31

## LA PROMOTION

Marchés Touristiques .....	31
Publicité Nationale et Edition .....	33
Communication et Relations Publiques ....	28



# PREFACE

L'Histoire retiendra que l'année 2020 a été la plus dramatique et la plus préjudiciable pour l'activité touristique dans le monde de manière générale. Elle a été encore plus catastrophique pour le Tourisme tunisien, dont les maux structurels remontent déjà à quelques années en arrière. Car après une année 2019 digne de tous les éloges, eu égard aux performances réalisées, l'alerte coronavirus ou covid-19 du début de 2020 est venue annihiler les bénéfices engrangés, notamment en matière de marketing, et assombrir les perspectives d'une saison qui devait être celle de la consolidation des acquis antérieurs.

La pandémie a pris de court la planète entière non seulement par la brutalité de sa survenue mais aussi par l'épaisseur du mystère qui l'enveloppait et qui mettait la communauté scientifique et les autorités politiques devant des défis sans précédent. Dans un premier temps, les mesures prophylactiques radicales ont été accompagnées de dispositions en vue de soutenir le secteur et

d'alléger les rigueurs du confinement total imposé aux entreprises et aux salariés avec l'espoir d'un rapide dénouement de la crise. Mais, au fil des semaines et des mois, le mal devait se révéler plus pernecieux et ses effets plus néfastes.

Aujourd'hui, tous les paramètres sont au rouge, et toutes les projections indiquent que la seule voie de salut reste la cohabitation avec ce mal et l'effort à déployer afin d'y parvenir.

Car cohabiter avec le virus implique un certain nombre d'options. D'ordre sanitaire, en tout premier lieu. Le dispositif réglementaire en matière d'hygiène et d'organisation de l'espace a été renforcé par la mise en œuvre d'un protocole sanitaire du tourisme pour empêcher toute propagation du mal ; d'autre part, il a été décidé de faire bénéficier le personnel agissant dans le secteur ou en relation avec lui de la priorité dans la campagne de vaccination contre le coronavirus.

Deuxième grand axe d'intervention en cette période d'incertitude commerciale : le marché intérieur. Il s'agit d'entreprendre une action en profondeur pour favoriser l'essor de ce segment de clientèle qui ne doit plus seulement pallier aux défaillances du marché international mais constituer à l'avenir le socle garantissant la pérennité du secteur et en assurer la bonne tenue. Une campagne a été mise au point pour promouvoir, auprès des nationaux et des résidents étrangers, les multiples richesses du produit touristique tunisien et la qualité de ses prestations.

Dans le même temps, une campagne parallèle a été lancée en direction des marchés étrangers sur divers réseaux sociaux et plateformes de communication pour entretenir leur fidélité à la destination et raviver leur réactivité au moment de la reprise.

# Tunis



## 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](mailto:ontt@discovertunisia.com)

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

    Discover Tunisia

Premier pays au sud de la Méditerranée à opter dans les années 60 du siècle dernier pour le tourisme en tant que facteur de progrès économique et de modernisation, la Tunisie a su faire prospérer au cours des décennies un secteur compétitif sur le marché international, grand pourvoyeur de rentrées en devises fortes et générateur d'emplois directs et indirects. Ce résultat a pu être atteint grâce à une stratégie arrêtée par les instances nationales dans le cadre d'une politique planifiée qui a assigné à ce secteur un rôle majeur dans le développement économique du pays. Et c'est à l'Office National du Tourisme Tunisien (ONTT) qu'a été confié le rôle principal pour la mise en œuvre de cette politique en vue du développement de l'activité touristique, de sa réglementation et du contrôle de ses prestations.

Parallèlement à ce rôle d'encadrement, l'ONTT est également en charge de la promotion de la destination tant au plan 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



# CONJONCTURE TOURISTIQUE

## CONJONCTURE TOURISTIQUE

Après une année 2019 couronnée de succès, se terminant sur une belle note d'optimisme et d'encouragement, l'irruption en 2020 de la pandémie liée au Coronavirus a radicalement changé la donne. L'impact de la plus grave crise de son histoire sur le tourisme mondial apparaît dans toute son ampleur du fait de sa propagation spectaculaire.

C'est le coup de grâce à l'un des secteurs stratégiques et moteur de l'économie nationale comme en témoignent tous les indicateurs touristiques qui se sont retrouvés au rouge. En effet, ses répercussions dévastatrices se sont faites sentir dans l'ensemble de l'écosystème du tourisme tunisien avec des pertes considérables estimées à plus de 3 milliards de dinars et une baisse drastique en termes d'arrivées aux frontières passant de 9 millions de touristes en 2019 à 2 millions en 2020 soit une baisse de 78.7%. Les recettes et les nuitées ont respectivement chuté de 64% et de 80%. La fermeture des frontières terrestres avec les voisins algérien et libyen s'est traduite par une baisse drastique de 81% au niveau des entrées.

Le constat est sans appel, amplifié par des restrictions de voyages nationales et internationales ainsi que par des annulations massives de réservations ; outre la fermeture de nombreuses unités et institutions touristiques suscitant de lourdes pertes d'emplois. L'activité touristique et hôtelière se retrouve aujourd'hui dans un contexte de décroissance de plus de 80%. Un glissement certain, impactant aussi bien le plan social qu'économique.

Aujourd'hui l'urgence de la situation est telle, qu'elle impose de « repenser » voire à « réinventer » la conception actuelle du tourisme à travers une stratégie spécifique de relance pour la préparation de l'après- crise et pour amorcer un nouveau modèle, tributaire à sa survie.

