

## **A8 RESSOURCES HUMAINES**

---

## A8.1 MAIN D'ŒUVRE DANS L'INDUSTRIE DU TOURISME

Le tableau A8.1.1 montre la répartition de la main d'œuvre dans les hôtels et les restaurants. L'emploi dans le secteur du tourisme est répartie d'une manière irrégulière selon les régions et le sexe. La plus grande partie se trouve dans les zones urbaines (88,7%) et est surtout de sexe masculin (90,5%).

Tableau A8.1.1 Main d'œuvre dans les hôtels et les restaurants

Urbaine			Rurale			Total		
Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total
66 686	7 631	74 317	9 114	365	9 479	75 800	7 996	83 796
79,6%	9,1%	88,7%	10,9%	0,4%	11,3%	90,5%	9,5%	100,0%

Source : INS, Enquête Nationale Sur L'Emploi, 1997A8

Selon la Banque Centrale de Tunisie, le nombre total d'emplois directement attribuable au tourisme s'élève à approximativement 74 mille, alors que 230 mille emplois sont indirectement dépendants du tourisme. En 1998, l'industrie a généré 3.000 nouveaux emplois directs et 9.000 indirects. Une étude de l'ONTT de 1997 montrait que l'apport de quinze nouveaux lits créait cinq emplois directs dans les hôtels et un emploi indirect dans les restaurants ou autres secteurs du tourisme. Chaque nouvel emploi dans le secteur hôtelier génère trois emplois indirects dans les autres secteurs (artisanat, 1; agriculture, 0,7; construction, 0,3; et autre, 1).

L'équipe d'étude a établi des projections jusqu'en 2016. Le tableau A8.1.2 indique l'estimation de l'augmentation de l'emploi direct et indirect une fois le Plan national proposé mis en oeuvre. Les détails sont examinés dans les Chapitres 7 et 9, Tome I.

Tableau A8.1.2 Estimation de l'Impact de la Mise en oeuvre du Plan National sur l'Emploi

	1999	2006	2011	2016
<i>Scénario A</i>				
Emploi Direct	90.216	119.511	145.719	173.146
Hotel	68.637	90.714	110.470	130.891
Restaurants	15.159	19.957	24.304	28.796
Autres activités de tourisme	6.420	8.839	10.945	13.459
Emploi indirect	233.737	298.109	354.138	421.019
<b>Emploi Total</b>	<b>323.953</b>	<b>417.619</b>	<b>499.857</b>	<b>594.164</b>
<i>Scénario B</i>				
Emploi direct	90.216	113.259	136.650	156.814
Hôtel	68.637	85.969	96.415	106.609
Restaurants	15.159	18.913	21.211	23.454
Autres activités touristiques	6.420	8.377	9.724	11.159
Emploi indirect	233.737	285.807	321.651	359.829
<b>Emploi total</b>	<b>323.953</b>	<b>399.066</b>	<b>458.301</b>	<b>516.643</b>

Source : Equipe d'Etude JICA

## **A8.2 SYSTEME DE FORMATION**

### **A8.2.1 Stratégie pour la formation hôtelière et touristique**

La stratégie pour le développement de la formation hôtelière et touristique a été élaborée en 1997 par le Ministère de l'Emploi et de la Formation Professionnelle et le Ministère du Tourisme, des Loisirs et de l'Artisanat, en collaboration avec la Fédération Tunisienne des Hôtelières (FTH) et la Fédération Tunisienne des Agences de Voyages (FTAV). Cette stratégie est basée sur quatre principes :

- 1 intégration de l'éducation et de la formation professionnelle dans le système national ;
- 2 intégration et partenariat avec le monde du travail ;
- 3 développement de la formation privée ;
- 4 développement de la coopération internationale.

Le tableau A8.2.1 résume le Plan d'Action pour la mise en œuvre de cette stratégie. Il comporte quatre parties :

- 1 développer la formation de base par le secteur public,
- 2 développer la formation continue par le secteur public,
- 3 développer un système de formation privé,
- 4 établir des normes concernant l'emploi et les qualifications dans le secteur.

Tableau A8.2.1 Plan d'action pour le développement de la formation hôtelière et touristique

Action	Année	Intervenants
1. Etude préliminaire Etude des besoins en formation continue Analyse des besoins en emplois générés par les nouveaux produits touristiques. Inspection des établissements actuels de formation	1999	MTLA MFPE FTH FTAV
2. Développement de la formation continue Programme thématique pour cibler les besoins. Etablir des programmes annuels. Développer la formation continue dans les établissements de formation de base. Elaborer un diagnostic et un plan pour renforcer la formation en hôtels.	1999 2000 1999-2000 2000	MTLA MFPE FTH, FTAV
3. Développement de la formation publique Revalorisation du système de formation actuel Modernisation des écoles hôtelières existantes HRD dans les établissements de formation Renforcement de la valeur de l'apprentissage Restructuration de l'ISHT Reconversion de deux hôtels d'application en centres de formation. Création de nouveaux établissements Centre de formation en techniques hôtelières à Tabarka et à Hammamet. Formation de professeurs et encadreurs en formation alternée	2000-2001 2000-2005 1999-2000 1998-2003 1999-2000 1999-2000 1999-2000	MTLA MFPE FTH, FTAV CAFOC
4. Formation par le secteur privé Etudes des conditions de formation par EPFP et bureaux de formation Normalisation des thèmes et des programmes. Identification de nouvelles mesures pour encourager et soutenir l'investissement dans la formation privée. Evaluation et amélioration de la qualité de la formation par le secteur privée	1998- 1999 1998- 1999 1999 1998-1999	MTLA MFPE
5. Mise en place de normes concernant l'emploi et les qualifications dans la formation par le secteur privé.	1999	MTLA MFPE

Sources : ONTT, Equipe d'études JICA

### A8.2.2 Activités de l'ONTT

Les activités principales de l'ONTT sont actuellement les suivantes :

- Mise en place d'une stratégie pour réformer le système national de la formation touristique et hôtelière : en accord avec le MFPE, la FTH et la FTAV, le MTLA est en train de réformer le système de formation afin de l'intégrer dans le système national d'éducation et de formation professionnelle en vue d'assurer un rapport adéquat entre formation et emploi. Cette stratégie comporte également le développement de la formation par le secteur privé.
- Consolidation et mise à niveau du système de formation par le secteur ; ceci implique : (a) la modernisation des écoles hôtelières ; (b) la consolidation du mode de formation en combinant le théorie et la pratique (méthode alternée) ; (c) l'augmentation de la capacité de formation ; (d) le recrutement des formateurs ; (e) le renforcement de la formation pédagogique et technique des professeurs formateurs ; et (f) la restructuration de l'ISHT.
- Renforcement de la coopération internationale : l'ONTT entreprend des contacts directement avec des pays européens afin d'obtenir des bourses d'étude et de formation pour les élèves et les professeurs. Il a aussi consolidé ses relations avec la Suisse (Centre International de Glion), la France (CAFOC à Toulouse, l'Académie de Nice), l'Allemagne (entreprises hôtelières de Bayern et Munsten), la Belgique (Institut Supérieur de Namur), et le Portugal (Ecole Supérieure de l'Hôtellerie et du Tourisme d'Estoul).
- Amélioration et placement du personnel hôtelier : des enseignants d'écoles hôtelières et des experts tunisiens et étrangers ont organisé des rencontres professionnelles (séminaires) dans différentes régions. Quand à l'emploi, des campagnes de recrutement de diplômés ont eu lieu dans des hôtels en 1999.

### A8.2.3 Instituts de formation concernés au niveau professionnel

Cette section décrit les diplômes qu'offrent les instituts d'hôtellerie et de tourisme et elle énumère les instituts de formation régis par le Ministère du Tourisme des Loisirs et de l'Artisanat et ainsi que ceux de formation professionnelle. Le Ministère de l'Enseignement Supérieur propose aussi un diplôme (DESS) en études touristiques à l'Institut des Hautes Etudes Commerciales (IHEC). Les cours en gestion hôtelière et touristique mettent l'accent sur l'enseignement pratique et requièrent un cursus de 15 mois sur deux ans dans des entreprises de tourisme, généralement dans des hôtels et agences de voyages. Alors que les cours théoriques ont lieu à l'IHEC, les séances de formation technique sont dispensées par l'ISHT. Les étudiants doivent aussi apprendre au moins une langue étrangère, particulièrement l'allemand ou l'anglais. En 1999, 24 étudiants étaient inscrits à l'Institut. Egalement d'autres instituts de formation proposent les diplômes suivants :

- Le Certificat d'Aptitude Professionnelle (CAP) est obtenu après une année de formation pour personnels d'étage. Le niveau d'éducation requis pour l'admission est la 2<sup>ème</sup> année secondaire.
- Le Brevet de Technicien Professionnel (BTP) est obtenu après deux années de formation - pour personnel de réception, de restauration - bar, personnel d'étage, blanchisserie ou pâtisserie. Le niveau d'éducation requis pour l'admission est la 3<sup>ème</sup> année secondaire.
- Le Brevet de Technicien Supérieur (BTS) est obtenu après deux années de formation de guide touristique en agence de voyage ou après trois années de formation en restauration et hébergement. Le niveau d'éducation requis pour l'admission est le BTP ou le baccalauréat.

#### (1) Ecoles hôtelières publiques

Il y a sept écoles hôtelières publiques en Tunisie. Les données concernant les cours fournis et le nombre de diplômés figurent dans le tableau A8.2.2 ci-dessous.

Ces écoles n'octroient que le BTP et le CAP. Aucune ne propose de formation en matière d'hébergement, de gestion ou agence de voyages et autres cours spécifiques tels que la Gestion des événements/animation. Le système d'éducation de ces écoles se base sur deux volets : (1) enseignement pratique qui consiste à alterner les sites de formation entre l'école (théorie et pratique) et les hôtels (pratique) comme on le voit sur le tableau A8.2.3 et (2) un stage pratique obligatoire de trois mois dans des hôtels chaque été. Le tableau 8.2.4 montre un calendrier d'alternance dans le Programme d'Apprentissage de l'Hôtel Oriental (PAHO) qui bénéficie d'une grande réputation dans l'industrie hôtelière. Selon le PAHO, un concept clé est que la théorie reste basique et que l'accent est mis sur la formation pratique. Ceci correspond à l'opinion du personnel hôtelier tunisien, à savoir que la formation pratique devrait être mise en valeur dans les instituts de formation.

