



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

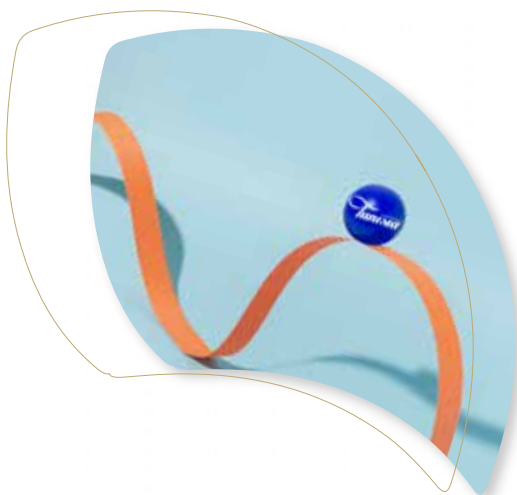
INSPIRING
Tunisia

2022 RAPPORT ANNUEL 2022



PREFACE	5
---------------	---

PRESENTATION DE L'ONTT	7
------------------------------	---



CONJONCTURE TOURISTIQUE.....8

PRODUIT TOURISTIQUE.....10

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



INVESTISSEMENT TOURISTIQUE.....20

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

LA QUALITÉ.....24

Qualité Tourisme	25
Qualité dans l'administration.....	26



TOURISME ALTERNATIF.....28

Amélioration de l'Environnement Touristique.....	29
Protection des Sites Touristiques.....	30
Projets de Coopération Internationale	31
Participation à des réunions et forums	32



LA PROMOTION.....34

Marchés Touristiques	35
Publicité Nationale et Edition	37
Communication et Relations Publiques	38





PREFACE

L'année 2022 a marqué un rebond et un décollage du secteur après les dommages causés par la pandémie de coronavirus, facteurs de la chute significative des performances de l'année 2020 par rapport aux performances exceptionnelles de l'année 2019.

Cette reprise rapide du tourisme s'explique par la forte demande refoulée des voyageurs, l'amélioration de leur confiance et la levée des restrictions sanitaires.

En effet, le tourisme mondial a connu un fort rebond, en récupérant 66% des niveaux d'avant la pandémie. Mieux, à l'échelle nationale, la Tunisie s'est démarquée du reste des destinations du continent africain, en récupérant 68,3% des niveaux pré-covid.

Simultanément, les chiffres enregistrés de la destination « Tunisie » témoignent clairement d'un fort potentiel de reprise, avec une croissance de 160.3% du nombre d'arrivées de touristes par rapport à l'année 2021, atteignant 6.441.250 arrivées. Cette croissance s'est accompagnée d'une évolution de 140% du nombre de nuitées globales totalisant 19.383.393 nuitées, ce qui représente une hausse de 83.5% des recettes touristiques en dinars.

Ce regain vigoureux est le fruit des efforts conjoints des acteurs du secteur et de la mise en place d'un plan d'action à court terme visant à favoriser la relance pendant la période 2022-2024.

Cette crise est une opportunité de repenser le secteur en adoptant des stratégies en accord avec les priorités actuelles de promotion, de diversification, d'amélioration des prestations, de consolidation de la compétitivité du secteur, ainsi que de sa contribution à l'économie nationale.

Dans ce contexte, l'administration du tourisme en concertation avec les différents acteurs du secteur s'est penchée sur les stratégies qui contribueraient à atteindre les objectifs requis pour un tourisme réinventé et en parfaite symbiose avec les nouvelles tendances. Ces stratégies se sont d'abord concrétisées par la tenue du forum national sur le tourisme interne, dont les travaux ont conduit à des résultats qui incluent les solutions et les recommandations les plus importantes qui feront de ce marché l'un des piliers du tourisme tunisien, ensuite par la vision stratégique nationale du tourisme à l'horizon 2035 qui vise un secteur plus durable, plus inclusif et plus résilient, favorisant son développement pérenne.



Tunis

Bizerte

Manouba

Jendouba

Beja

Ben Arous

Nabeul

Zaghwan

Le Kef

Siliana

Sousse

Kairouan

Monastir

Mahdia

Kasserine

Sidi Bouz

Strax

Kerkenah

Gafsa

Djerba

Tozeur

Gabes

Kebili

Medenine

Tataouine

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



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

CONJONCTURE **TOURISTIQUE**



CONJONCTURE TOURISTIQUE

Après deux longues années de Pandémie dévastatrice qui ont bouleversé le secteur du tourisme, l'année 2022 confirme une reprise progressive de l'activité du secteur du tourisme qui semble renaître de ses cendres. C'est une année empreinte d'optimisme et de confiance en faveur de la relance du secteur.

Aussi, cette positive tendance, comme l'attestent tous les indicateurs touristiques, conforte l'idée de la solide progression de l'activité touristique avec une belle éclaircie illustrée par la visite de 6 441 250 touristes, toutes nationalités confondues soit une hausse de 160,3% par rapport à l'année 2021, avec une évolution des entrées des touristes algériens et l'enregistrement de 1 238 724 millions contre 30 386 l'année précédente et ce, après l'ouverture des frontières, ce qui a favorisé la fluidité du flux. Parallèlement, le nombre de nuitées touristiques globales a atteint 19 383 393 millions, soit une hausse de 140 % et une baisse de 35,4 % par rapport à 2019.