Une batterie de mesures reposant sur plusieurs piliers est à mettre en œuvre à savoir : la diversification de l'offre, la stimulation de la demande (intérieure mais aussi internationale), l'établissement d'une nouvelle approche marketing à travers la digitalisation, la promotion de l'investissement touristique, et la pérennisation du secteur (l'espoir d'un autre tourisme durable).

		2010	2018	2019	2020	Ecart en % 2020/2019
Recettes touristiques	En MD	3.522,5	4.141,2	5.628,4	2 018,4	-64,1
	En M€	1.857	1.324	1.713	629	-63,3
	En M\$	2.459	1.565	1.919	718	-62,6
Arrivées aux frontières		7.828.075	8 299.040	9 429.049	2. 012. 371	-78,7
Nuitées globales		35.565.104	27.074.650	30.018.511	5.899.888	-80,3
Nuitées des résidents		3.429.478	5.862.175	5.714.063	3.081.937	-46,1
Taux d'occupation		44,9	40,9	44,6	11,1	-33,5
Capacité disponible		240 077	237.618	236.015	230.903	-2,2
Capacité mise en exploitation		177 529	181.641	184.361	145.175	-21,3



# PRODUIT TOURISTIQUE



## PRODUIT TOURISTIQUE

Le produit et les services qui lui sont liés représentent la substance même de l'activité touristique. D'où le souci constant de l'ONTT d'accompagner l'évolution d'une demande en pleine mutation et de traduire cette évolution en propositions conformes aux attentes d'une clientèle plus exigeante en matière de variété de l'offre et de qualité des prestations. A cette fin, l'Office a mis au point une approche basée sur un encadrement étroit des divers établissements touristiques en les contrôlant mais aussi en les assistant dans leurs efforts d'adaptation aux nouvelles données.

En 2020, Covid-19 oblige, cette action a été marquée par une préoccupation majeure : la mise en place du protocole sanitaire établi spécialement pour le secteur en collaboration avec les services concernés du ministère de la Santé publique.

### 1. L'INSPECTION

Durant l'année 2020, les services d'inspection de l'ONTT (centraux et régionaux) ont assuré 9446 visites d'inspection réalisant ainsi une diminution de 32 % par rapport à l'année 2019. Il est à noter aussi que l'année 2020 a été marquée par la crise sanitaire COVID-19 qui a empêché les services d'inspection de réaliser les inspections programmées. Ce qui les a mené, du fait de la conjoncture, à axer leurs interventions sur le contrôle de l'application du protocole sanitaire du tourisme élaboré par l'ONTT.

Ces inspections se sont réparties comme suit :

- Inspection des hôtels : 1179 visites.
- Inspection des restaurants : 626 visites.
- Inspection des conditions d'hygiène, de la sécurité alimentaire et du respect du protocole sanitaire : 2005 visites.
- Inspection des mesures de sûreté et de la sécurité : 2140 visites.
- Inspection de la qualité des services : 367 visites.
- Inspection des agences de voyages : 1075 visites.
- Inspection des circuits touristiques et croisières : 658 visites.
- Inspection des guides de tourisme : 334 visites.
- Inspection de l'environnement touristique : 576 visites.

- Inspection des activités touristiques : 196 visites.
- Inspection de classement : 258 visites.
- Visites dans le cadre de la commission d'octroi de la licence de boissons alcoolisées : 32 visites.

## **2. L'HOTELLERIE ET LA RESTAURATION :**

### **Opérations de ratissage :**

En 2020, l'ONTT a réalisé des opérations de ratissage ciblant des établissements touristiques tels que les hôtels, les restaurants et les campements, dans les régions de Bizerte, du Kef, de Siliana, Tabarka, Sbeitla et Kairouan, touchant ainsi 96 établissements.

Ces visites ont abouti aux résultats suivants :

- 63 rapports avec délais pour remédier aux défaillances.
- 17 mises en demeure avec délais.
- 10 avertissements.
- 02 propositions de déclassement.
- 03 propositions d'annulation de classement.
- 01 proposition de fermeture.

### **Classement des Hôtels :**

La commission de classement des hôtels s'est réunie 5 fois en 2020 et a traité 33 dossiers dont :

- Confirmation de classement de 16 établissements.
- Refus de demande de révision de classement pour 06 établissements.
- Déclassement de 02 établissements.
- Annulation de classement de 04 établissements.
- Report de décision de classement pour 05 établissements.

### **Classement des Restaurants :**

La commission de classement des restaurants touristiques s'est réunie 03 fois en 2020, et a étudié 14 dossiers qui ont abouti à ce qui suit :

- Confirmation de classement pour 03 restaurants.
- Rétablissement de classement pour 06 restaurants.
- Classement provisoire d'un 01 restaurant.
- Prolongation de la durée de classement provisoire pour 03 restaurants.
- Rejet de rétablissement de classement pour 01 restaurant.



En 2020, la commission de classement des établissements touristiques avec animation musicale s'est réunie 04 fois et a étudié 13 dossiers qui ont abouti à ce qui suit :

- Classement en catégorie «restaurant avec animation musicale» pour 05 établissements.
- Classement provisoire en catégorie «restaurant avec animation musicale» pour 03 établissements.
- Classement en catégorie «club de nuit» pour 01 établissement.
- Classement en catégorie «club de danse» de 01 établissement.
- Rejet d'une 01 demande de classement en catégorie «restaurant avec animation musicale».
- Rejet de classement pour 02 restaurants.