(2) Institut Supérieur de l'Hôtellerie et du Tourisme (ISHT)

L'ISHT a été créé en 1976. Il propose deux diplômes : le BTS et le BTP. Il nécessite deux ans d'étude pour l'obtention du BTS : Gestion Hôtelière (service d'étage, réception, cuisine, restaurant ou pâtisserie) et Tourisme (agence de voyage ou guide touristique). Les cours durent deux ans cependant la formation en gestion hôtelière peut être effectuée dans le cadre d'un cours préparatoire d'une année dans une langue étrangère soit en travaux pratiques. Les étudiants doivent suivre des stages pratiques de trois mois chaque année dans des hôtels ou dans des agences de voyages. En 1999, 138 étudiants ont obtenu le BTS (29 cuisine, 22 en restauration, 15 en pâtisserie, 13 en service d'étage, 18 en réception, 20 en hébergement et 21 en agences de voyages). Les cours de BTP (service d'étage et réception) durent deux ans. En 1999, 28 étudiants ont obtenu le BTP, 12 en service d'étage et 16 en réception. Le nombre de professeurs (30 en 1999) est suffisant (1 pour 12 étudiants). Cependant, les équipements de cuisine qui sont installés il y a 24 ans dès la fondation de l'institut sont devenus obsolètes.

La procédure suivie pour l'élaboration des programmes d'enseignement pour l'ISHT et les autres écoles hôtelières a été précédée par une étude des besoins au niveau des secteurs ciblés (les hôtels, par exemple) et la consultation d'instructeurs experts nationaux et étrangers pour établir un inventaire des compétences à atteindre. Les recommandations et le programme qui en ont résulté ont été par la suite validés par l'ONTT, le MFPE et l'UGTT. Les programmes sont évalués tous les cinq ans afin de prendre en compte de nouveaux besoins et de nouveaux développements.

Depuis 1998, l'ONTT collabore avec la CAFOC de Toulouse (France), la FTH et la FTAV pour la restructuration de l'ISHT. Ce programme comprend le renouvellement du BTS, la mise en route d'une unité de formation continue et d'une unité de recyclage pour les formateurs ainsi que le développement d'un centre de documentation. En avril 2000, une unité de recyclage pour les formateurs et un centre de documentation ont été mis sur pied et le nouveau programme du BTS en hébergement et gestion de la restauration a été élaboré.

Tableau A8.2.2 Répartition des diplômés selon les cours en Écoles Hôtelières Publiques

	Nabeul	Hamamet	Sousse	Monastir	Jerba	Ain Draham	Tozeur				
Année de création	1976	1979	1980	1987	1976	1992	1994				
Nombre de professeurs	15	16	21	21	20	8	9				
Nombre de diplômés (1999)											
	CAP	BTP	BTP	CAP	BTP	BTP	CAP	BTP	CAP	BTP	BTP
Cuisine		35	42	31	30		30				16
Restaurant		28	35	31	33		26		24		
Pâtisserie			26	20	18						
Economie domestique	30	15	27	37	22	24	33		21		20
Réception						27		22			
Total CAP	30			37			33		21		
Total BTP		78	130	104	132		78		24		36
Total BTS											
Total		108	130	141	132		111		45		36

Source : ONTT

Tableau A8.2.3 Calendrier d'alternance

Départements	N de semaines à l'école		N de semaines à l'hôtel		Total
	1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année	1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année	
Cuisine	23	21	8	8	60
Restauration	23	21	8	8	60
Pâtisserie	23	21	8	8	60
Réception	20	18	11	11	60
Economie domestique	20	20	11	11	62

Source : ONTT

Tableau A8.2.4 Formation pratique dans le PAHO

Domaine	Durée	Formation pratique Dans les hôtels	% de formation pratique
Cuisine	48 semaines	40 semaines	83%
Restaurant	48 semaines	40 semaines	83%
Pâtisserie	48 semaines	40 semaines	83%
Réception	24 semaines	20 semaines	83%
Intendance	24 semaines	20 semaines	83%

Source: PAHO

Cependant, tout le monde reconnaît qu'il est nécessaire d'améliorer et rénover les équipements utilisés pour la formation dans ces écoles. La remise à jour de l'inventaire des manuels (référentiel de formation) et l'enseignement des langues sont également nécessaires pour améliorer ces instituts. Selon l'ONTT, la plupart des diplômés de ces écoles ont trouvé un emploi dans l'industrie du tourisme en 1999. Quant à la capacité de formation, environ un tiers des nouveaux employés dans le secteur touristique sortent des écoles publiques. Cette question est encore examinée dans la section A8.3 ainsi que dans le Chapitre 7, Tome I.

## (3) Ecoles hôtelières et touristiques du secteur privé

Il y a 24 écoles hôtelières et touristiques privées ; près de la moitié d'entre elles (onze) ont démarré au cours de ces deux dernières années (1998-1999). Elles offrent des formations en pâtisserie, agences de voyage, réception, cuisine etc., comme le montre le tableau 4.4.5. (se rapportant à 21 établissements). Aucune école privée ne possède des programmes de formation ou des manuels et documents de formation standardisés ni d'équipements adéquats pour la formation. A peu près 80% des enseignants sont des vacataires. L'ONTT, avec l'aide du MFPE, travaille actuellement à l'élaboration de 21 programmes pour normaliser le niveau de formation dans ces écoles.

Tableau A8.2.5 Répartition des Diplômes selon les Cours dans les écoles privées en 2000

	Agents de voyage	Réception	Pâtisserie	Cuisine	Restauration	Gestion hôtelière	Animation
<b>Tunis</b>							
IMAT	15	10					
IFORTEC		6	15				
AM			44	5			
IAE						5	
CEREFI*	34	35		15	34		
<b>L'Ariana</b>							
IMT	64	42		29	16		25
ETIG		10					
EHTT			12			13	
Pascal	17	13	12	12			13
EMMT	18	12	42	31	35		
<b>Sousse</b>							
Boujaafar	28	32	30	31	35		10
IKET	37	47	33	20	27		
L'Alliance		9					
AT		9					
Corniche*				42			
<b>Sfax</b>							
EM		5	25	10	5		
L'Elegance *			12			3	
<b>Tozeur</b>							
ENNAJAA	9	22					8
EPFT*		8					
ITH*		27	16	18			
Elmaaret*			2				
<b>Medenine</b>							
CMFC	53						23
<b>Total</b>	<b>275</b>	<b>287</b>	<b>243</b>	<b>213</b>	<b>152</b>	<b>21</b>	<b>79</b>

N.B. : \*Nombre d'étudiants inscrits

Source : MFPE, Equipe d'étude JICA

## (4) Formation des enseignants dans les institutions publiques

Actuellement, il n'y a pas de programme de formation d'enseignants systématisé. L'unique formation fournie est effectuée sous forme de séminaires. Les enseignants de langue bénéficient des cours de formation pédagogique dirigés

par des instructeurs du Ministère de l'Éducation. Pour les enseignants de disciplines techniques, des séminaires théoriques et pratiques sont organisés, des conférenciers et enseignants tunisiens (de l'ONTT) et étrangers. En outre, les professeurs de langue et les professeurs de disciplines techniques partent à l'étranger pour suivre des stages de formation de quatre semaines (plus de 110 ont été envoyés en Suisse entre 1994 et 2000).

La mise en place du nouveau programme d'enseignement pour l'ISHT et les autres écoles hôtelières du secteur public a nécessité l'élaboration d'un programme de formation pour les enseignants. Un groupe d'enseignants a été affecté à l'ISHT et collabore actuellement avec la CAFOC pour établir ce programme de formation.

#### A8.2.4 Formation professionnelle

(1) Formation continue dans les hôtels

Selon l'ONTT, les principaux services au sein d'un hôtel sont : la Direction (2% du personnel), l'administration et la comptabilité (9%), réception - conciergerie (8%), cuisine - pâtisserie (15%), restaurant - bar (26%), et service de chambre -blanchissage (19%). Les 21% des employés restants appartiennent à d'autres services (tels que : animation et loisirs, jardinage, transport, etc.). Les grands hôtels ont leurs propres départements et programmes de formation (le groupe Abou Nawas, le groupe ACCOR). Cependant, quelques hôtels ont supprimé ou réduit la formation de leur personnel principalement pour des raisons financières (par exemple une chaîne hôtelière tunisienne et quelques petits hôtels). Le personnel hôtelier ressent le besoin d'une formation en langues étrangères, surtout en allemand, étant donné le grand nombre de touristes allemands. Il ressent aussi le besoin pour davantage de formation sur -site. Des réclamations rapportées à l'ONTT (par ex. mauvaises attitudes du personnel) indiquent que les exigences /services de base ne sont pas encore suffisants.

La Fédération Tunisienne des Hôtels, en collaboration avec le MFPE et l'ONTT, organise des séminaires pour le personnel de ses membres sur leur demande. Ces séminaires ont traité de la gestion hôtelière, des techniques de réception, de la cuisine, du ménage, et de la pâtisserie. La formation du personnel de direction sera cependant limitée, en raison principalement du manque d'instructeurs en Tunisie.

(2) Formation des guides touristiques

Selon l'Association des Guides de Tourisme, il y a à peu près 2000 guides touristiques dont 600 travaillent à temps plein. L'Association prend en charge la formation des guides en langues étrangères, histoire et tourisme écologique. La Fédération Tunisienne des Agences de Voyages (FTAV), avec l'ONTT et le MFPE, organise des séminaires en basse saison pour la mise à niveau des compétences des guides. Ces séminaires ont porté sur des sujets d'actualité en Tunisie tels que l'environnement (le désert, par exemple), l'économie et la culture. Durant les trois années passées (1998-2000), 166 employés d'agences de voyages ont assisté à ces séminaires. Cependant le nombre de guides touristiques compétents est limité et la qualité des guides touristiques reste un problème majeur dans le secteur ( se référer aux discussions au cours de la réunion à la FTAV le 16 mai 2000). Un nouvel examen a été introduit pour recruter des guides touristiques qualifiés (archéologie, tourisme écologique) afin de promouvoir le tourisme culturel et écologique.