Par ailleurs, les recettes touristiques en devises ont enregistré 5420,1MDT avec une hausse de 83,5 % par rapport à l'année précédente et une baisse de 18,5 % par rapport à 2019.

Cette nouvelle dynamique de croissance est en partie confortée grâce aux efforts considérables des acteurs économiques du tourisme avec d'une part, la mise en place d'un plan d'action à court-terme qui vise à favoriser la relance du tourisme durant la période 2022-2024 et auquel viennent se greffer, d'autre part, le retour des grands opérateurs, la reprise des vols et l'assouplissement des conditions d'entrée, ingrédients clés ayant concouru à la réalisation de l'objectif fixé en début d'année celui d'atteindre 50% à 60% des résultats enregistrés en 2019. Un retour à la normale de l'activité touristique serait prévu en 2024 à condition de réunir tous les moyens nécessaires pour mettre en place une industrie créative, plus résiliente et capable de relever les défis de la relance dans la mesure où le secteur du tourisme connaît, aujourd'hui, plusieurs mutations, suite à la pandémie du Covid-19, ce qui exigerait son adaptation au marché mondial.

Aussi, afin de favoriser un rétablissement pérenne du secteur, l'administration du tourisme a mis en place la Stratégie Nationale du Tourisme à l'horizon 2035, après les pertes occasionnées par la crise du Covid-19 avec pour fil conducteur le « tourisme durable ».

Une approche qui se veut au profit d'une gestion durable de la destination pour un tourisme inclusif et humain, dans un objectif de conforter sa place dans l'économie nationale et internationale et qui tourne autour de 4 axes stratégiques : la compétitivité, la diversification, l'investissement et la commercialisation.

Les indicateurs touristiques de l'année 2022 témoignent d'un regain de dynamisme confirmé au profit de l'activité touristique à un rythme encourageant et ce, comme suit :

Paramètres	2019	2020	2021	2022	% Ecart en 2022/2021	Ecart en % 2022/2020
Recettes						
en million de Dinars	6 646,7	2 439,4	2 954,2	5 420,1	83,5	122,2
en million d'Euro	2 024	761	896	1 662	85,5	118,4
Touristiques*						
en millions de dollars	2 266	868	1 056	1 746	65,3	101,2
Nuitées Globales	30 018 511	5 899 888	8 077 345	19 383 393	140	228,5
Arrivées aux frontières	9 429 049	2 012 371	2 474 345	6 441 250	160,3	220,1
Capacité moyenne mise en exploitation	184 360	145 175	159 071	174 116	9,5	19,9
Taux d'occupation relatif	46,2	10,9	13,9	30,5	16,6	19,6

*:Les recettes touristiques sont compilées actuellement conformément à la 6ème édition du manuel de la balance des paiements du FMI. Une mise à jour pour les années 2019,2020 2021 et 2022 a été effectuée.

PRODUIT **TOURISTIQUE**



PRODUIT TOURISTIQUE

Le produit touristique est l'un des piliers de la reprise ; tous les acteurs du secteur se sont attelés à étudier et analyser les marchés de la concurrence, et les nouvelles exigences du touriste potentiel en vue d'explorer de nouvelles pistes, susceptibles de mieux exploiter leurs produits, pour attirer de nouvelles clientèles et augmenter notre part du marché.

L'Office National du Tourisme Tunisien (ONTT) a également déployé tous ses efforts pour rehausser le niveau de prestations en augmentant le nombre de visites d'inspection ciblées, et en s'imprégnant des normes internationales, afin de répondre à une demande de plus en plus exigeante.



1. INSPECTION :

Les services d'inspection de l'ONTT (centraux et régionaux) ont assuré 13211 visites d'inspection réalisant ainsi une augmentation de plus de 18 % par rapport à l'année 2021.

Ces inspections sont réparties comme suit :

- Inspection des hôtels : 1347 visites
- Inspection des restaurants : 771 visites
- Inspection du respect des conditions d'hygiène et de la sécurité alimentaire : 1782 visites
- Protocole sanitaire : 935 visites
- Inspection des mesures de sûreté et de la sécurité : 2818 visites
- Inspection de la qualité des services : 962 visites
- Inspection des agences de voyages : 1125 visites
- Inspection des circuits touristiques et des croisières : 1106 visites
- Inspection des guides de tourisme : 911 visites
- Inspection de l'environnement touristique : 917 visites
- Inspection des activités touristiques : 403 visites
- Inspection de classement : 63 visites

En plus de la décision d'effectuer 71 visites dans le cadre de la commission d'octroi de la licence des boissons alcoolisées.

2. HÔTELLERIE ET RESTAURATION :

Opération de ratissage :

Pendant le mois de juin 2022, l'ONTT a réalisé dans le cadre de la préparation du sommet de la Francophonie des opérations de ratissage ciblant des établissements touristiques tels que des hôtels et des restaurants implantés dans la région de Djerba, opérant ainsi sur 22 établissements (hôtels, Casino, et Djerba Explore), 49 établissements (hôtels et restaurants) et circuits touristiques et culturels ainsi que l'environnement extérieur.