### **Mesures prises :**

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

### **Hôtels fermés :**

Les hôtels fermés en 2020 sont au nombre de 311 unités, soit 37% du nombre total d'hôtels avec une capacité d'hébergement totalisant 122.113 lits.

Ces hôtels ont été fermés pour les raisons suivantes :

- 181 fermetures suite à la crise sanitaire liée au Coronavirus, soit 58 % des unités fermées.
- 42 fermetures pour des difficultés financières, soit 14 % des unités fermées.
- 30 fermetures saisonnières, soit 10% des unités fermées.
- 29 fermetures par décision ministérielle (sanction), soit 9 % des unités fermées.
- 29 fermetures pour rénovation, soit 9% des unités fermées.

### **Ouvertures des établissements touristiques :**

Les hôtels qui ont été ouverts en 2020 sont au nombre de 06 unités, avec une capacité totale de 140 lits répartis sur toutes les zones touristiques et une diminution de 77 % par rapport à 2019 (27 unités avec une capacité de 1.969 lits).

### **Agrément des directeurs d'hôtels :**

58 cahiers des charges relatifs à l'agrément de directeurs d'hôtels ont été signés en 2020.

## Dossiers des autorisations de vente des boissons alcoolisées :

Durant l'année 2020, 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 de différents ministères (Intérieur, Tourisme, Santé publique et Affaires sociales) a effectué 65 visites de terrain, touchant ainsi la plupart des régions touristiques et qui ont abouti aux mesures suivantes :

- Attribution de licence d'alcool pour 32 établissements.
- Régularisation de licence d'alcool pour 33 établissements.

## HYGIENE, SECURITE ALIMENTAIRE, SÛRETE ET ENVIRONNEMENT :

- 153 visites d'inspection des conditions d'hygiène et de sécurité des piscines dans les établissements touristiques.
- 911 visites d'inspection de l'application du protocole sanitaire du tourisme anti-Covid-19 dans 433 hôtels et nouveaux modes d'hébergement ainsi que de 420 restaurants et restaurants avec animation musicale ont abouti à l'attribution de 14 blâmes, 51 mises en demeure 24 avertissements et une proposition de fermeture.
- 42 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.
- Visites d'inspection du système de maîtrise de la sûreté dans les établissements touristiques (445 restaurants et 855 hôtels), qui ont abouti à l'attribution de 27 avertissements, 48 mises en demeure, 18 blâmes avec délais pour l'exécution des travaux demandés et 09 propositions de fermeture.
- Suivi de la situation sécuritaire de 188 établissements touristiques qui ne possèdent pas de certificat de protection civile.



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

Nombre total en 2020 : 1397 en exploitation

- Catégorie A : 1106
- Catégorie B : 291

Nombre d'agences créées en 2020 : 79

- Catégorie A : 45
- Catégorie B : 34

#### SANCTIONS ET DECISIONS DE REOUVERTURE

- 13 fermetures temporaires.
- 01 décision de réouverture.

#### VOYAGES A L'ETRANGER

- Nombre de programmes visés : 1.767
- Nombre de participants : 2.0781
- Montant total en DT : 26.772 081.406

#### PROGRAMMES DES VISAS POUR LE PELERINAGE A LA MECQUE (OMRA) :

Après étude des dossiers des programmes Omra, le service concerné a visé 217 programmes comprenant 23.559 participants.

#### LES GUIDES DE TOURISME

Le nombre total des guides opérationnels arrêté en 2020 est de 1.000 guides et accompagnateurs sahariens.

Ils se répartissent comme suit :

Guides professionnels	823
Guides auxiliaires enseignants	100
Guides auxiliaires	26
Guides locaux	15
Guides de sites	03
Accompagnateurs sahariens	33

Résultats du concours des guides touristiques : 60 admis en différentes langues et spécialités.

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

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

- 51 voitures tout terrains
- 36 microbus
- 58 minibus
- 39 bus

## TRAITEMENT DES RECLAMATIONS :

Suivi de 22 réclamations reçues dont 02 en cours de traitement.



*INSPIRING\**  
**Tunisia**

МАЙ  
26°C



Влюбись в Тунис





INVESTISSEMENT  
TOURISTIQUE

## INVESTISSEMENT TOURISTIQUE

L'investissement est le « nerf » de la pérennité et de l'expansion de toute activité économique. Le secteur du tourisme n'échappe pas à cette règle. Le nouveau « Code de l'Investissement », promulgué en mars 2017, était venu répondre à cet impératif. Sa mise en œuvre s'est traduite par une nette tendance à la hausse des intentions d'investissement dans les différentes branches d'activités du secteur et des primes d'incitation à l'investissement dans les zones de développement régional. Là encore, l'« effet Covid-19 » s'est fait ressentir et s'est traduit par une baisse au niveau des investissements.

L'Office National du Tourisme Tunisien a continué pendant l'année 2020 à soutenir les promoteurs à travers l'encadrement des intentions d'investissement en vue de réaliser l'objectif de diversification du produit touristique.

### 1. ACCORDS PREALABLES :

Au cours de l'année, 115 accords préalables ont été octroyés aux promoteurs pour la réalisation des nouveaux projets touristiques avec un montant global de 740 millions de dinars répartis comme suit :

HÉBERGEMENT		ANIMATION	
PROJET	NBRE	PROJET	NBRE
Hôtel	14	Centre d'animation	09
Pension de famille	04	Restaurant touristique	25
Chambre d'hôte	39		
Appart Hôtel	06		
Gîte rural	06		
Hôtel de charme	03		
Campement	07		
Motel	01		
Village de vacance	01		
<b>TOTAL :</b>	<b>81</b>	<b>TOTAL :</b>	<b>34</b>

## 2. COMMISSION TECHNIQUE DES ÉTABLISSEMENTS DE TOURISME :

Au cours de l'année 2020, 77 accords préalables pour la réalisation de programmes d'innovation et d'extension et 92 accords définitifs ont été délivrés dont le coût total s'élève à 1.606 millions de dinars.