(3) Formation en agences des voyages.

Les principales agences de voyages ont leurs propres sessions de formation en langues étrangères et en informatique, même si elles ne sont pas organisées de manière régulière. Afin d'améliorer les connaissances générales et techniques ( la comptabilité, par exemple) de leur personnel, certaines agences de voyages

organisent des séminaires de courte durée en collaboration avec des consultants privés. Quelques agences, en particulier les agences de type Special Interest Tour (SIT), envoient un petit nombre de leurs employés au Japon, aux U.S.A et dans des pays européens afin d'améliorer leurs connaissances linguistiques. La FTAV organise pour les employés de ses affiliés des séminaires portant sur des sujets tels que l'étiquette et les bonnes manières pour les chauffeurs. La FTAV, avec le soutien financier de la compagnie TUNISAIR, organise également des cours de formation pour les agents de billetterie afin d'introduire Amadeus, l'un des principaux systèmes de réservation.

(4) Formation dans le secteur de l'artisanat

L'un des objectifs du neuvième Plan National de Développement (1997-2001) est l'augmentation de la capacité de formation dans le secteur de l'artisanat de 12.000 à 30.000 à l'horizon de l'an 2001. Ceci requiert quelques 50 sessions de formation, cependant aucun d'entre elle n'a encore eu lieu. Dix centres de formation doivent en outre être créés durant la même période. Deux centres à Gabès et à Nabeul ont déjà été mis en place et ont commencé à dispenser une formation dans les secteurs du cuir, de la bijouterie, du tissage et du travail des métaux. En plus de l'élaboration des programmes de formation et de la normalisation des diplômes, l'ONAT dispense une formation dans ses ateliers depuis 1997 (278 diplômés en 1997 ; 168 en 1998 ; 205 en 1999). Bien que l'Agence Tunisienne pour la Formation Professionnelle ait pris en charge cette tâche en 2000, l'ONAT continue à superviser la formation dans les instituts de formation de l'artisanat (13 diplômés en 1997 et 210 en 1999). Il gère aussi les examens d'aptitude professionnelle. D'autres institutions ou organisations contribuent aussi à la formation de futurs artisans. Par exemple, actuellement 13 centres de femmes rurales (liées à l'AFP) forment 851 apprenties.

### A8.3. QUESTIONS CLES

(1) Qualité des techniciens formateurs.

Il n'y a pas de programme de formation systématique pour les enseignants de disciplines techniques et la seule formation dispensée est réalisée sous forme de séminaires. Des programmes de formation pour les professeurs devraient être organisés régulièrement en invitant des professionnels de l'hôtellerie, des agences de voyages et de la restauration afin de mettre les professeurs au diapason des nouveaux développements et aux besoins du secteur.

(2) Harmoniser les besoins de l'industrie du tourisme et le rendement des instituts de formation

a) Aspect quantitatif : fluctuations saisonnières et perspectives professionnelles.

Selon l'ONTT et la FTH, approximativement 50% (1.200 sur 2.400) par an, dont 850 diplômés du système de formation de l'ONTT des employés du secteur du tourisme sortent des écoles du secteur privé et public. L'estimation de l'augmentation de l'emploi jusqu'en 2016, établie par l'équipe d'étude indique la nécessité d'augmenter la capacité de formation (cf. les Chapitres 7 et 9, Tome I). On reconnaît cependant une grande fluctuation saisonnière dans le marché de l'emploi. Selon le personnel hôtelier interrogé, seul un tiers de l'ensemble des employés reste durant la basse saison, ce qui se semble se vérifier puisque les statistiques de l'ONTT montrent que plus des deux tiers des touristes visitent la Tunisie en haute saison (avril à septembre). D'autre part, les hôtels ont tendance à ne pas recruter de nouveaux diplômés comme employés permanents pour deux raisons : 1) ils ne peuvent se permettre de garder qu'un minimum d'employés en basse saison, et 2) ils préfèrent avoir comme personnel permanent des personnes ayant une expérience. Ce caractère saisonnier doit être pris en compte lors de la conception des programmes de formation. En outre, la formation en basse saison devrait être renforcée aussi bien en instituts de formation que dans les établissements professionnels..

b) Aspect qualitatif: stages de formation

Le système éducatif dans les écoles du secteur public fournit des stages de formation en coopération avec les hôtels durant l'année scolaire et en été. Cependant, le personnel hôtelier interrogé a déclaré que la formation pratique dispensée dans ces écoles devrait être améliorée. Ils concèdent que la formation théorique est importante mais pensent qu'il faudrait mettre l'accent sur la pratique. Le manque d'outils et d'équipements de formation peut aussi expliquer les insuffisances de la formation pratique. Les installations et le personnel hôteliers peuvent constituer des sources effectives de formation pratique. La coopération entre les écoles de formation et les établissements hôteliers devrait être améliorée.

c) Diversification des cours

Cette question touche tant à la quantité qu'à la qualité de la formation. L'ONTT détermine les cours en fonction d'enquêtes menées sur les besoins. L'élargissement de la diversification des cours sera examinée pour les demandes futures (par ex. informatique, événements, etc.). Les sujets suivants sont considérés comme adaptés, si l'on considère les orientations futures du tourisme tunisien.

- MICE
- Informatique et Internet
- Divertissement/Gestion d'événements
- Nourriture et Vins
- Création d'articles souvenirs
- Guide de Parc Naturel-Guide

(3) Adéquation de la formation professionnelle

a) Guide touristiques

Bien que les licences soient renouvelées chaque année par la Direction du Produit de l'ONTT, les guides touristiques ne sont pas tenus de passer des examens ou de suivre une formation. C'est ainsi que le système actuel ne garantit pas des guides de bonne qualité. Il est nécessaire de mettre en place un système pour un suivi régulier de la profession. Par ailleurs, le nombre de guides anglophones bien qualifiés est insuffisant. Une formation continue pour les guides touristiques est également nécessaire.

b) Personnel hôtelier

En 1999, 168 réclamations ont été communiquées à l'ONTT par des touristes concernant les prestations dans les hôtels. Ces réclamations portent essentiellement sur l'attitude du personnel (hostilité de certains réceptionnistes, personnel arrogant, etc.). Des séminaires et autres types d'activités de formation devraient être renforcés et en même temps, une formation continue systématique pour le personnel hôtelier pourrait être menée dans les instituts de formation. Quant au personnel de direction, des experts étrangers pourraient être invités à enseigner certaines questions spécifiques en fonction des besoins. Il est en outre extrêmement important de fixer les critères spécifiant les compétences et qualifications du personnel.

(4) Personnel anglophone

Un nombre relativement réduit de personnel anglophone est disponible même dans les aéroports internationaux et les hôtels de cinq étoiles. Bien que l'Allemagne et la France soient actuellement les principaux marchés émetteurs de touristes pour la Tunisie, l'anglais peut être un moyen de communication efficace non seulement avec les touristes britanniques et nord américains mais aussi hollandais, européens du nord et asiatiques. L'enseignement de l'anglais devrait être renforcé dans la formation et dans les établissements professionnels.

---

(5) Bonnes manières

Beaucoup de réclamations de la part de touristes européens ont trait au savoir vivre et les attitudes dans les boutiques et autres sites touristiques. Ceci est parfois mis sur le compte des différences culturelles. Des séminaires sur les bonnes manières, l'étiquette et les coutumes d'ailleurs pourraient être organisés pour les commerçants et leurs vendeurs. Des incitations telle que la fourniture de cours gratuits pourraient être accordées aux inscrits. La participation aux séminaires peut être l'une des qualifications pour l'intégration de la liste de boutiques recommandées établie par l'ONAT.

## **A9 SYSTEMES ADMINISTRATIFS**

---

## **A9.1 ADMINISTRATION DU TOURISME**

### **A9.1.1 Organismes administratifs du tourisme**

#### **(1) Organisation du Gouvernement de la Tunisie**

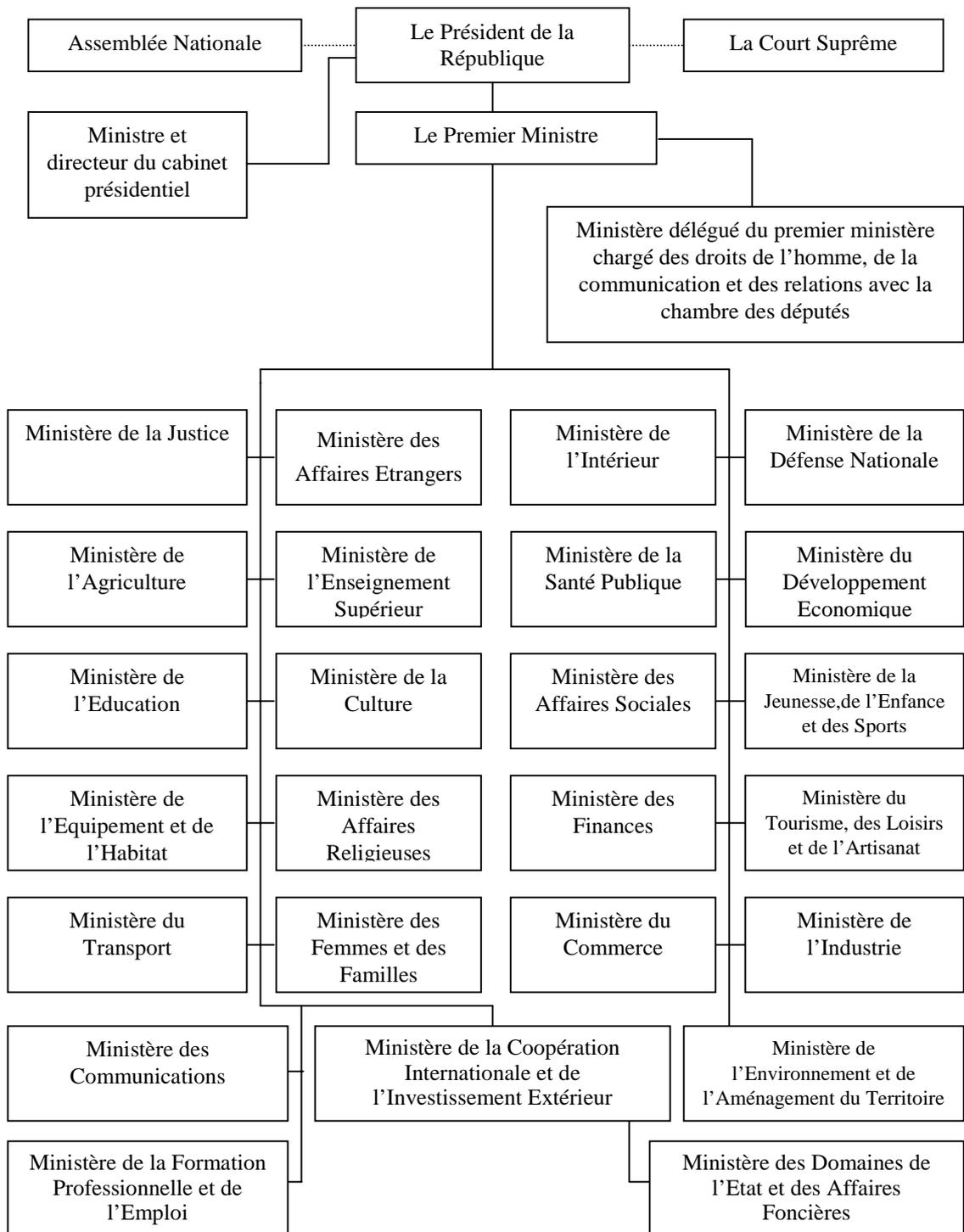
L'organigramme du Gouvernement tunisien est présenté dans le schéma A9.1.1.