Les opérations de ratissage ont eu lieu du 13 jusqu'au 23 novembre par des opérations d'assistance, d'encadrement et de suivi des établissements touristiques.

- Durant la période du 10 jusqu'au 15 Juillet l'ONTT a réalisé, dans le cadre de la préparation du sommet TICAD, 8 opérations de ratissage ciblant des établissements touristiques tels que des hôtels et des restaurants, implantés dans la région de Tunis Nord, totalisant ainsi 50 établissements.

Du 22 jusqu'à 29 août l'ONTT a effectué des opérations d'assistance, d'encadrement et de suivi des établissements cités plus haut.

Classement des hôtels :

La commission de classement des hôtels s'est réunie 5 fois et a traité 50 dossiers dont :

- Confirmation de classement de 15 établissements.
- Refus de la demande de révision de classement au profit de 04 établissements.
- Annulation de classement de 16 établissements.
- Report de classement pour 12 établissements.
- Déclassement de 03 établissements

Classement des restaurants :

La commission de classement des restaurants touristiques s'est réunie 03 fois, et a étudié 34 dossiers qui ont abouti à ce qui suit :

- Confirmation de classement de 15 restaurants.
- Rétablissement de classement de 03 restaurants.
- Reclassement en catégorie supérieure d'un restaurant.
- Classement provisoire d'un restaurant.
- Prolongation de la durée de classement provisoire de 05 restaurants.
- Report d'examen de dossiers de 08 restaurants.

- Annulation de classement provisoire d'un restaurant.

La commission de classement des établissements touristiques avec animation musicale s'est réunie 03 fois et a étudié 39 dossiers qui ont abouti à ce qui suit :

- Classement en catégorie «Restaurant avec animation musicale» de 19 établissements.
- Classement en catégorie « Club de nuit» de 02 établissements.
- Classement en catégorie « Club de danse» de 02 établissements.
- Report de 06 demandes de Classement en catégorie « Etablissements avec animation musicale ».
- Rejet de 08 demandes de classement en catégorie « Etablissement avec animation musicale.
- Annulation de classement de 02 établissements en tant que restaurants avec animation musicale.

Mesures prises :

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

Hôtels fermés :

Les hôtels qui ont fermé sont au nombre de 203 unités, soit 24% du nombre total d'hôtels, avec une capacité d'hébergement totalisant 72707 lits soit 31% de la capacité totale d'hébergement.

Ces hôtels ont été fermés pour les raisons suivantes :

- 70 pour des raisons économiques et sociales (35 % des unités fermées)
- 43 pour des raisons saisonnières (21 % des unités fermées)
- 30 par décision ministérielle (sanctions) (15% des unités fermées)
- 60 pour des travaux de rénovation (29 % des unités fermées)

Ouvertures et mise en exploitation des établissements touristiques :

Les hôtels ouverts en 2022 sont au nombre de 10 unités, avec une capacité totale de 1209 lits répartis sur toutes les zones touristiques.

- 04 hôtels avec une capacité de 959 lits
- 02 maisons d'hôtes avec une capacité de 16 lits
- 01 campement avec une capacité de 120 lits
- 02 hôtels de charme avec une capacité de 88 lits
- 01 pension de famille avec une capacité de 26 lits

De même, 07 restaurants touristiques et 02 centres d'animation touristique ont fait l'objet d'ouverture.

Agrément des directeurs d'hôtels :

- 71 cahiers des charges de directeurs ont été signés en 2022.

Traitement des réclamations :

Durant l'année 2022, l'office National du Tourisme Tunisien a reçu 21 réclamations réparties comme suit :

- 10 relatives à la qualité des prestations fournies dans des hôtels.
- 04 sur les nuisances sonores provenant d'établissements touristiques.
- 03 sur des altercations avec des agents de sécurité.
- 02 relatives à des vols d'argent.
- 01 concernant l'environnement touristique.
- 01 à l'encontre d'un établissement touristique « Timeshare ».

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

Dossiers des autorisations de vente de boissons alcoolisées :

Durant l'année 2022, 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 réalisé 71 visites d'établissements touristiques, ratissant ainsi la plupart des régions (Le Grand Tunis ,Nabeul, Hammamet, Sousse, Monastir, Tabarka , Sfax, Djerba, Tozeur et Kébili) .

Mesures prises :

- Retrait et non attribution de licences d'alcool à 22 établissements.
- Octroi de licences d'alcool à 36 établissements

HYGIÈNE, SÉCURITÉ ALIMENTAIRE, SÛRETÉ ET ENVIRONNEMENT :

- Révision et mise à jour du protocole sanitaire du tourisme tunisien anti-covid suite à :

- L'évolution positive de la situation sanitaire en référence à la communication émise par le Ministère de la Santé du 25 février 2022 et selon l'arrêté du ministre du Tourisme n° 0000645-16-2022 du 07 avril 2022, modifiant l'arrêté du ministre du Tourisme et de

l'Artisanat n° 1444 du 26 mai 2020, relatif à la fixation des conditions, modalités et format de reprise de l'activité touristique, la capacité des espaces intérieurs et extérieurs ainsi que celle des moyens de transports ont été portés à 100%.