HÉBERGEMENT		ANIMATION		PROJETS DIVERS	
PROJET	NBRE	PROJET	NBRE	PROJET	NBRE
Hôtel (nouvelle unité)	09	Centre d'animation	18	Lotissement et complexe immobilier	10
Hôtel (Extension)	22	Restaurant touristique	12	Composante Immobilière dans les hôtels	04
Pension de famille	05			Résidence Touristique	01
Gîte rural	09				
Hôtel de charme	03				
Chambres d'hôtes	25				
Appart-hôtel	16				
Motel	01				
<b>TOTAL :</b>	<b>90</b>	<b>TOTAL :</b>	<b>30</b>	<b>TOTAL :</b>	<b>15</b>

Par ailleurs, la capacité supplémentaire approuvée s'élève à 719 lits.

## 3. ACCORDS PRÉALABLES ET ACCORDS DÉFINITIFS :

77 accords préalables pour la réalisation de programmes d'innovation et d'extension et 92 accords définitifs ont été délivrés dont le coût total s'élève à 1.606 millions de dinars.

## 4. AVANTAGES FINANCIERS ET FISCAUX :

### Primes d'investissement :

2.625 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 a atteint un montant de 43 millions de dinars, répartis sur 190 listes.

### SITUATION DES INVESTISSEMENTS :

Le coût d'investissement global réalisé au cours de l'année 2020 s'élève à 295 millions de dinars répartis comme suit :

- 276 millions de dinars pour l'hébergement.
- 19 millions de dinars pour l'animation.

#### 1. HEBERGEMENT :

L'année 2020 a connu la mise en exploitation de 171 lits dans 09 établissements d'hébergement répartis comme suit :

- 1 hôtel 4\* avec une capacité de 69 lits
- 4 chambres d'hôtes avec une capacité de 34 lits.
- 3 gîtes ruraux avec une capacité de 48 lits.
- 1 pension de famille avec une capacité de 20 lits.

#### 2. ANIMATION :

L'année 2020 a connu la mise en exploitation de 10 projets d'animation :

- 8 restaurants touristiques.
- 2 Night-club.





LA QUALITE

## LA QUALITE

La quasi cessation des activités dans le secteur touristique durant cette dure année 2020 n'a pas pour autant suspendu la poursuite par l'ONTT de l'objectif majeur de l'amélioration de la qualité du produit offert à une clientèle de plus en plus exigeante. Un glissement s'est, certes, opéré au niveau des priorités en rapport avec les réalités de la conjoncture mais guère sur les objectifs fondamentaux de conformité avec les exigences d'une parfaite mise à jour de tous les paramètres à l'aune de la réglementation internationale des activités touristiques et d'une concurrence sans cesse plus vigoureuse.

### 1. QUALITE TOURISME :

#### 1.1 Normalisation :

- Suivi de l'évolution des travaux relatifs au projet de la norme ISO 22525 pour le tourisme médical (Tourisme de santé) du Comité Technique International TC ISO 228 « Tourisme et activités connexes » et ce, en coordination avec l'Institut National de la Normalisation et de la Propriété Industrielle (INNORPI) et en partenariat avec l'ONTH, FTAV, FI2T et les professionnels concernés (avec l'approbation des experts internationaux ISO).

La norme internationale ISO 22525 « Tourisme médical et exigences en matière de services » est un référentiel destiné principalement aux agences de voyages ainsi qu'aux prestataires spécialisés dans le tourisme médical et de santé.

L'engagement de ces exigences vise à assurer une prestation de services de qualité aux touristes afin de répondre à leurs attentes lors de leurs voyages pour des raisons médicales.

- Réunions des groupes de travail internationaux ISO/ TC 228 tenues à distance via le « webex » et dont les travaux couvrent les domaines du tourisme d'aventure, de plongée, d'hébergement, des ports de plaisance, des restaurants et du tourisme durable.

Durant la période allant de 2005 à 2020, les travaux des experts internationaux ont abouti à la publication de 34 normes internationales. En outre, 13 autres normes sont

actuellement en cours d'élaboration ; elles contribueront à la réalisation des objectifs de développement durable, conformément à la recommandation de l'ONU (Voir lien : **SUSTAINABLE HOLIDAYS | Standards for tourism services - YouTube**)

## 1.2 Déploiement des bornes interactives :

Suivi du projet d'accord de partenariat entre l'ONTT et l'OACA sur l'utilisation des dispositifs interactifs pour recueillir les avis des visiteurs quant à la qualité des services touristiques.

## 2. LA QUALITE DANS L'ADMINISTRATION

- Projet de construction et de réhabilitation du nouveau bureau d'accueil et d'informations touristiques à l'Aéroport International de Tunis-Carthage, qui devrait être réalisé parallèlement avec les travaux d'extension de l'Aéroport de Tunis-Carthage.

Dans le cadre de ce projet, les services de l'OACA ont lancé en 2020 un avis d'appel d'offres international, dont le dernier délai de réception des offres a été fixé à la fin mois de janvier 2021, vu que les travaux d'extension de l'aéroport ont été programmés pour l'année 2021.