Le Président est le chef de l'Etat et détient le pouvoir exécutif. Le gouvernement est composé du Premier ministre, de 27 autres ministères et de 13 secrétariats d'Etat. Parmi ces ministères, le Ministère du Tourisme, des Loisirs et de l'Artisanat (MTLA) qui est responsable du développement du secteur du tourisme.

Etant donné que le tourisme est influencé par diverses conditions sociales et naturelles, la plupart des ministères ont au moins quelques rapports avec le tourisme. Par exemple, la construction et l'entretien des routes contrôlées par le Ministère de l'Équipement et de l'Habitat (MEH) sont des facteurs importants pour le développement du tourisme ; les procédures d'immigration et le maintien de la sécurité par le Ministre de l'Intérieur et la gestion de l'hygiène par le Ministère de la Santé Publique (MS). Ces ministères sont étroitement liés à la satisfaction des visiteurs étrangers. Certes, la gestion de ces domaines n'est pas principalement et uniquement effectuée en relation avec le tourisme. Ainsi, plusieurs fonctions administratives qui ont un lien avec le tourisme ne sont pas accomplies spécialement pour le tourisme, mais plutôt par rapport aux missions principales de chaque organisme.

Il est donc important pour la Tunisie, où le tourisme est une activité de plus en plus importante, de prendre des mesures pour coordonner les activités gouvernementales accomplies par les fonctions administratives liées au tourisme.

Schéma A9.1.1 Structure du Gouvernement de la Tunisie



Source : Site Internet du Gouvernement Tunisien

(2) Ministère du Tourisme, des Loisirs et de l'Artisanat

Les attributions du Ministère du Tourisme, des Loisirs et de l'Artisanat (MTLA) ont été renouvelées en 1989 sur la base du décret législatif N° 1648 de 1989. Le MTLA est responsable de la formulation et de la mise en œuvre de la politique gouvernementale dans le secteur du tourisme pour encourager et développer le tourisme en vue de contribuer à l'économie nationale.

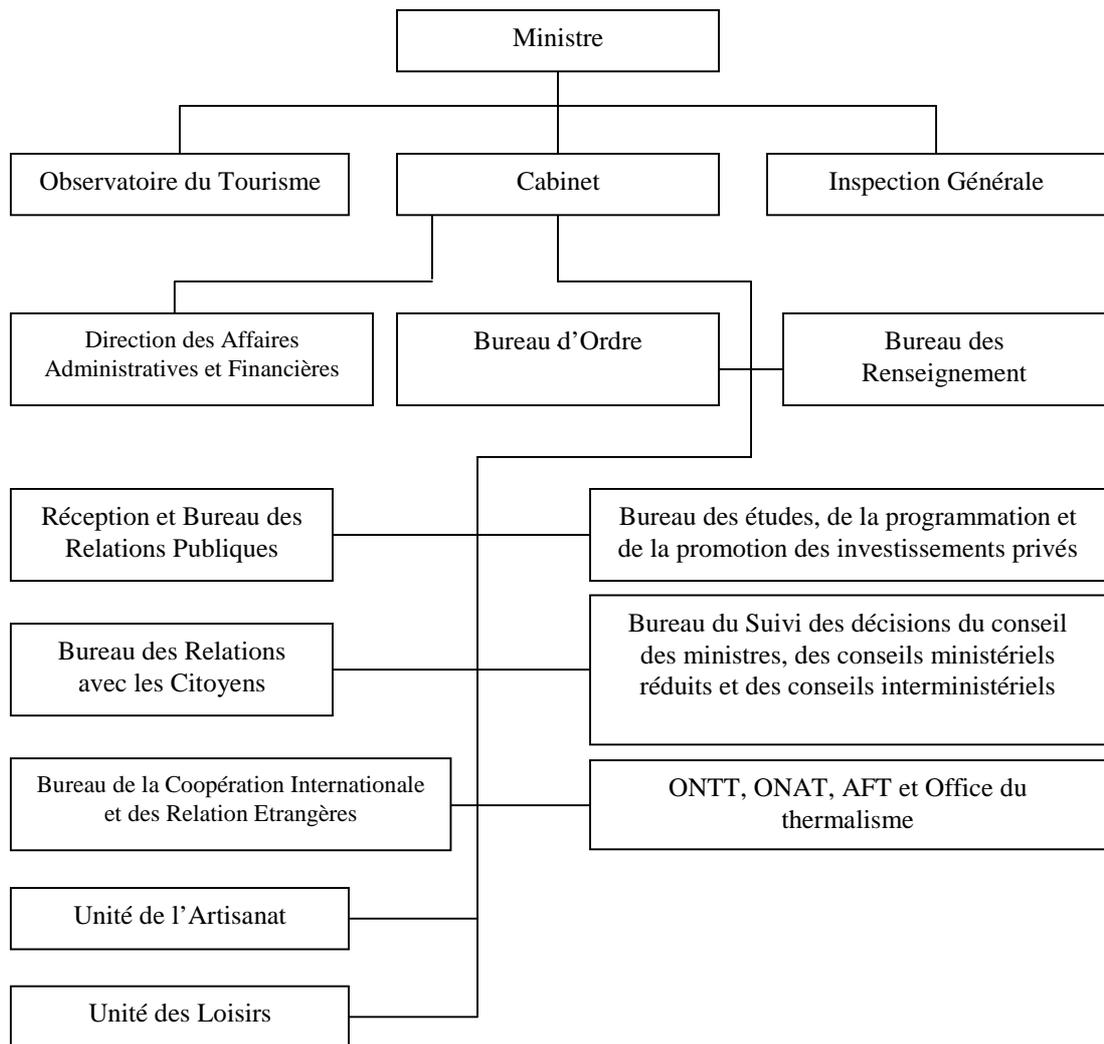
L'effectif du personnel est approximativement 50. Il y a trois départements qui se partagent le travail du MTLA comme suit :

- Le Cabinet : sous l'autorité duquel neuf départements auxiliaires remplissent différentes tâches
- L'Inspection Générale
- L'Observatoire du Tourisme constitué de représentants des agences sous tutelle du MTLA et des fédérations professionnelles.

Un organigramme du MTLA est présenté dans le schéma A9.1.2.

La fonction du MTLA (à l'aide des 50 membres de son personnel) consiste essentiellement à formuler la politique gouvernementale du secteur touristique, laquelle couvre un large éventail de domaines connexes, et à superviser les organismes de mise en œuvre sous sa tutelle (l'ONTT, l'ONAT, l'AFT et l'Office du thermalisme), chacun d'eux étant responsable de certains domaines. Les fonctions de ces institutions de mise en œuvre sont récapitulées ci-dessous.

Schéma A9.1.2 Organigramme du MTLA



Source : ONTT

(3) Office National du Tourisme Tunisien (ONTT)<sup>1</sup>

L'Office National du Tourisme Tunisien (ONTT) est un organisme public non-administratif ayant l'autonomie légale et financière. Il est sous la tutelle du Ministère de Tourisme, des Loisirs et de l'Artisanat. Il a été créé le 31 décembre 1970 par le décret No.70/66. Le décret No.76-977 du 11 novembre 1976 a fixé les modalités de fonctionnement de l'ONTT, a défini sa mission et lui a conféré ses différentes attributions. La mission principale de l'ONTT est de mettre en œuvre la stratégie nationale dans le domaine du tourisme. Le plan des tâches confiées à l'ONTT par la loi est comme suit :

- Développer et promouvoir le secteur du tourisme,
- Réglementer et contrôler les activités touristiques,
- Promouvoir les nouveaux produits,
- Assurer la formation hôtelière et touristique à l'étranger et en Tunisie,
- Développer et équiper les zones touristiques.