- L'évolution positive de la situation sanitaire et en se référant à la communication du ministère de la Santé du 10 juin 2022, les mesures de prévention du covid-19 se sont limitées à la bonne ventilation des espaces clos, à la prévision de locaux pour isoler les cas suspects, et à l'intensification de la campagne de vaccination et des doses de vaccin pour les personnes souffrant de maladies chroniques.

- Participation aux réunions périodiques du comité national multidisciplinaire institué au sein du ministère de la Santé, dans le cadre de la veille sanitaire, avec pour objectif de revoir les mesures de prévention du virus du Covid et de mettre à jour le protocole sanitaire.

- Emission d'une note circulaire aux établissements touristiques et à toutes les fédérations professionnelles dans le cadre des préparatifs de la saison touristique 2022 leur rappelant les bonnes pratiques d'hygiène, de sécurité, de sécurité alimentaire, de prévention des maladies hydriques ainsi que des conditions de prévention des accidents de noyade dans les piscines et les plages.

- Mise en place d'un système de maîtrise de la sécurité des aliments HACCP efficace, la vérification des certificats de protection civile, et le suivi de l'application des mesures sanitaires de prévention du Covid-19.

- Visites d'inspection des conditions d'hygiène et de sécurité dans les piscines en plein air et les plages des établissements touristiques.

- Visites d'inspection des piscines couvertes.

- 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 et de suivi des conditions d'hygiène des préparations alimentaires le jour de la fête du nouvel An dans les établissements touristiques sous la supervision des directeurs du ministère du Tourisme et de l'Office National du Tourisme Tunisien (ONTT).

- Participation aux travaux des réunions périodiques du comité technique pour la Construction des établissements touristiques.
- Participation du 16 au 18 mars 2022 aux activités d'un atelier sur les mesures sanitaires utilisées pour affronter le Covid-19 sous la tutelle de l'Observatoire National des Maladies Nouvelles et Renouvelables et de la GIZ
- Suivi des travaux des réunions périodiques sur le règlement sanitaire international, tenues au ministère de la Santé.
- 514 visites d'inspection du système de maîtrise de la sûreté dans les établissements touristiques qui ont abouti à l'attribution de 17 avertissements, 32 mises en demeure, 43 blâmes avec des délais d'exécution des travaux demandés.
- Suivi de la situation sécuritaire de 196 établissements touristiques qui ne possèdent pas de certificats de protection civile, qui a abouti à l'attribution de 23 procès-verbaux, 21 avertissements avec un délai de 04 mises en demeure et de 04 blâmes.



3. AGENCES DE VOYAGES , GUIDES ET ACTIVITES TOURISTIQUES :

Agences de voyages :

Nombre total en 2022 : 1576 en exploitation

- Catégorie A : 1260
- Catégorie B : 316

Nombre d'agences créées en 2022 : 114

- Catégorie A : 74
- Catégorie B : 40

SANCTIONS ET DECISIONS DE REOUVERTURE

- 54 fermetures temporaires.
- 08 décisions de réouverture.
- Transfert de 03 dossiers au tribunal de sociétés exerçant l'activité d'agence de voyages sans agrément.

VOYAGES A L'ETRANGER

- Nombre de programmes visés : 1887
- Nombre de participants : 19466
- Montant total en DT : 25.600.470
- Programmes visés pour le pèlerinage à la Mecque (OMRA) : 54 programmes
- Montant en dinars : 44.179.592 DT

Les Guides de tourisme :

Le nombre total des guides opérationnels arrêté au mois de mars 2022 est de 915 guides et accompagnateurs sahariens.

Ils se répartissent comme suit :

Guides professionnels	801
Guides auxiliaires enseignants	60
Guides auxiliaires	12
Guides locaux	15
Guides de sites	03
Accompagnateurs sahariens	22
Guides écologiques	02

Avantages fiscaux pour l'acquisition de nouveaux matériels roulants :

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

- 86 voitures tout terrains
- 38 microbus
- 88 minibus
- 26 bus

Traitement des réclamations :

Suivi et traitement de 40 réclamations reçues

*INSPIRING Tunisia**

Tunisie, le pays aux multiples voyages

**Tunisie, source d'inspiration*



Golf de Tabarka---Thalasso à Hammamet

discovertunisia.com

INVESTISSEMENT **TOURISTIQUE**



INVESTISSEMENT TOURISTIQUE

Le tourisme sert de levier au développement économique. Il constitue autant une source importante de devises étrangères qu'un pourvoyeur d'emplois directs et indirects

De ce fait, l'Office National du Tourisme Tunisien continue à encourager chaque projet d'investissement, et à encadrer les investisseurs en proposant des dispositifs d'accompagnement fluides et flexibles.

L'Office National du Tourisme Tunisien a soutenu durant l'année 2022 les promoteurs par l'encadrement des intentions d'investissement dans un objectif de diversification et de valorisation du produit touristique.