- La Direction Générale souhaite la mise en place du système management qualité SMQ ISO 9001 version 2015 au sein de l'ONTT .A cet effet, une réunion de mise au point a été tenue avec les services de l'INNORPI concernant la faisabilité et les différentes phases de réalisation de ce projet. De même qu'un diagnostic avant-projet et des alternatives de financement de la phase de démarrage, d'accompagnement et d'encadrement ont été élaboré pour la mise en place du SMQ ISO 9001 version 2015.

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

- Relance de la mise en place de la marque Qualité Tourisme Tunisie, et ce par l'Organisation de journées de sensibilisation au profit des Commissariats régionaux au Tourisme.
- Etude et vérification réglementaire de 04 dossiers de demande de candidature. Ainsi que :
  - Organisation de la phase d'audit
  - Organisation des comités techniques et de pilotage.
- Etude et vérification réglementaire de 10 dossiers de demande de candidature. L'avancement de ces dossiers a enregistré un retard à cause de la période creuse liée à la situation sanitaire Covid-19.



INSPIRING\*  
*Tunisia*

ОКТ

23°C



Влюбись в Тунис





# TOURISME ALTERNATIF

## TOURISME ALTERNATIF

La notion de tourisme alternatif, précocement introduite en Tunisie, a littéralement explosé au cours de ces dix dernières années et s'est traduite par une profusion d'initiatives et de réalisations qui sont venues enrichir considérablement une offre qui était à la limite de ses ressources initiales. L'ONTT accompagne cette évolution en agissant sur la qualité de ses composantes : environnement, formules d'hébergement hors zones touristiques, circuits culturels, écologiques, sportifs et autres.

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

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

Vu la situation sanitaire liée à la Covid-19, et en application des mesures prises par le gouvernement tunisien quant à la limitation des déplacements et à distanciation physique pour limiter la propagation de cette pandémie, les services concernés de l'Office National du Tourisme Tunisien ont substitué le suivi sur terrain de la situation de l'environnement dans les zones et sites touristiques par la coordination avec les différents commissariats régionaux au Tourisme, à travers la communication par correspondance électronique.

A cet effet, cette procédure a permis la rédaction de trois rapports, à la suite desquels les autorités régionales et locales ont été informées afin de prendre les mesures nécessaires afin d'ôter tous les aspects qui perturbent la propreté et l'embellissement de l'environnement touristique.

Le suivi sur le terrain effectué par les commissariats régionaux au Tourisme a couvert toutes les zones touristiques des régions. Il a porté notamment sur la propreté des itinéraires touristiques, la propreté des plages, l'état des réseaux d'éclairage public, les équipements et infrastructures urbains tels que les routes, les trottoirs, les parcs publics. ...

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

Dans le cadre des programmes nationaux et régionaux d'amélioration de l'environnement touristique, l'ONTT a contribué au cours de l'année 2020 au suivi de l'utilisation 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. L'ONTT a également participé aux réunions du comité technique du Fonds de protection des zones touristiques relatives à l'étude des projets proposés par les communes touristiques.

## **2. PROTECTION DES SITES TOURISTIQUES :**

### **Projet de valorisation du patrimoine culturel et naturel dans la région de Testour via une application numérique :**

Le projet de création d'une application numérique de valorisation du patrimoine naturel et culturel de la région de Testour fait partie intégrante de l'axe diversification et innovation des activités touristiques.

Il aura pour buts de permettre à la région de Testour d'être visible, de séduire à la fois touristes et locaux, de faciliter la visite, de convaincre les utilisateurs en vue de les fidéliser et d'en faire des ambassadeurs de la destination.

Pour mener à bien ce projet, l'ONTT a préparé le cahier des charges afférent au projet. En conséquence, des séances de travail ont été organisées pour en examiner le contenu.

Par ailleurs, suite aux différents échanges et à une réunion tenue entre les structures concernées de l'ONTT et le bureau de développement de l'application «Discover Tunisia» pour envisager la possibilité d'inclure le contenu du projet dans cette application, il a été convenu de prévoir le lancement du projet de façon indépendante vu qu'il n'y peut être inséré.

### **Projet de signalétique touristique à Tataouine :**

Proposition d'un nouveau projet intitulé «La valorisation du patrimoine culturel et naturel via une application numérique» dans la ville de Tataouine. Le nouveau projet aura à développer le tourisme culturel et naturel en valorisant les sites et monuments archéologiques et naturels les plus importants dans la région. Ce projet passera à la deuxième phase dès l'achèvement du même projet à Testour qui est considéré comme projet pilote.

## **3. PROJETS DE COOPERATION INTERNATIONALE :**

Programmes de coopération des pays du bassin méditerranéen  
L'Office National du Tourisme Tunisien a participé aux projets suivants :

- 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, et il s'étale sur 3 ans (2019-2022).

- Projet Co-Evolve 4BG, 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, qui s'étend sur une période de 3 ans (2019-2022).

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

À la suite de sa participation à de nombreux programmes liés à des projets de coopération transfrontalière avec l'Union européenne 2014-2020, dans le cadre des programmes de coopération Italie Tunisie, l'ONTT a été informé de l'acceptation du projet italien «LATHEM». Le Projet est basé sur le développement du tourisme familial et environnemental. Le démarrage de la mise en œuvre du projet est prévu pour 2021.

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

Au cours de l'année 2020, l'Office National du Tourisme Tunisien a participé à plusieurs réunions et ateliers de travail consacrés à discuter de nombreux axes liés 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 de suivi liés au tourisme naturel et culturel et ce, en coordination avec les institutions publiques et privées et organisations de la société civile (environnement, agriculture, culture, équipement, associations ...).