L'ONTT est administré par un conseil d'administration présidé par le directeur général. L'ONTT comprend 15 Directions, 10 Commissariats régionaux du tourisme (CRT) et 16 bureaux de représentation à l'étranger avec un effectif total de 1.024 personnes en 1999

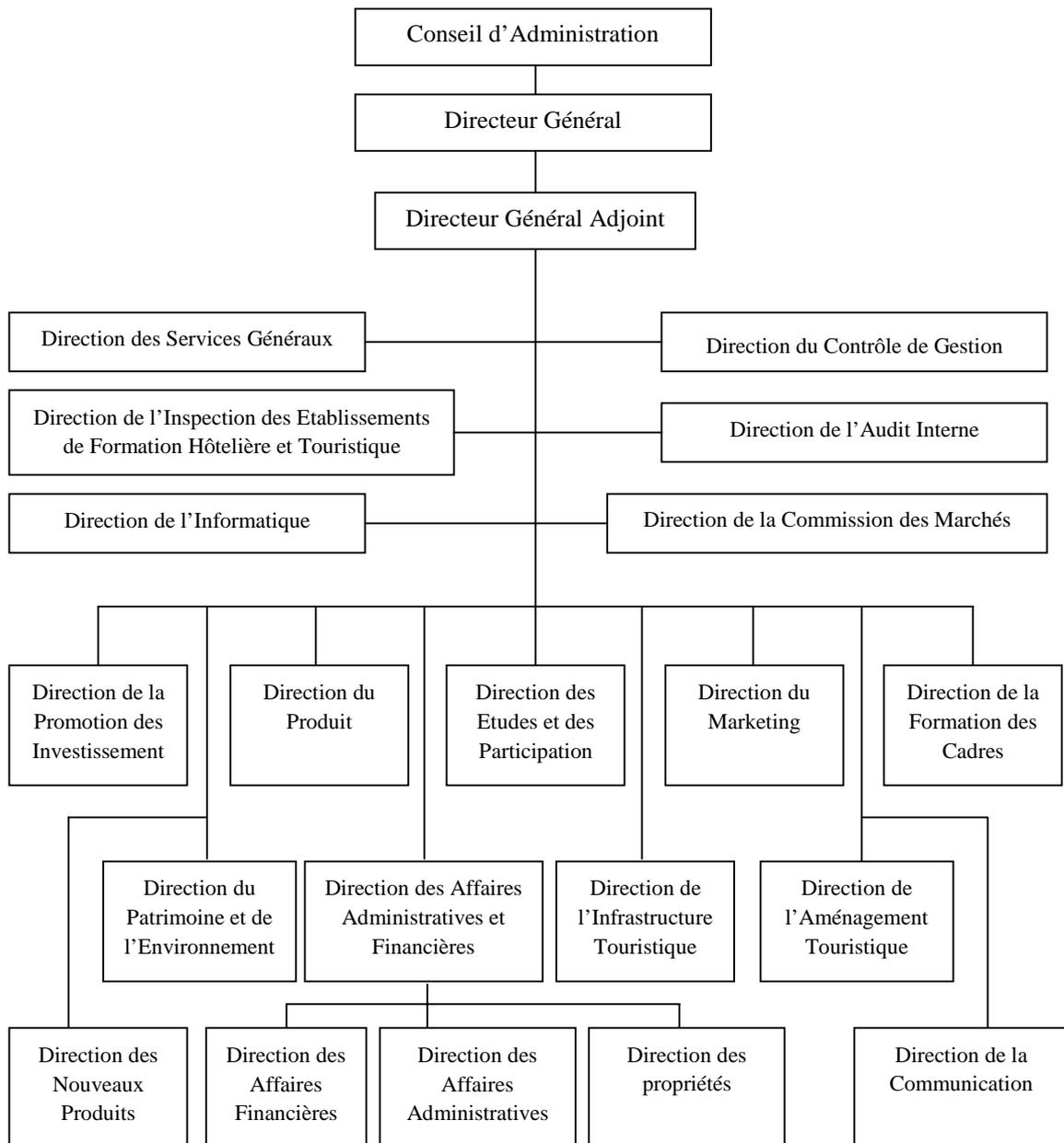
Un organigramme de l'ONTT est présenté dans le schéma A9.1.3 et les membres du Conseil d'entreprise sont indiqués ci-après :

- Directeur Général de l'ONTT, Président du Conseil
- Président de la FTH
- Président de la FTAV
- Président, Directeur Général de l'AFT
- Président, Directeur Général de Tunisair
- Contrôleur d'Etat du MDE
- Représentant du MTLA
- Représentant du Ministère des Finances
- Représentant de la Banque Centrale de Tunisie
- Représentant du Ministère de l'Intérieur
- Représentant du Ministère de l'Équipement et de l'Habitat
- Représentant du Ministère de la Santé Publique
- Représentant du Ministère de la Culture

---

<sup>1</sup> La plupart des informations se trouvant dans cette section est extraite du Rapport Annuel de l'ONTTT

Schéma A9.1.3 Organigramme de l'ONTT



N.B. : Ce diagramme est approximatif et fourni seulement à titre indicatif

Source : ONTT

Les grandes lignes des principales directions de l'ONTT sont résumées comme suit :

- a) Direction du Produit
  - Gestion et développement des produits et services touristiques,
  - Traitement des demandes d'approbation liées au guides touristiques, directeurs d'hôtels et agences de voyage.
  
- b) Direction de la Formation des Cadres
  - Gestion des écoles hôteliers et touristiques existantes,
  - Développement et actualisation des programmes de formation, supervision de leur mise en œuvre,
  - Formation des formateurs,
  - Développement de la coopération avec les professionnels dans le secteur du tourisme,
  - Mise en place d'une assistance technique et pédagogique pour les écoles privées.
  
- c) Direction de l'Inspection de la Formation Hôtelière et Touristique
  - Doter l'ONTT de programmes, procédures et instruments pour évaluer la performance pédagogique et les opérations des institutions publiques et privées chargées de la formation hôtelière et touristique,
  - Evaluation de leur personnel et équipement de formation.
  
- d) Direction des Nouveaux Produits
  - Analyser et d'étudier les possibilités d'enrichissement et de diversification des produits touristiques tunisiens
  
- e) Direction de l'Aménagement Touristique
  - Aménagement des zones touristiques, en collaboration avec l'Agence Foncière Touristique (AFT),
  - Etablissement de la vocation des terrains afin de répondre aux programmes d'investissement dans le secteur du tourisme.
  
- f) Direction des Communications des Marchés
  - Traitement des procédures d'appels d'offres,
  - Paiements des prestataires et fournisseurs externes.
  
- g) Direction des Etudes et des Participations
  - Collecte et traitement des données statistiques du tourisme en Tunisie,
  - Analyse de la situation actuelle du secteur de tourisme,
  - Enquêtes et des études sur la satisfaction des clients ainsi que la performance des hôtels,
  - Etudes et recherche sur différents sujets tels que les marchés touristiques

---

potentiels, les destinations concurrentes et la compétitivité des produits touristiques tunisiens,

- Etude et pilotage des contrats de gestion.

h) Direction du Contrôle de Gestion

- Assistance à la direction générale de l'ONTT,
- Suivi des réformes en cours de l'ONTT.

i) Direction des Affaires Administratives et Financières

- Gestion du personnel,
- Gestion et la maintenance du patrimoine de l'ONTT, y compris les équipements et des véhicules,
- Affectation du budget pour chaque direction.

j) Direction de la Promotion des Investissements

- Faciliter l'investissement privé dans des projets liés au secteur du tourisme.
- Assistance aux promoteurs pour formuler des programmes de développement et traiter leurs dossiers pour l'obtention des différentes incitations d'investissement disponibles.

k) Direction des Services Généraux

- Coopération internationale avec des organismes internationaux.

l) Direction du Patrimoine et de l'Environnement

- Amélioration de la gestion de l'environnement dans les sites touristique
- Développement des équipements pour les visiteurs en collaboration avec l'INP et l'AMVPPC.

(4) Agence Foncière Touristique

L'Agence Foncière Touristique (AFT) est un établissement public créée en 1973, en vertu de la loi N°73 -21 du 14 avril 1973, relative à l'aménagement des zones touristiques, industrielles, et d'habitation.

L'AFT a été créée pour acquérir, aménager et commercialiser des terrains appropriés pour la construction d'établissements touristiques. Ainsi, l'AFT est autorisée à procéder, dans les zones touristiques, à toute activité immobilière d'acquisition de bâtiments nécessaires à l'exécution de sa mission, à l'exercice du droit de préemption, à la revente des terrains et bâtiments sous sa propriété ainsi que l'intervention dans toute activité liée à l'exécution de sa mission. Les activités de l'ATF touchant à l'aménagement des zones touristiques sont décrites dans le Tome III, Section A5.6.

L'AFT comprend les directions suivants :

- Direction juridique
- Direction commerciale
- Direction de la rationalisation du patrimoine et de la coordination régionale
- Direction de l'informatique
- Direction de l'aménagement touristique
- Direction des études et du développement

Dans un but de coordination et de contrôle, des directions régionales sont établies à Tunis (pour la région du Nord), Hammamet (pour le Cap Bon), Sousse (pour la région côtière), Sfax (pour le Sud-ouest) et Jerba (pour le Sud-est).

L'AFT est gérée par un Conseil d'administration composé des membres suivants :

- Le président directeur général comme président
- Un représentant du Premier Ministère
- Un représentant du Ministère de Développement Economique
- Un représentant du Ministère de l'Agriculture
- Un représentant du Ministère de Tourisme, des Loisirs et de l'Artisanat
- Un représentant du Ministère du Domaine de l'Etat et des Affaires Foncières
- Un représentant du Ministère de l'Environnement et de l'Aménagement du Territoire
- Un directeur représentant de l'ONTT
- Le président directeur général de l'Agence Foncière Industrielle
- Le président directeur général de l'Agence Foncière de l'Habitat
- Le président de la Fédération Tunisienne des Hôteliers

#### (5) ONAT

L'Office National de l'Artisanat (ONAT) est un organisme public qui a l'autonomie légale. L'ONAT a été créé en 1959 par le décret no-59-133 et a été restructuré en 1990. Ses fonctions principales comprennent :

- la promotion du secteur de l'artisanat dans tous ses aspects (études techniques, études d'investissement, préparation des salons et des foires, etc.),
- la garantie du contrôle technique des entreprises de l'artisanat et de leurs produits, et
- la facilitation du développement de l'artisanat, notamment à travers la formation et la re-formation des artisans en collaboration avec le MFPE.

#### (6) Office du Thermalisme

L'Office du Thermalisme est un organisme public, créé par le décret No. 58-75 du 14 juin 1975 et modifié par le décret No. 102 de 1989. C'est un organisme public à caractère non administratif qui vise à promouvoir les équipements et les sites de sources thermales. L'Office est présidé par le Directeur Général, et géré par deux comités consultatifs (un comité médical et un comité de l'eau minérale). Ses tâches principales sont le contrôle de la qualité, les études, la promotion et la mise

---

en place des incitations au développement au profit des investisseurs.

(7) Questions majeures liées à l'organisation de l'ONTT

a) Structure organisationnelle

L'ONTT prépare actuellement (à la date de mars 2000) un plan de restructuration, dont la teneur fait encore l'objet de discussions au sein de l'ONTT. Selon un membre officiel de l'ONTT, l'une des questions majeures examinées au cours de ce processus concerne les lacunes de la structure actuelle organisée de manière centralisée et au sein de laquelle chacune des directions (voir l'organigramme dans les pages précédentes) est directement reliée au Directeur Général de l'ONTT.