1. ACCORDS PREALABLES :

125 Accords préalables ont été octroyés aux promoteurs pour la réalisation de nouveaux projets touristiques avec un montant global de 389 millions de dinars répartis comme suit :

HÉBERGEMENT		ANIMATION	
PROJET	NBRE	PROJET	NBRE
Hôtel	11	Centre d'animation	09
Pension de famille	06	Restaurant touristique	22
Maison d'hôte	38	Cabaret	01
Appart Hôtel	08	Terrain de Golf	01
Gîte rural	14	Club Hippique	01
Hôtel de charme	08	Night-Club	01
Campement	04		
Village de vacances	01		
TOTAL	90	TOTAL	35

2.COMMISSION TECHNIQUE DES ETABLISSEMENTS DE TOURISME :

Pendant l'année 2022 la commission technique des établissements de Tourisme a tenu 13 réunions pour l'examen de 75 dossiers techniques, relatifs aux projets touristiques suivants :

HÉBERGEMENT		ANIMATION		PROJETS DIVERS	
PROJET	NBRE	PROJET	NBRE	PROJET	NBRE
Hôtel (nouvelle unité)	10	Centre d'animation	04	Résidence touristique	06
(Hôtel (Extension	13	Restaurant touristique	16	(Casino)Extension	01
Pension de famille	02			Terrain de Golf	01
Gîte rural	07				
Hôtel de charme	02				
Maison d'hôtes	12				
Campement	01				
TOTAL	47	TOTAL	20	TOTAL	08

Par ailleurs, la capacité supplémentaire approuvée s'élève à 1512 lits.

3. ACCORDS PRÉALABLES ET ACCORDS DEFINITIFS :

Au cours de cette année 59 accords préalables pour la réalisation des programmes de rénovations et d'extensions et 31 accords définitifs ont été délivrés dont le coût total s'élève à 236 millions de dinars.

4. AVANTAGES FINANCIERS ET FISCAUX :

Primes d'investissement :

4.927 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 4 millions de dinars, répartis sur 84 listes.

5. SITUATION DES INVESTISSEMENTS :

Le coût d'investissement global réalisé s'élève à 242 millions de dinars réparti comme suit :

- 200 millions de dinars pour l'hébergement.
- 42 millions de dinars pour l'animation.

1. HEBERGEMENT :

Mise en exploitation de 1209 lits au profit de 10 établissements d'hébergement répartis comme suit :

- 04 hôtels avec une capacité de 959 lits
- 02 maisons d'hôtes avec une capacité de 16 lits
- 01 campement avec une capacité de 120 lits
- 02 hôtels de charme avec une capacité de 88 lits
- 01 pension de Famille avec une capacité de 26 lits

2. ANIMATION :

Mise en exploitation de 09 projets d'animation :

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

LA QUALITÉ



LA QUALITÉ

L'intérêt que porte l'ONTT pour la qualité est ressenti par le déploiement de tous les moyens et ressources optimisés pour atteindre l'objectif « Performance ».

En effet, l'Office pousse tous ses efforts à l'extrême dans le but d'améliorer la qualité des prestations afin de répondre au mieux à la satisfaction d'une clientèle de plus en plus exigeante.



1. QUALITE TOURISME :

- Les groupes de travail de l'ISO/TC 228 : tourisme et services connexes ont publié 46 normes internationales et 15 projets de normes en cours de finalisation durant la période allant de 2005 à 2022. www.iso.org/committee/375396.html
- Suivi des travaux de groupes WG's de l'ISO/TC 228 qui accompagnent l'achèvement des travaux de 5 normes en 2022, couvrant les exigences des services, les recommandations, et la normalisation des processus : tourisme d'aventures, visite des sites naturels et culturels, du tourisme durable et des services de plongée.

Ce comité contribue avec 31 normes à la réalisation des objectifs de développement durable, qui cadre avec le programme ambitieux des Nations Unies à l'horizon 2030. C'est dans cette vision que l'ISO œuvre, durant cette décennie, à bâtir les valeurs de collaboration avec la conviction que la normalisation joue un rôle clé au profit d'un monde durable et particulièrement pour l'industrie du tourisme.

- Dans le cadre du projet de collecte des avis des visiteurs via les bornes interactives dans les aéroports de Tunis-Carthage(02) ,Djerba-zarzis(01) et Tozeur-Nefta (01), une convention de partenariat sera signée entre l'ONTT et l'OACA et ce, après l'approbation des services de l'OACA.

2. QUALITE DANS L'ADMINISTRATION :

- Coordination avec les services de l'OACA pour la conception des études architecturales d'une nouvelle structure d'accueil et d'information touristique à l'aéroport de Tunis-Carthage :les services concernés de l'ONTT ont été informés que le marché n'a pas été attribué.

De ce fait, les travaux relatifs à la nouvelle structure seront reportés et programmés simultanément avec les travaux d'extension de l'aéroport.

- Dans le cadre de la mise en place du SMQ système management qualité au sein de l'administration, les services de l'ONTT sont en train de coordonner avec les services concernés en vue de trouver un bailleur de fond pour le financement de ce projet par le biais de la coopération internationale.

INSPIRING Tunisia

Túnez, el país de los mil viajes



TOURISME **ALTERNATIF**



TOURISME ALTERNATIF

Dans un contexte de tourisme en perpétuelle mutation, et afin de rester toujours en phase avec toutes nouvelles tendances, l'Office National du Tourisme Tunisien continue à développer le tourisme alternatif en travaillant sur des créneaux et des opportunités qui pourraient aboutir à l'attrait souhaité.