LA PROMOTION

## LA PROMOTION

A saison exceptionnelle, stratégie appropriée en matière de communication promotionnelle. Pour l'ONTT, il était question de limiter les dégâts prévisibles que l'irruption de la Covid-19 allait causer à une année qui avait pourtant démarré sous de bons auspices. Aussi, les objectifs promotionnels de l'Office ont-ils dû être révisés pour ne plus viser la croissance escomptée des résultats enregistrés au cours de l'exercice précédent qui avaient été exceptionnels mais d'atténuer l'impact négatif de la crise sanitaire sur les marchés émetteurs traditionnellement acquis à la destination. En même temps, d'activer le potentiel considérable que représente le marché intérieur.

La crise sanitaire liée à la Covid-19 a frappé de plein fouet l'ensemble de l'activité touristique mondiale en 2020. Selon l'OMT, Le tourisme international a perdu plus de 1.300 milliards de dollars sous l'effet des restrictions de déplacements provoquées par la pandémie de Covid-19

La Tunisie n'a pas été à l'abri des conséquences sans précédent causées par cette crise sanitaire. Tous les indicateurs touristiques étaient au rouge durant l'année écoulée.

Au vu de ce contexte exceptionnel, l'Office National du Tourisme Tunisien a adopté, depuis le début de cette pandémie, un plan global de communication et de promotion basé notamment sur les éléments suivants :

- Faire face à la crise de la Covid-19 en limitant ses répercussions négatives sur le secteur touristique
- Rassurer nos partenaires et clients (à l'échelle nationale et internationale) en développant des programmes de communication et de promotion adaptés pour la période post-covid.

## MARCHES TOURISTIQUES

Durant la crise sanitaire en 2020, l'activité de l'ONTT était articulée autour des axes suivants :

- Suivi des mesures prises au niveau des différents marchés touristiques à travers les représentations de l'ONTT à l'étranger.
- Suivi rigoureux et quotidien de l'état de l'évolution de la pandémie au niveau des marchés émetteurs et son impact sur l'ensemble du secteur touristique (TO, compagnies aériennes, réseaux de ventes, etc.)
- Benchmark des destinations concurrentes (Turquie, Egypte, Grèce Portugal ...) en analysant de près les campagnes de communication adoptées par nos concurrents pour faire face à la crise sanitaire.
- Etude et mise en place de stratégies de communication adaptées à chaque marché touristique en tenant compte des différents scénarios possibles de l'évolution de la pandémie.
- Coordination quotidienne avec les services de la publicité nationale et les représentations de l'ONTT à l'étranger, principalement sur le déroulement de la campagne digitale lancée sur les réseaux sociaux au niveau des différents marchés émetteurs et le marché local :

## **#Restezalamaison**

### **Ce n'est qu'un au revoir...**

- Encadrement et suivi de la campagne de communication relative à la mise en place du protocole sanitaire du tourisme tunisien (PSTT) à travers :
  - Le suivi des mesures prises au niveau des différents marchés émetteurs pour faire face à la propagation de la pandémie Covid 19.
  - La mise en place d'une stratégie de communication sur le PSTT au niveau des différents marchés touristiques (Presse étrangère, TOs, réseaux de ventes, etc.) et ce en coordination avec nos représentations à l'étranger.

## **MARCHE LOCAL :**

Suite à la levée totale du confinement et l'ouverture des établissements hôteliers au public au mois de juin 2020, le tourisme local a rapidement repris son souffle en enregistrant près de 600 mille arrivées aux hôtels et plus de 1.5 millions de nuitées (sur un total de 2 millions de nuitées) durant cette période. Cette performance était précédée par une campagne promotionnelle la veille de la saison estivale pour stimuler la demande.





La mise en place d'un programme de relance du tourisme intérieur a été traduit par la signature (le 04 décembre 2020) de l'accord cadre de promotion du tourisme local entre l'ONTT, la FTH et la FTAV. Cet accord qui couvre la période allant du 1er décembre au 31 mars 2021, a pour objectif de dynamiser le tourisme local qui a été lourdement impacté par la pandémie de Covid 19.

## BILAN DES ACTIONS PROMOTIONNELLES :

Au cours de l'année 2020, l'Office National du Tourisme Tunisien a procédé à :

- La participation à 51 salons et foires touristiques internationaux et régionaux
- L'organisation de 30 opérations spéciales en Tunisie et à l'étranger.
- L'organisation de 44 voyages de presse en faveurs de 250 journalistes représentant différents supports médiatiques étrangers.
- L'organisation de 9 éductours en faveurs d'environ 170 agents de voyages.

## PUBLICITE NATIONALE ET EDITION

Une campagne sur les réseaux sociaux a été lancée le 24/03/2020 pour communiquer avec notre cible et lui envoyer des messages positifs et rassurants.

**#Restezalamaison**

**Ce n'est qu'un au revoir...**



#StayHome

Till we meet again...