En principe, l'un des principaux points forts de ce type de structure centralisée est de faciliter les décisions prises au sommet qui peuvent alors aboutir à des actions rapides. Cet argument présuppose cependant que le dirigeant d'une telle organisation dispose de beaucoup de temps afin d'absorber, en profondeur, et de rationaliser, de manière intégrée, une vaste gamme de dossiers et de questions concernant un si grand nombre d'acteurs en jeu, non seulement au sein de sa propre organisation, mais aussi d'organismes externes (souvent nombreux) y afférents. Il s'agit là cependant d'une hypothèse très forte qui est souvent utopique. L'on sait pertinemment que le temps ou « l'attention » de l'encadrement au plus haut niveau est l'une des plus précieuses *ressources rares* d'une organisation, et que l'inefficacité et le manque d'efficacité tendent à y régner à moins d'utiliser ces ressources rares à bon escient.

Cela semble aussi tout à fait le cas de l'ONTT, ce que les officiels reconnaissent volontiers au sein de la structure organisationnelle actuelle qui tend à multiplier le temps consacré par le Directeur Général à des responsabilités telles que :

- La mise en oeuvre des politiques et programmes nationaux établis par le MTLA ;
- La coordination avec divers ministères et institutions, associations professionnelles et industriels du tourisme ;
- Les réunions avec l'administration centrale et les directions sous sa responsabilité ;
- Les activités de relations publiques dans le pays et à l'étranger.

La démultiplication des tâches du Directeur Général est susceptible d'entraîner un fonctionnement inefficace de l'ensemble de l'organisation et d'entraver la mise en oeuvre d'actions adaptées et efficaces, ce qui est le cas à l'ONTT.

Le fait que ce type de structure centralisée tende à provoquer un manque de coordination entre les différentes sections d'une organisation en raison du lien direct de chacune d'elles avec le sommet de l'organisation, constitue une autre de ces lacunes. Dans une telle structure, la tendance naturelle sera que le chef de chacune des sections communiquera et discutera principalement avec le sommet, sans aucune coordination avec les autres sections (préalablement au rapport

effectué au sommet et aux discussions à ce niveau) à moins qu'elle ne soit obligatoire.

Ce problème a de nouveau été souligné par un certain nombre de membres officiels de l'ONTT quel que soit le niveau de l'organisation. Nombre d'entre eux disent qu'il est difficile de savoir ce que font les autres directions malgré le besoin largement reconnu d'une coordination sous divers aspects.

La démarche souhaitable à adopter afin d'améliorer ces situations et de rendre le fonctionnement de l'ONTT plus efficace consiste à réduire les caractéristiques de centralisation en déléguant des responsabilités à des échelons inférieurs de la direction pour certains aspects. Ainsi, les questions de fonctionnement ne nécessitant pas obligatoirement de consultations avec le Directeur Général et son approbation pourraient être traitées rapidement à ces échelons inférieurs, permettant ainsi d'accélérer la prise de décision et de rendre le fonctionnement plus efficace. En outre, cette manière de décentraliser l'organisation permettrait au Directeur Général de se dégager de nombreuses questions de fonctionnement pour se concentrer d'autant sur des questions stratégiques qui revêtent une importance vitale pour l'ensemble de l'organisation, pour les industries touristiques sous la juridiction de l'ONTT et pour le développement touristique de la Tunisie.

Parallèlement, il devrait y avoir une structure assurant la coordination entre les diverses directions de l'ONTT, dans la mesure où la délégation de responsabilités à des niveaux inférieurs de la direction pourraient aggraver d'autant le manque de coordination en permettant éventuellement à chacune des directions de mener ses tâches isolément. L'une des approches possibles pour assurer une coordination inter-directions consiste à créer un niveau entre le Directeur Général et les directions existantes, lequel serait responsable du fonctionnement de plusieurs directions. Par ailleurs, concernant les questions spécifiques requérant une coordination, l'ONTT pourrait mettre en place, selon les besoins, un comité ou groupe de travail composé des Directeurs ou des représentants appropriés des directions concernées (de même que des représentants des institutions et chefs d'industrie intéressés qui dépendent de cette question).

Selon des membres officiels de l'ONTT, les discussions en cours sur la restructuration organisationnelle susmentionnée prennent en compte ces questions importantes.

#### b) Informatisation

L'informatisation n'a guère progressé au sein de l'ONTT, ce qui rend difficiles le suivi et l'analyse efficaces des données et statistiques. Des fonctions critiques telles que la planification et l'analyse des tendances du tourisme souffrent gravement d'un manque de données et de systèmes informatiques bien organisés. L'accès à Internet est également très limité.

Par ailleurs, les informations et données de base, qui sont essentielles au fonctionnement de l'ONTT, sont conservées sur papier, entravant ainsi le

fonctionnement efficace des opérations quotidiennes. Par exemple, la Direction du Produit mène ses tâches (supervision des hôtels, restaurants et activités d'animation) sans l'aide de systèmes informatiques. Les fichiers contenant les rapports d'inspection d'environ 700 hôtels sont empilés dans un de leurs bureaux. Les responsables de la supervision des agences de voyage passent beaucoup de temps à garder la trace des informations de base relatives aux organismes qui sont conservées sur papier, (et même l'adresse, les numéros de téléphone et fax qui changent de temps à autre, en particulier dans les petites organismes).

Au vu de cette situation, l'ONTT a élaboré un plan de mise en oeuvre d'un programme d'informatisation. Il est fortement recommandé que l'informatisation, pour le moins le nombre d'ordinateurs alloué au personnel, soit menée rapidement.

### A9.1.2 Organismes liés

Les organismes publics et l'organisation non gouvernementale qui suivent sont directement liés au développement de produits touristiques, et jouent ainsi un rôle particulièrement important dans le développement touristique en dehors de ceux décrits dans la section précédente. Il y a d'autres organismes concernés qui fournissent les infrastructures de base et la gestion de l'environnement, etc.

(1) Institut National du Patrimoine (INP)

L'INP est une institution publique, une entité administrative intégrée dans la fonction publique tunisienne, avec l'autonomie financière. L'INP se trouve sous la tutelle du Ministère de la Culture, d'après le décret No.1609 du 26 juillet 1993. L'INP est un organisme opérant à la fois dans la recherche académique et dans les projets de terrain. Parmi ses responsabilités l'inventaire du patrimoine archéologique, culturel, historique et artistique de la Tunisie, l'étude de ce patrimoine, sa protection et sa promotion.

(2) Agence du Maintien et de la Valorisation du Patrimoine Public Culturel (AMVPPC)

L'AMVPPC est une entreprise publique à caractère commercial et dotée de l'autonomie financière. Elle se place sous la tutelle du Ministère de la Culture et elle est responsable de l'équipement public à caractère industriel et commercial.

(3) L'Agence de la Protection et de l'Aménagement du Littoral (APAL)

L'APAL a été créée en 1995 par le décret No. 95-73 du 24 juillet 1995, en tant qu'organisme public sous la tutelle du Ministère de l'Environnement et de l'Aménagement du Territoire. Ses objectifs consistent à appliquer la politique du Gouvernement en matière de protection et de développement du littoral, à protéger les zones côtières publiques contre l'empiétement illégal, et à examiner et donner des approbations pour tous les projets de développement dans les régions côtières. Sachant que la Tunisie compte beaucoup sur le tourisme balnéaire, le rôle de l'APAL est extrêmement important.

(4) Syndicat d'Initiatives

Le syndicat d'initiative est une organisation non gouvernementale (ONG). Elle est donc une association à but non lucratif régie par la loi des associations.

Cette association est dirigé par un comité élu pour une durée déterminé (en général deux ans) Elle est régie par un statut qui définit ses objectifs.

Le rôle de cette organisation est :

- De contribuer aux activités touristiques de la ville notamment en matière d'animation ,
- De faciliter le séjour des visiteurs étrangers en mettant à leur disposition toute les informations utiles .
- De participer à la promotion touristique de la région en prenant part aux

manifestations touristiques tel que les foires de tourisme à l'échelle nationale ou internationale.

Le budget du syndicat d'initiative est constitué par des cotisations des membres, de dons, ainsi que des subventions qui proviennent des Institutions tel que l'O.N.T.T ou des collectivités locales tel que les municipalités. Certains syndicat sont budgétèremment autonome.

Le rôle dévolu au syndicat d'initiative en ce qui concerne sa contribution au secteur touristique est très important au niveau local, il est souhaitable de dynamiser ces organisations notamment dans les villes touristiques et les impliquer d'avantage dans toutes les activités relatives au secteur.

(5) Association Sauvegarde de Médina (ASM)

L'association de sauvegarde de la médina est une organisation non gouvernementale régi par la loi des associations .

Elle est dirigé par un comité élu. D'autres part certaines associations tel que celle de Tunis, Kairouan, elles ont une administration pour l'étude, et le suivit des programmes de sauvegarde, de restauration, de protection des édifices ou monuments dans l'enceinte de la médina.

Le budget de ces associations provient des cotisations de leurs membres, de dons ainsi que des subventions d'institutions telles que le Ministère de la Culture, la municipalité, l'AMVPPC et l'I.N.P.