La stratégie de tourisme alternatif adoptée a en effet, mis l'accent sur toutes les composantes à savoir : la qualité de l'environnement, la valorisation du patrimoine culturel et naturel, et le développement des projets d'hébergement alternatif



1. AMELIORATION DE L'ENVIRONNEMENT TOURISTIQUE

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

Dans le cadre de l'amélioration de la situation environnementale dans les zones touristiques, l'Office National du Tourisme Tunisien a mis en œuvre son programme de suivi et de contrôle dans les zones et sites touristiques en coordination avec l'ensemble des Commissariats Régionaux au Tourisme.

Un rapport sur la situation environnementale dans les zones et sites touristiques répartis sur tout le pays a été établi, à l'issue duquel les autorités régionales et locales ont été avisées afin de prendre les mesures nécessaires pour éliminer toutes nuisances et tous les autres problèmes enregistrés.

Les visites sur terrain réalisées par les équipes techniques des Commissariats Régionaux au Tourisme ont touché toutes les zones touristiques allant du Nord au Sud du pays, et se sont concentrées sur la propreté des circuits touristiques, la propreté des plages, l'état des différents réseaux tels que l'éclairage public, l'assainissement et l'évacuation des eaux pluviales, ainsi que les équipements urbains et l'infrastructure tels que les routes, les trottoirs et les parcs publics...

L'Office National du Tourisme Tunisien a également assuré le traitement et le suivi des réclamations reçues des institutions touristiques et des associations concernant la dégradation de l'environnement touristique et les plages qui souffrent du phénomène d'érosion, aux termes desquels, les structures concernées ont été contactées pour prendre les mesures nécessaires.

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 en coordination avec les Commissariats Régionaux au Tourisme, a contribué et a participé activement à l'évènement du mois de la Propreté « Clean Up Month » sous la tutelle du ministère de l'Environnement en invitant les responsables des établissements touristiques dans toutes les régions à s'inscrire sur le site dédié à cette manifestation.

En collaboration avec des organisations et associations de la société civile, les Commissariats Régionaux au Tourisme ont mené des campagnes de nettoyage conjointes dans plusieurs sites et zones touristiques du territoire.

En coordination avec les Commissariats Régionaux au Tourisme, l'Office National du Tourisme Tunisien a assuré le suivi de l'ensemble des contributions allouées par le Fonds de Protection des zones touristiques au profit des municipalités touristiques.

Par ailleurs, l'ONTT a participé aux réunions du comité technique et a contribué par l'avis d'expert sur les projets proposés par les municipalités touristiques au financement 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 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 de diversification et d'innovation des activités touristiques. Son but est de permettre la visibilité de la région de Testour et d'attirer à la fois touristes et locaux, de créer des circuits de visites, de fidéliser les utilisateurs et d'en faire des ambassadeurs de la destination.

Il n'a pas été possible de poursuivre la mise en œuvre de ce projet en raison du manque de fonds qui lui ont été alloués. Le coût réel du projet dépasse de loin le budget alloué.

Projet de signalétique touristique à Tataouine:

Après la décision d'arrêt de ce projet, l'Office National du Tourisme Tunisien a proposé un nouveau projet intitulé «La valorisation du patrimoine culturel et naturel via une application numérique» dans la ville de Tataouine, qui vise à développer le tourisme culturel et écologiques grâce à la mise en place d'une application numérique qui met en valeur le patrimoine matériel et immatériel de la région, ce qui renforcerait le tourisme culturel et écologique et en offrant une nouvelle mobilité dans cette région. Ce projet nécessite des fonds supplémentaires.

3. PROJETS DE COOPERATION INTERNATIONALE :

- Participation à des projets de coopération transfrontalière avec l'Union Européenne 2014-2020 à travers le projet « LATHEM », centré autour du tourisme familial et environnemental et qui s'inscrit dans le cadre de notre participation au programme de coopération transfrontalière Tuniso-italien financé dans le cadre de l'Instrument Européen de voisinage et de partenariat (IEV-CT) 2014-2020.

L'année 2022 a connu le démarrage du projet avec la réalisation des activités suivantes :

- Première réunion du comité de pilotage tenue à distance, en présence de tous les partenaires Italiens et Tunisiens.
- Première réunion du comité scientifique et technique du projet tenue à distance, en présence de tous les partenaires Italiens et Tunisiens.
- Réunion entre le Directeur Général de l'Office National du Tourisme Tunisien et les membres de la délégation italienne pour présenter le projet et ses composantes.
- Réunion de travail entre les membres de la délégation italienne, les commissaires régionaux au Tourisme concernés et les partenaires tunisiens du projet.
- Lancement de la consultation et établissement de la convention pour l'engagement d'un expert pour l'assistance à la coordination du projet.
- Participation à des projets de coopération internationale avec le Centre International des technologies de l'Environnement de Tunis (CITET) à travers le projet «TouMaLi», qui vise à réduire les déchets en Méditerranée en développant et en mettant en œuvre un système de gestion durable des déchets pour les zones touristiques des pays d'Afrique du Nord.
- Suivi du projet RESTART MED pour la relance de l'activité touristique après la crise du Covid-19, en adoptant une nouvelle politique grâce à la création d'un réseau d'acteurs des pays méditerranéens.