Tunisia  
discovertunisia.com

## Marché local

### 1<sup>ère</sup> vague

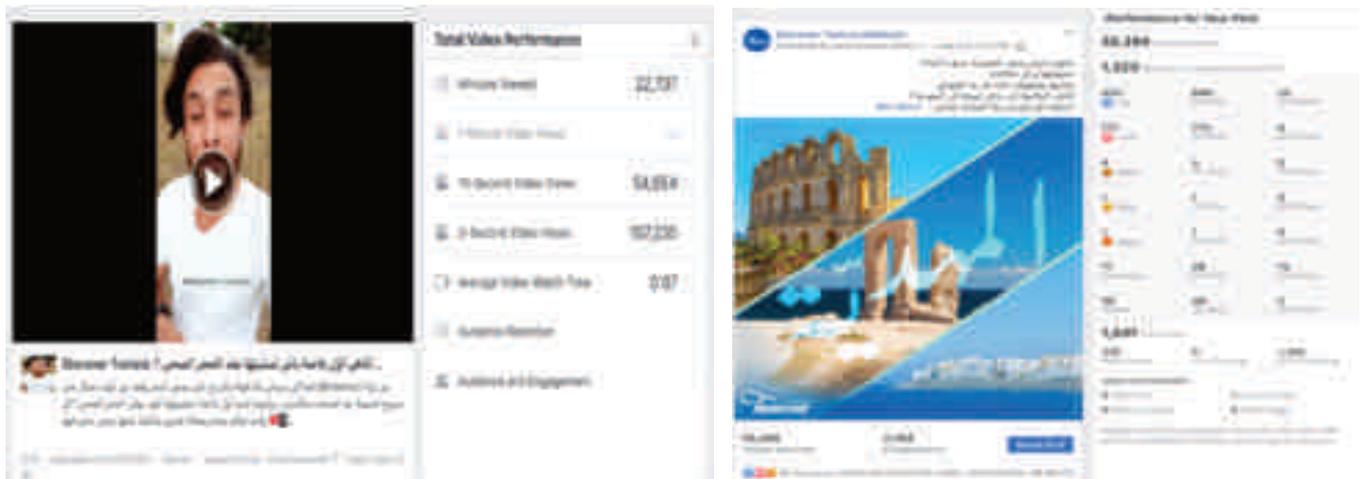
Une campagne publicitaire sur le marché local a été lancée le 15/05/2020 sur les réseaux sociaux « Facebook » et « Instagram » en collaboration avec des influenceurs et bloggeurs.

أنهائي أول بلاصة باش تمثيلها بعد الحجر الصحي ؟

أنهائي أكثر بلاصة توحشتها وقت الحجر الصحي ؟

أحكيلنا في فيديو

#DiscoverTunisia

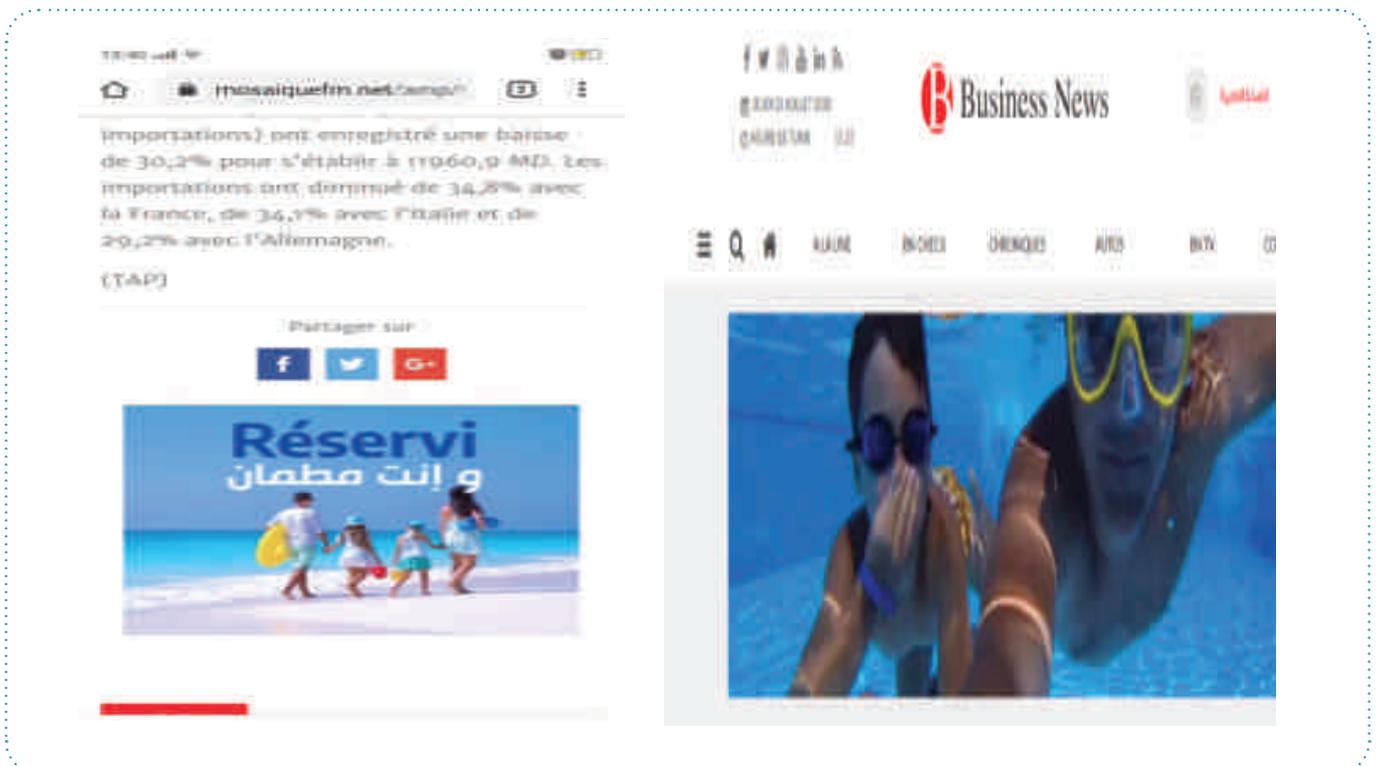


## 2<sup>ème</sup> vague

Une campagne publicitaire pour la promotion de la saison estivale 2020 :

