

**Allocution de Madame Armelle LIDOU, Chef de Coopération
Union Européenne en Tunisie**

Séminaire TAEIX « Label Qualité Tourisme Tunisie »

Hôtel Ramada Plaza, Tunis

24 Octobre 2014

Madame Amel KARBOUL, Ministre du Tourisme,

Madame Djait, Directrice Générale de l'ONTT

Chers partenaires,

Chers experts européens,

Mesdames, Messieurs,

Je tiens tout d'abord à remercier les organisateurs du TAEIX pour nous avoir réunis aujourd'hui afin de discuter ensemble d'une problématique d'importance pour assurer la pérennité du Tourisme en Tunisie: l'amélioration de la Qualité des services touristiques.

Comme vous savez, la notion de Qualité dans le secteur touristique est vaste. Elle concerne tous les acteurs du secteur du tourisme et fournisseurs des services: depuis les douaniers à l'aéroport, aux hôteliers, restaurateurs et organisateurs d'activités sportives et culturelles ainsi que la propreté des sites visités. 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.

En matière de destination touristique, la satisfaction du client reste une priorité garante des éventuelles visites successives et de la bonne image de la destination pays. Cette règle s'applique pour toutes les destinations touristiques y compris au sein de l'Union européenne. Ici comme ailleurs c'est le client qui est l'instigateur d'une amélioration de la prestation de service vers plus de qualité.

En Tunisie, le secteur touristique est un poste important du PIB. Il y contribue à hauteur de 6% et à l'emploi de 12% de la population active. Les visiteurs - 4.6 M à ce jour en 2014, avec l'espoir d'atteindre 6M à la fin de l'année - sont largement issus des pays de l'UE. A ce titre, il est important de continuer de consolider nos liens étroits de coopération et un renforcement du dialogue sur le secteur du Tourisme.

Dans notre coopération bilatérale, le tourisme figure comme l'un des secteurs pouvant soutenir le développement durable et la création d'emploi. Notre Accord d'Association vise spécifiquement au développement du secteur. De plus, le plan d'action promeut l'amélioration de la coopération avec l'UE notamment sur les questions suivantes :

1. Faciliter l'adaptation du secteur touristique et de ses entreprises aux évolutions du marché ;
2. Renforcer la qualité et diversification de l'offre et améliorer les compétences professionnelles dans le secteur ;
3. Favoriser la restructuration de l'investissement et du financement du secteur touristique.

Dans le contexte post-révolution le Vice-président Tajani et le Ministre du Tourisme de l'époque M. Elyes Fakhfekh ont signé en 2012 une lettre d'intention pour renforcer le dialogue dans certains domaines relevant d'un intérêt commun.

Parmi ces secteurs, je note que l'amélioration de la qualité constitue un fil rouge car il touche à la fois la diversification de l'offre dans toutes ses dimensions, la qualité des produits et des services touristiques proposés, et la gestion hôtelière y compris les conditions de travail et l'amélioration des compétences professionnelles.

Je saisis cette occasion pour saluer le chantier mené avec brio par Madame la Ministre et toute son équipe dans la mise en œuvre de la stratégie 3+1, qui permet d'attaquer de front plusieurs défis propres au secteur et de donner un élan aux réformes nécessaires. L'une de ses réformes, et c'est le sujet du séminaire TAIEX de ce jour, consiste à mettre en place un label qualité du tourisme tunisien.

A cet égard, 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 où le prestataire est guidé par celui qui consomme le service.

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, permettez-moi de revenir sur l'action de l'UE en faveur de la promotion du secteur privé en Tunisie. Je souhaite souligner que dans le cadre du programme PACS (Programme d'Appui à la compétitivité des services) le volet d'appui aux PME tunisiennes mis en œuvre par la BERD pour un montant de €10M cible toutes les entreprises de services y compris les touristiques. A ce titre ces entreprises pourront bénéficier de l'assistance technique directe dès le début de l'année 2015.

Je vous souhaite un bon échange d'expériences apportées par professionnels européens du secteur, et par des spécialistes qui ont déjà mis en place des labels qualité au sein de leurs établissements, afin de sortir de ce séminaire avec une plateforme 'public-privé' renforcée.

C'est sur cette base solide que se développera le futur label qualité tunisien appuyé par l'assistance technique européenne dans le cadre d'un jumelage institutionnel au cours du premier semestre 2015.