4. PARTICIPATION A DES REUNIONS ET FORUMS :

L'Office National du Tourisme Tunisien a participé à plusieurs réunions et ateliers de travail s'articulant autour des thèmes sur la protection de l'environnement, de la propreté des plages et leur protection contre l'érosion, ainsi que des projets sur le tourisme écologique et le tourisme culturel en coordination avec les institutions publiques et privées et organisations de la société civile.

L'ONTT a assuré le suivi des études et des projets liés aux changements climatiques, notamment la participation à l'élaboration de la stratégie nationale de résilience aux changements climatiques, et à la réalisation du rapport sur les contributions nationales déterminées et ce, dans le cadre de l'accord de Paris sur le Climat.

En tant que membre du Comité National des Géoparcs, l'ONTT a participé à la création du parc géologique dans le sud-est de la Tunisie et à la préparation d'un dossier de candidature pour l'obtention du Label Géoparc auprès de l'UNESCO.

La création du géoparc et sa labellisation par l'UNESCO est considéré comme un nouvel atout touristique qui ne fera qu'enrichir l'offre touristique et présentera un nouveau produit d'attraction pour s'ouvrir vers de nouveaux segments de touristes dans le monde.

Dans le même contexte, l'Office National du Tourisme Tunisien a participé à l'élaboration de la loi sur la protection du patrimoine géologique .

*INSPIRING Tunisia**

Tunisie, le pays aux multiples voyages



Sahara, dunes de Douz---Kite surf à Djerba

discovertunisia.com

LA PROMOTION



LA PROMOTION

L'Objectif étant d'attirer les voyageurs du monde entier sur toute l'année et de mettre en avant le riche potentiel dont dispose la destination « Tunisie ».

l'ONTT grâce à sa politique promotionnelle, se lance sur le positionnement de la destination et tend à maximiser sa visibilité.

Par sa présence autant par des campagnes classiques que digitales , ciblées qu'innovantes, l'ONTT renforce la présence de la destination à l'échelle internationale tout en se maintenant sur le podium national.



MARCHES TOURISTIQUES :

Au cours de l'année 2022, l'Office National du Tourisme Tunisien a procédé à :

- La participation à 46 salons touristiques internationaux et régionaux
- L'organisation de 170 opérations spéciales en Tunisie et à l'étranger
- La programmation de 97 voyages de presse en faveurs de 400 journalistes représentant différents supports médiatiques étrangers.
- L'organisation de 60 éducateurs au profit d'environ 1400 agents de voyages.

1. MANIFESTATIONS AL'ETRANGER

Au titre de l'année 2022, l'accent a été mis sur la relance progressive de l'activité touristique au départ des divers marchés touristiques en tenant compte de l'évolution de la situation sanitaire en relation avec le Covid-19.

La démarche s'est orientée vers :

- Le renforcement de la participation des professionnels tunisiens aux foires et salons à l'étranger en vue de garantir une meilleure visibilité auprès des réseaux de ventes et du grand public.
- L'intensification des opérations promotionnelles pour le renforcement de partenariat avec les différents réseaux de ventes et partenaires à l'étranger (TO et réseaux de ventes...).

Foires et Salons :

L'Office National du Tourisme Tunisien a participé à 46 foires et salons touristiques.

On cite principalement :

- Le salon international du Tourisme FITUR à Madrid.
- Le salon mondial du tourisme à Paris.
- Le salon international du Tourisme et des Voyages BIT à Milan.
- Le Salon du Tourisme et des Voyages IFM Top Résa à Paris.
- Le salon international du golf IGTM à Rome.
- Le salon international du tourisme et des Voyages SITEV à Alger.
- Le salon international du tourisme TTG à Rimini.
- Le Salon international du Tourisme WTM à Londres.

Opérations Tactiques :

Environ 170 opérations promotionnelles ont été réalisées sur les différents marchés touristiques dont 80 actions promotionnelles auprès des réseaux de vente telles que ; Workshops, Road Shows en plus de journées touristiques au profit du grand public.

2. PUBLICITE CONJOINTE ET PONCTUELLE :

Dans le cadre de ses actions promotionnelles, l'ONTT a signé 37 contrats de publicité conjointe et ponctuelle avec les principaux TO's sur divers marchés touristiques (français, allemand, polonais, tchèque, belge et suisse...)

3. RELATIONS PUBLIQUES EN TUNISIE :

Invitations de la Presse :

Au cours de l'année 2022, l'ONTT a organisé 97 voyages de presse en faveur de plus de 400 journalistes appartenant aux plus importants supports médiatiques internationaux et aussi en faveur des bloggeurs et influenceurs français, britanniques, autrichiens, polonais, espagnols, hongrois, tchèques, algériens et hollandais.

Il à noter que l'ONTT a assuré une large couverture médiatique du 18^{ème} sommet de la Francophonie qui s'est déroulé du 19 au 20 novembre 2022 à Djerba.

Invitations de Tours Opérateurs et Agents de Voyages :

L'Office National du Tourisme Tunisien a organisé, 60 voyages de prospections en faveur d'environ 1400 Tours Opérateurs et agents de voyages sur les marchés allemand, français, tchèque, polonais, hongrois, canadien et algérien.

PUBLICITE NATIONALE ET EDITION:

PUBLICITE NATIONALE

Tourisme intérieur :

L'année 2022 coïncide avec le lancement de la campagne publicitaire (ايجا شوف بعينيك) pour la promotion du tourisme intérieur.