- Timing: 13/07 au 02/08/2020
- Mix Média:
- Radio
- Display

«انت مطمآن و Réservi»



## Marché Algérien

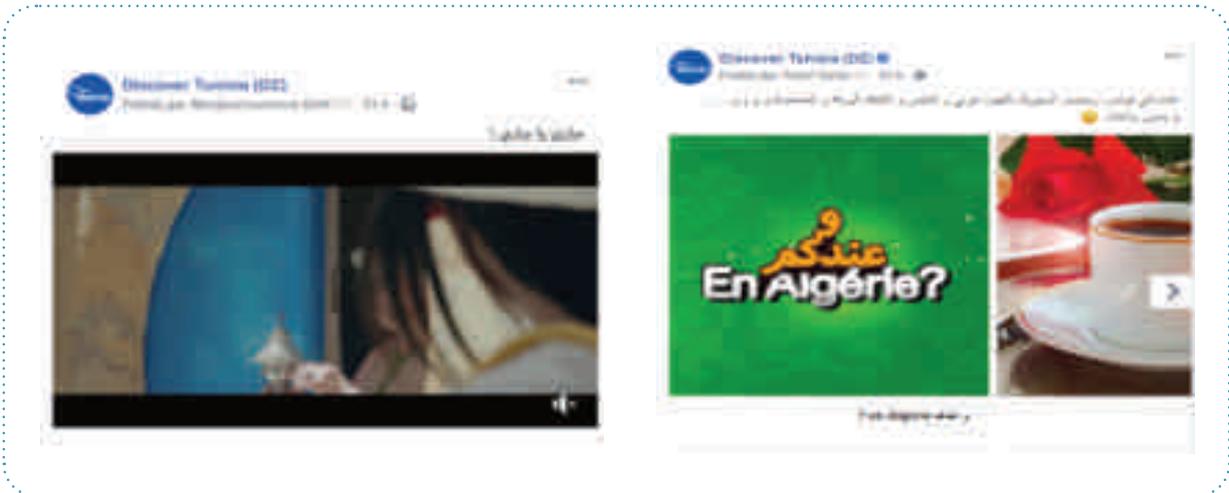
### 1<sup>ère</sup> vague

- Timing : 23/02 au 23/03/2020
- Mix Média :
- Campagne affichage (digital & urbain)
- Campagne digitale (display)



## 2<sup>ème</sup> vague

Une campagne publicitaire lancée le 09/05/2020 sur les réseaux sociaux pour susciter plus d'intérêt et maintenir un contact continu avec notre cible.



## Protocole sanitaire du Tourisme Tunisien :

Une vidéo pour la promotion du protocole sanitaire du tourisme tunisien a été réalisée en collaboration avec une agence spécialisée.



En plus de la vidéo promotionnelle, des supports de communication ont été produits :

- Protocole de 24 pages en 3 langues (FR/AR/ANG).
- Une Brochure web destinée aux clients (Anglais, Français, Arabe, Italien, Allemand, Russe, Roumain, Hongrois).
- Des affiches bilingues AR/FR qui ont été distribuées aux différents établissements touristiques.

## COMMUNICATION ET RELATIONS PUBLIQUES

L'Office National du Tourisme Tunisien a poursuivi au cours de l'année 2020 son soutien aux manifestations dans le domaine de l'animation touristique telles que les festivals, conférences, 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 de ses 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.

## **Evénements sportifs :**

La Tunisie a accueilli de nombreuses manifestations sportives de course à pieds, à l'instar de la quatrième édition de la légendaire course du marathon du désert de 100 km à El Jerid, ainsi que la 2ème édition du semi-marathon d'Ulysse Djerba. Aussi, la ville de Tunis a connu l'organisation de la 8ème édition du marathon de Carthage. Toutes ces manifestations visent à promouvoir la Tunisie en tant que destination pour le tourisme sportif.

## **Tourisme MICE :**

L'ONTT a soutenu, pendant l'année 2020, 05 conférences regroupant des personnalités de renommée internationale qui ont de l'influence dans leurs milieux social et professionnel et a pu, ce faisant, tirer profit de cette notoriété pour promouvoir l'image de la destination Tunisie.

## **Tourisme de festival :**

L'administration a participé à l'organisation de nombreux événements et activités promotionnelles en soutenant un grand nombre de festivals, dont 20 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 authentique.

## **Activités des associations:**

Dans le cadre de son suivi des activités des associations, l'ONTT a accompagné près de 05 associations à l'intérieur du pays pour organiser diverses manifestations culturelles et touristiques, en apportant un soutien logistique et moral.

## **Relations Publiques Tunisie :**

L'ONTT a assuré l'accueil, l'hébergement, la restauration et le transport, de ses invités, y compris 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.







*INSPIRING*  
**Tunisia**



📍 1, Avenue Mohamed V-1001- Tunis

☎ Tél: 71 341 077 Fax: 71 341 145

✉ [info@discovertunisia.com](mailto:info@discovertunisia.com)

🌐 [www.discovertunisia.com](http://www.discovertunisia.com)

📺 Discover Tunisia

🐦 [twitter.com/DiscoverTUN](https://twitter.com/DiscoverTUN)

📷 [www.instagram.com/discover\\_tunisia](https://www.instagram.com/discover_tunisia)

📘 [www.facebook.com/DiscoverTunisiacom/](https://www.facebook.com/DiscoverTunisiacom/)