### A9.1.3 Coordination en matière de développement du tourisme

Une collaboration accrue entre les autorités compétentes est nécessaire pour les projets de développement du tourisme. Les ministères et autres organismes gouvernementaux qui nécessitent d'être coordonnés par l'ONTT (et le MTLA) pour les besoins du développement touristique sont les suivants (par type de développement ou d'activité) :

- a) Développement de l'infrastructure:
  - Ministère du Transport (MT),
  - Ministère de l'Équipement et de l'Habitat (MEH).
- b) Promotion du tourisme:
  - Agence de Mise en Valeur du Patrimoine et de Promotion Culturelle (AMVPPC),
  - Institut National du Patrimoine (INP),
- c) Gestion des ressources touristiques :
  - Ministère de l'Environnement et de l'Aménagement du Territoire (MEAT),
  - L'Agence de la Protection et de l'Aménagement du Littoral (APAL)
  - Ministère de la Culture (MC),
  - Agence de Mise en Valeur du Patrimoine et de Promotion Culturelle (AMVPPC),
  - Institut National du Patrimoine (INP),
  - Associations de Sauvegarde des Médinas (ASM).
- d) Développement des ressources humaines :
  - Ministère de la Formation Professionnelle et de l'Emploi (MFPE),
  - Ministère de l'Éducation (ME), Ministère des Affaires Sociales
- e) Aménagement des zones touristiques
  - Ministère de l'Équipement et de l'Habitat (MEH),
  - Ministère du Développement Économique (MDE),
  - Ministère de l'Environnement et de l'Aménagement du Territoire (MEAT).
- f) Opportunités d'investissement dans le tourisme:
  - Ministère des Finances (MF),
  - Ministère de la Coopération Internationale et de l'Investissement Extérieur (MCIIE).
- g) Autres organismes publics liés au tourisme:
  - Tunisair, Tuninter (une filiale de Tunisair), etc.

Nombre d'officiels et de chefs d'industrie ont souligné le manque de coordination entre l'ONTT et les autorités concernées. Le tourisme tunisien s'est principalement concentré sur les vacances balnéaires et le développement des zones touristiques. En majeure partie sous la juridiction de l'ONTT et de l'AFT, le manque de coordination entre les organismes gouvernementaux peut ne pas les avoir affecter de manière critique.

Cependant, ainsi qu'il a été proposé dans les Tomes I et II, la diversification des produits touristiques, notamment du tourisme culturel, nécessitera une coordination étroite entre l'ONTT, le Ministère de la Culture, l'INP, l'AMVPPC et autres autorités compétentes qui sont impliquées dans le développement du tourisme culturel. Une meilleure coordination sera assurément le facteur clé pour une mise en oeuvre fluide et réussie de la diversification des produits.

#### A9.1.4 Associations Professionnelles et organismes privés

##### (1) Associations professionnelles

L'ONTT est l'organisme public responsable du développement et de la promotion du secteur du tourisme en Tunisie. Il est la contrepartie officielle des associations professionnelles du secteur du tourisme. Ces associations sont les intermédiaires entre l'ONTT et les professionnels du métier. Elles ont des pouvoirs consultatifs et l'ONTT les consulte et discute avec elles afin de développer la législation et trouver des solutions aux problèmes de l'industrie touristique.

##### a) Fédération Tunisienne des Hôteliers (FTH)

La FTH a été créée en 1960 dans le but de concrétiser les objectifs du Plan de Développement National. Ses activités principales comprennent la promotion de l'activité hôtelière et la défense de l'intérêt de ses membres.

##### b) Fédération Tunisiennes de Agences de Voyage (FTAV)

La FTAV a été créée en 1962 en vue de travailler avec les autorités locales pour assister les agences de voyage. Ses activités principales comprennent le renforcement de la représentation des agences de voyage et la formation du personnel travaillant dans le secteur.

##### (2) Organismes privés

Les acteurs principaux du secteur privé oeuvrant dans le tourisme incluent l'industrie hôtelière et les agences de voyage (ou tours opérateurs) qui sont représentés par les deux associations ci-dessus. La situation actuelle et les questions principales liées à la filière touristique sont décrites dans le Chapitre 7 du présent tome.

Le TCB représente une autre instance privée qui devrait jouer un rôle important pour l'avenir du tourisme tunisien.

##### a) L'Office Tunisien des Congrès (TCB)

Créé en 1998 sous la forme d'une entreprise privée au moyen de capitaux propres de Tunisair, d'hôtels, d'agences de voyages et autres organismes privés, le TCB mène des activités de commercialisation et organise des congrès et autres manifestations telles que les salons au moyen des aménagements publics et privés existants. Le TCB ne possède pas d'installations propres. Jeune, il n'a pas encore organisé de congrès à grande échelle et fonctionne actuellement avec un personnel restreint (cinq employés permanents et trois externes depuis mi-2000, bien que plusieurs congrès internationaux (dont le nombre de participants varie de 1 500 à 5 000) soient prévus en 2005 sous l'égide du TCB.

MICE constitue un domaine prometteur pour le tourisme tunisien en raison principalement de la proximité de l'Europe, de l'important marché potentiel de MICE, situé au carrefour de la Méditerranée entourée de plusieurs pays

du Moyen-Orient et de l'Europe, de son emplacement central aux marches de l'Afrique, de sa sécurité satisfaisante, de l'existence de ressources intrinsèquement riches en tourisme culturel qui peuvent représenter une bonne source d'activités secondaires attirantes, et un nombre croissant d'aménagements modernes dans les hôtels nouvellement construits dans des lieux tels que Gammarth et Hammamet et à proximité. Cependant, à l'heure actuelle, les ressources limitées du TCB ne lui permettent pas d'exploiter pleinement ces opportunités. Et il n'existe, ni au TCB, ni à l'ONTT, aucuns document ou statistiques sur le traitement antérieur de MICE.

Il est nécessaire de renforcer le TCB afin de le rendre pleinement capable de gagner l'entière confiance des organisateurs potentiels (clients) de MICE qui sont en général très exigeants et pointilleux tant sur les compétences des planificateurs de MICE (tels que le TCB) que sur les aménagements utilisés, dont les installations de congrès, d'hébergement, les restaurants, etc., et autres services essentiels, y compris le transport, les excursions, les services de traiteur et la sécurité générale. Le TCB devrait être capable de regrouper tous ces services et de fournir aux clients un produit intégré de qualité.

En outre, si le recours au secteur privé pour le développement du tourisme MICE est une politique du gouvernement tunisien parfaitement cohérente avec le Plan National de Développement du Secteur Touristique, une mise en oeuvre commune à caractère plus actif entre l'ONTT et le TCB de même que le renforcement des capacités du TCB seront nécessaires en vue d'attirer un plus grand nombre d'organismes dans le pays.

### A9.1.5 Partenariat entre le public et le privé

Un partenariat entre les secteurs public et privé est essentiel pour la promotion et le développement du tourisme dans plusieurs domaines. La commercialisation et la promotion constituent des domaines majeurs pour lesquels le gouvernement (ONTT) devrait jouer un rôle actif. Le tourisme est un commerce impliquant un vaste éventail d'acteurs privés, et dans nombre de cas il n'est pas rationnel que chacun d'entre eux commercialise ses produits touristiques séparément (bien que l'industrie du tourisme doive aussi assurer sa promotion, ce qui est tout à fait envisageable aujourd'hui, à l'âge de l'information, avec le recours à la technologie Internet). Les questions liées à la commercialisation et à la promotion sont abordées au Chapitre 6 du présent tome et les mesures que le gouvernement doit prendre sont proposées dans la section 7.4 du Tome I. De même, le développement des ressources humaines constitue aussi une entreprise relevant d'un partenariat entre le public et le privé. Les questions y ayant trait sont examinées au Chapitre A8 (du présent tome) et les mesures proposées dans la section 7.6 (en partie dans 7.5.1) du Tome I.

La présente section décrit d'autres domaines où l'approche reposant sur un partenariat public-privé est particulièrement importante. Il s'agit de l'aménagement des zones touristiques, du développement du tourisme MICE, de l'exploitation d'aménagements touristiques par le secteur privé, de la participation du secteur privé aux événements et festivals, et du rôle actif du Syndicat d'Initiative. Dans la plupart des cas, les forces du secteur privé peuvent être mises à contribution plus activement, apportant ainsi de la créativité et de l'efficacité tout en renforçant ce secteur, l'un des acteurs majeurs du commerce lié au tourisme.

#### (1) Aménagement des zones touristiques

Comme indiqué dans le Plan de développement du secteur touristique, le gouvernement tunisien a commencé à recourir à des fonds du secteur privé pour l'aménagement des zones touristiques. Deux zones touristiques, l'une à Hammamet Sud et l'autre à Tabarka sont actuellement développées dans le cadre d'un partenariat entre les secteurs public et privé. Dans ces zones, une société d'aménagement créée en commun par des organismes publics et privés aménage les terrains et infrastructures. (pour plus de détails sur l'aménagement des zones touristiques, voir la Section A 5.6 du présent tome).

L'introduction de cette approche constitue une étape majeure vers une utilisation plus active des forces du secteur privé dans l'aménagement des zones touristiques et l'augmentation des capacités d'hébergement, approche en ligne avec la politique touristique du gouvernement. Actuellement, l'aménagement de stations par le privé est la norme internationale, tant dans les pays développés qu'en développement, avec un recours minimal aux fonds publics et une utilisation maximale des idées innovantes et de l'expertise de promoteurs privés.

Maintenant que la Tunisie a dépassé l'étape « premier âge » de l'aménagement de

stations balnéaires, que le secteur public se concentre sur l'identification de sites adaptés au développement de grandes ou petites stations et sur les questions de législation et de réglementation liées, par exemple, à l'acquisition de terrains, à leur assemblage, à l'approbation de l'aménagement et à la mise à disposition d'incitations à l'investissement, cette démarche constitue un choix plausible. Idéalement, le gouvernement devrait créer un environnement où les promoteurs privés puissent donner la pleine mesure de leurs créativité et expertise pour la conception, le financement et l'aménagement de zones touristiques ou de stations de moindre envergure.

Il est également vrai que les promoteurs privés tunisiens pourraient ne pas être entièrement capables de développer des stations compétitives sur la scène internationale, notamment celles ciblant le haut du marché. Ceci est en partie dû au développement encore insuffisant de l'industrie financière en Tunisie (par ex. les banques d'investissement, fonds de pension et compagnies d'assurance). A cet égard, le gouvernement peut activement attirer des promoteurs étrangers sophistiqués et des opérateurs de station suffisamment expérimentés dans l'aménagement et l'exploitation de stations ailleurs. Ce choix a été considérablement sous-exploité en Tunisie dans la mesure où l'essentiel de l'aménagement de zones touristiques a été initié et mené à l'aide des ressources tunisiennes. Le recours à une expertise internationale pourrait aboutir à la création réussie de stations entièrement financées par le secteur privé (notamment celles qui peuvent attirer des touristes plus aisés) mais aussi à l'amélioration des capacités des promoteurs tunisiens à partir de l'expérience transmise par des promoteurs et opérateurs étrangers sur le plan de l'aménagement de stations de vacances.

