Discours de S.E. Laura Baeza, Ambassadeur de l'UE en Tunisie

Séminaire de lancement du Jumelage

« Appui à la mise en place d'un dispositif de promotion de la Qualité dans le secteur touristique »

Mardi 19 janvier 2016
Hôtel Sheraton - Gammarth

Madame Selma Elloumi Rekik, Ministre du Tourisme et de l'Artisanat,

Monsieur Abdellatif Hamam, Directeur Général de l'Office National du Tourisme Tunisien (ONTT)

Chers partenaires,

Chers experts européens,

Mesdames et Messieurs,

Je tiens tout d'abord à vous remercier Madame la Ministre de m'avoir invitée à prononcer quelques mots, au nom de l'Union européenne, dans le cadre de ce séminaire de lancement du jumelage d'appui à la mise en place un dispositif de promotion de la Qualité dans le secteur touristique.

Un secteur, le tourisme, clef pour la Tunisie que, n'oublions pas, contribue d'une façon importante à sa croissance économique, avec 7% du PIB du pays et à l'emploi de 15% de la population active.

En effet, si l'amélioration de la Qualité des services touristiques est une des variables pour améliorer le positionnement d'une destination dans la sphère internationale, dans le cas de la Tunisie elle devient un incontournable pour résoudre la crise du secteur suite aux évènements tragiques intervenus en 2015 et redonner vie au slogan: *En Tunisie j'y vais*.

Comme vous savez, la notion de Qualité dans le secteur touristique est vaste et complexe, et à ce titre elle doit être appréhendée de façon globale tout en identifiant des '*success stories*' dans les différentes régions à mettre en exergue lors de toute nouvelle campagne de commercialisation de la destination Tunisie.

Elle concerne d'une part tous les acteurs liés au secteur du tourisme et les fournisseurs de services: depuis les douaniers à l'aéroport, les chauffeurs de taxi, les hôteliers, les restaurateurs et les organisateurs d'activités sportives et culturelles, allant jusqu'à la propreté des espaces publics. On parle du parcours du touriste.

D'autre part elle touche les clients, les touristes qui sont exigeants et qui fréquentent les réseaux sociaux et les sites d'évaluation et de classification des hôtels, restaurants et autres lieux d'activités touristiques faites par les clients eux-mêmes et qui constituent, de plus en plus, leurs sources d'information lorsqu'ils préparent leurs vacances.

Ces derniers ont les mêmes exigences de qualité sur les prestations de services quelle que soit leur destination touristique. Ici, comme ailleurs, c'est le client qui est souvent l'instigateur d'une amélioration de la prestation de service vers plus de qualité.

Enfin, il est crucial d'informer et d'impliquer les clients tout au long du processus de façon transparente, sur la base que la critique est constructive et permet une amélioration des prestations. C'est un changement de mentalité radical ou le prestataire est guidé par celui qui consomme le service.

Mesdames et messieurs,

Permettez-moi de souligner l'ampleur de ce jumelage de par son objectif ambitieux d'amélioration de la Qualité des prestations touristiques sur tout le territoire tunisien, et, dans un second temps, de replacer cette action au sein de notre coopération bilatérale en appui aux secteurs des services et aux entreprises tunisiennes.

A cet égard, ce jumelage mis en œuvre par le Ministère français de l'Economie, de l'Industrie et du Numérique et l'Agence de Coopération et de Développement Economique d'Autriche, et avec un budget de 1.4 million d'euros, est parfaitement complémentaire avec un autre programme financé par l'UE : le Programme PACS d'appui à la compétitivité des services.

Ce programme, avec un volet d'appui aux PME tunisiennes mis en œuvre par la BERD pour un montant de 10 millions d'euros, peut mobiliser d'une façon rapide et flexible l'assistance technique directe en faveur des entreprises de services touristiques, afin d'améliorer la qualité de leurs services et, par conséquente, l'image de la Tunisie comme destination touristique de Qualité.

**

Je saisis cette occasion pour saluer, madame la Ministre, votre engagement dans la mise en œuvre de mesures prioritaires au sein de votre Ministère, permettant d'attaquer de front plusieurs défis propres au secteur, et de donner un élan aux réformes et initiatives visant à renforcer la sécurité, tout en dynamisant l'entreprenariat et l'initiative privée.

En particulier, l'accent est mis sur la formation professionnelle du personnel des établissements hôteliers, qui pour une partie d'entre eux, sont actuellement au chômage technique.

Je tiens à souligner ici que le processus est long et couteux mais qu'à la fin l'investissement humain et financier est **gagnant**.

**

En guise de conclusion, je vous souhaite un bon échange d'expériences apportées, tant par les spécialistes issus des deux administrations européennes, que par des professionnels du secteur qui ont déjà mis en place des labels qualité au sein de leurs établissements en Tunisie.

Cette dynamique contribuera à renforcer le dialogue 'public-privé' garant du succès de ce futur label Qualité et de son adoption par les professionnels. Ce label devra fournir un vrai **gage de confiance** aux futurs touristes en Tunisie.