Cette campagne ayant pour objectif de permettre aux citoyens tunisiens de se réappropriier leur pays, immerger dans ses territoires et s'imprégner de sa diversité culturelle et historique avec notamment un effort considérable en matière de communication digitale « Facebook », « Instagram » et Youtube ».

L'accent a été mis sur les régions suivantes :

El fayja, Bni Mtir, Dougga, Chbika, Sbitla, Nabeul, Djebba, el kef, Zaghouan, Kairouan, la Médina de Tunis, Tesstour, El Ksour, Edhafer, Douz, Nefta, Tozeur, Matmata, El Jem, Carthage, Oudhna, Sousse, Monastir, Hammamet, Kerkennah, El Haouaria, Kelibia, Cap Angela, Bizerte, Jalta et Mahdia.

Cette campagne digitale a été renforcée durant les mois de mars et décembre 2022 et ce, à l'occasion des vacances scolaires.

Mars 2022 :

- Une Campagne Radio du 16 au 23/03/2022 (Mosaïque Fm, Jawhara Fm, Diwen Fm et Express Fm)

Décembre 2022 :

- Une campagne Radio du 14/12/2022 au 30/01/2023 sur Diwen Fm (raf mag)
- Une campagne TV du 20/12/2022 au 17/01/2023 sur El Hiwar (raf mag +)
- Une campagne publicitaire en partenariat avec des influenceurs et créateurs de contenus (Fatma Bououn, Aziz Jebali).

Marché algérien:

La campagne de publicité institutionnelle sur le marché algérien a été lancée à la fin du mois de novembre 2022 comprenant le mix média suivant :

- Une campagne TV (Al Chourouk, Al Nahar et El Bilad).
- Une campagne d'affichage dans les plus importantes villes algériennes.

- Une campagne publicitaire sur les réseaux sociaux.
- Une campagne digitale en partenariat avec l'influenceur Zanga Crazy.

EDITION

- Réalisation d'un film promotionnel : «Tourisme Motorisé»
- Décoration de l'Aéroport Tunis-Carthage à l'occasion de la huitième conférence internationale de Tokyo sur le développement de l'Afrique «TICAD 8»
- Décoration de l'Aéroport Djerba/Zarzis à l'occasion du sommet de la Francophonie.
- Développement et mise en place d'une plateforme web et une application Androïde «Géo-Djerba»
- Réimpression de la brochure générale en langue Anglaise et Arabe.
- Réimpression de trois formats de sacs promotionnels cartonnés et d'un porte document.
- Travaux de fin d'année (Notebook luxe).
- Diffusion de la documentation touristique en Tunisie et à l'étranger.

COMMUNICATION ET RELATIONS PUBLIQUES:

L'Office National du Tourisme Tunisien a poursuivi au cours de l'année 2022 son soutien aux manifestations relevant du domaine de l'animation et de la promotion touristique. Ces manifestations ont couvert différentes régions de la Tunisie ainsi que plusieurs axes de promotion à travers notamment le tourisme culturel, le tourisme de santé, de bien-être, le tourisme de congrès et d'affaires, et le tourisme religieux ...

L'ONTT, a également assuré des programmes d'animation lors de ses différentes participations aux expositions et salons touristiques à l'intérieur et à l'étranger.

RELATIONS PUBLIQUES TUNISIE :

L'Office National du Tourisme Tunisien a assuré 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 intention.

TOURISME SPORTIF :

Soutien et participation de l'ONTT à l'organisation de plus d'une vingtaine de manifestations sportives dans différentes disciplines et régions, notamment :

- La course à pied tel que le marathon Ultra Mirage à Tozeur.
- Le sport mécanique comme le Rally Raid Africa 205 à Kébili - Douz- Kairouan - Monastir et le Raid Transfennec à Kébili.

- La course à bicyclettes Rando VTT à Djerba.
- Le tennis avec la première édition Jasmin Open à Monastir.

TOURISME MICE :

Organisation et soutien en faveur de plus de 10 manifestations qui ont contribué directement et indirectement à la promotion de la destination tunisienne.

Parmi les plus importantes nous citons TICAD 8 à Tunis, le sommet de la francophonie à Djerba ainsi que d'autres participations, notamment, dans le tourisme médical tel que, le Congrès africain du tourisme médical et le Forum du tourisme médical et de la santé au Cap Bon. Et côté tourisme d'affaires nous trouvons Africa Arena North Africa Summit.

TOURISME DE FESTIVAL :

L'ONTT a participé à l'organisation de nombreux événements et activités promotionnelles en soutenant un nombre de festivals, dépassant les vingt (20) répartis sur différentes régions, dont le Festival international de la musique symphonique d'El Jem, le carnaval Yasmine Hammamet, les festivités du Mouled à Kairouan, le Festival du désert à Douz et le Festival des oasis de Tozeur.

MANIFESTATIONS À L'ÉTRANGER :

L'Office National du Tourisme Tunisien a participé à l'organisation et 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 de l'offre de cadeaux souvenirs.

ACCUEIL :

Le bureau d'information et d'accueil à l'aéroport Tunis Carthage a accueilli près de 1200 invités, des journalistes, des tour-opérateurs, des agents de voyages, VIP et participants dans différentes manifestations.





📍 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/