## (2) Développement du tourisme MICE

Comme nous l'avons vu précédemment, la politique gouvernementale en matière de tourisme MICE consiste, dans la mesure du possible, à recourir au secteur privé, une approche plausible en raison notamment du caractère lucratif de ce type de tourisme. La commercialisation du tourisme MICE nécessite cependant des investissements initiaux substantiels que ne saurait supporter seule un petit organisme privé tel que le TCB. La commercialisation de MICE requiert essentiellement un réseau étranger principalement axé sur sa situation actuelle de sous-développement, nécessitant l'identification et la prise de contact avec les entreprises et organisations cibles possibles dans chacun des principaux pays sources. En l'état actuel des choses, le TCB ne saurait entreprendre ces activités. L'ONTT doit par contre utiliser son réseau étranger afin d'activer la commercialisation et la promotion de ce commerce prometteur dont le développement devrait considérablement contribuer au tourisme tunisien.

L'ONTT ainsi que ses bureaux à l'étranger peuvent jouer, conjointement avec le TCB, un rôle important dans le développement de ce marché, en ce qui concerne par exemple les points suivants (liste non exhaustive) :

- L'identification des entreprises et organisations cibles

- La préparation de guides de vente spécifiquement conçus pour la commercialisation du tourisme MICE
- L'utilisation d'entreprises de publicité dans les marchés sources pour la commercialisation MICE
- La préparation de matériel promotionnel
- L'organisation de voyages FAM à l'intention des organisateurs MICE éventuels

(3) Exploitation d'aménagements touristiques par le secteur privé

Actuellement, les aménagements touristiques des principaux sites culturels tunisiens tels que les musées, les centres de visiteurs et les centres d'artisanat sont exploités par le secteur public, à quelques exceptions près, qui le sont par des organismes privés (un parfait exemple en est la Cathédrale Saint-Luis dans le Parc de Carthage qui est opérée indépendamment dans le cadre d'une concession entre l'AMVPPC et un organisme privé).

Le développement actif du tourisme culturel nécessitera une plus grande participation du secteur privé à l'exploitation de ces aménagements en raison des ressources financières et humaines limitées des organismes gouvernementaux et de la meilleure qualité des prestations du secteur privé que l'on peut escompter en recourant à des incitations adéquates.

En raison de l'expérience insuffisante en matière de délivrance de concessions dans le tourisme culturel, des procédures de concession et des dispositifs contractuels adaptés doivent être créés dans le cadre d'une coopération entre les secteurs public et privé (par ex. l'AMVPPC, la Chambre de Commerce), et explicités aux exploitants privés potentiels de même qu'aux organismes chargés de la délivrance de ces concessions.

(4) Participation du secteur privé aux événements et festivals

Environ 2 400 manifestations et festivals culturels sont organisés chaque année en Tunisie. Petits ou grands, la majeure partie d'entre eux sont financés en grande partie par le secteur public (quoique nombre d'entre eux reçoivent des contributions du secteur privé), dont le Ministère de la Culture, les gouvernorats, les municipalités, les comités culturels régionaux, les comités spécialement créés pour certains festivals et d'autres ministères (par ex. le MTLA, le Ministère de l'Agriculture et le MEAT). A l'heure actuelle, le rôle du secteur privé se limite au parrainage, à la publicité et à la promotion. Il ne participe pas directement à l'exploitation des événements.

Ceci s'applique aux grands festivals, dont le Festival International de Carthage (qui se tient pendant un mois environ de juillet à août dans le Théâtre Romain du Parc de Carthage) et le Festival de El Jem (qui dure aussi un mois de juillet à août). Pour ces festivals, un comité nommé (l'association du festival) est constitué comme organe responsable de l'organisation du festival, et son directeur est nommé par le Ministère de la Culture. Le gouvernement souhaiterait que ces festivals soient financièrement autonomes mais ils dépendent encore

considérablement des fonds publics.

Ce type de festival organisé sur des sites monumentaux pourrait constituer une grande attraction pour les visiteurs étrangers et par conséquent une opportunité de profit pour les exploitants et organisateurs privés. Le Gouvernement pourrait adopter certaines mesures afin d'encourager le secteur privé à participer activement à ces festivals du type représentations musicales et similaire, par exemple, en minimisant les coûts supportés par les exploitants privés (à l'aide par ex. de subventions) et en leur ménageant des contrats aux termes et dispositions favorables.

Les hôtels et tours opérateurs pourraient également coopérer afin d'augmenter le nombre de visiteurs à ces festivals en communiquant plus activement avec leurs clients et en participant à la publicité.

Les efforts menés en ce sens s'avèreront assurément bénéfiques pour les hôtels et tours opérateurs. Mais les premiers bénéficiaires en seront les organisateurs et les participants privés potentiels (en organisant par ex. un spectacle) qui en sortiront renforcés, ce qui pourrait les encourager à innover avec des événements et festivals plus attrayants.

(5) Rôle actif du Syndicat d'Initiative

Le Syndicat d'Initiative (dont les fonctions ont été décrites auparavant) est une importante organisation non gouvernementale à but non lucratif dans la promotion du tourisme et peut à ce titre jouer un rôle plus important, notamment dans la fourniture d'informations aux touristes, la promotion du tourisme dans chaque région et l'organisation et/ou la promotion des manifestations et attractions.

Concernant la fourniture d'informations aux touristes, l'ONTT et le Syndicat d'Initiative jouent ce rôle séparément (dans des lieux différents) sur plusieurs destinations touristiques, provoquant ainsi des doublons et de l'inefficacité. L'ONTT pourrait par contre exploiter des bureaux communs avec le Syndicat d'Initiative afin de partager le personnel et de prolonger les heures ouvrables (en éliminant par exemple la fermeture à l'heure du déjeuner).

Le renforcement et l'utilisation à bon escient du Syndicat d'Initiative pourrait se traduire par la promotion du tourisme dans chaque zone, en coopérant, par ex. avec l'ONTT, l'AMVPPC, le TCB, etc., à la préparation thématique du matériel de promotion et des informations sur les sites. En outre, il pourrait participer plus activement à l'organisation de manifestations pour le bénéfice de ses membres.

### A9.1.6 Activités de bailleur de fonds

Les activités des agences de financement et celles bilatérales pour le soutien au tourisme en Tunisie sont très limitées. Aucune étude pour établir un plan directeur ou une stratégie sectorielle globale n'a été réalisée au cours des dernières années grâce à un financement de source étrangère. Ceci est peut-être le résultat de l'évaluation que fait la communauté étrangère sur le secteur du tourisme en Tunisie comme étant un secteur pionnier qui a réussi et n'a pas de grands besoins en expertise étrangère en planification. Certaines activités des différentes agences de développement sont directement liées à l'amélioration de la présentation et de la gestion des ressources culturelles de la Tunisie. Par conséquent, ces efforts sont en train de soutenir indirectement le secteur du tourisme parce qu'ils améliorent le produit culturel que la Tunisie peut offrir. Les programmes de plusieurs agences en relation avec le tourisme ou le patrimoine sont résumés ci-dessous.

#### (1) Communauté Européenne

Le programme MEDA parrainé par la Communauté Européenne a entrepris un projet en Tunisie relatif à la restauration ou l'amélioration des structures historiques situées dans différentes parties du pays comprenant la diffusion d'information en plusieurs langues sur chacun des sites. Ce programme a aussi conçu dix itinéraires répartis à travers le pays afin de relier de manière logique ces sites sous forme de circuits pour promouvoir le déplacement aisé à des fins éducatives et touristiques. Les itinéraires sont conçus de façon à présenter des thèmes reflétant des aspects de l'histoire et de la culture de la Tunisie en reliant ensemble les sites en question. Il y a des circuits culturels qui regroupent des sites culturels à la fois connus et peu connus. L'AMVPPC et l'INP sont les agences compétentes qui contribuent à cet effort. LA Communauté Européenne entreprend des projets culturels similaires dans d'autres pays autour de la région méditerranéenne.

#### (2) Banque Mondiale

Le Projet de Gestion et de Valorisation du Patrimoine Culturel —programmé depuis 1997, est un projet de ressources culturelles qui reçoit le financement de la Banque Mondiale et du Japon. L'objet est d'améliorer la gestion des ressources culturelles nationales constituées de structures et sites classiques anciens en vue de proposer des réformes institutionnelles pour les gérer plus efficacement ; ce projet doit également permettre d'établir des priorités pour la sélection de sites spécifiques pour des projets d'amélioration futurs qui seront entrepris grâce au financement de la Banque Mondiale ou d'institution similaire. Il s'agit d'une étude de stratégie et de faisabilité en trois phases et les deux concepteurs du plan du projet (les responsables tunisiens et la Banque Mondiale) prévoient d'obtenir l'approbation finale du plan en 2001. L'INP et l'AMVPPC sont les agences qui assurent la coordination avec l'équipe de la Banque Mondiale.

Les éléments clés de la stratégie nécessitent :

- Une stratégie intégrée mettant en exergue les différents aspects de l'histoire

---

de la Tunisie pour approfondir son image à l'étranger en tant que destination culturelle offrant une grande variété,

- Une stratégie multidimensionnelle reliant le développement des ressources culturelles à une identité nationale plus claire valorisant directement l'industrie touristique et générant des bénéfices économiques pour l'industrie locale,
- Une stratégie collaboratrice engageant les communautés et gouvernements locaux au niveaux régional et local.

L'étude pose un cadre permettant aux agences tunisiennes compétentes de mieux coordonner leur travail pour dégager une variété de bénéfices en relation avec les questions éducatives et culturelles ainsi que des bénéfices économiques liés au tourisme international. Des informations supplémentaires sont rapportées ci-dessous et pourraient faire l'objet de changement dans la forme finale du projet.

Un grand nombre de sites a été examiné et ont été caractérisés selon un barème spécifiquement développé pour ce projet. Les sites suivants ont été sélectionnés comme candidats pour des projets de développement. Ils comprennent :

- 1 Le Musée de Bardo et le site archéologique de Carthage, combinant le premier musée du pays avec des sites archéologiques et des monuments,
- 2 Oudna et sites voisins de Zaghuan, El Oust et Ain Tounga formant un circuit,
- 3 Kairouan, un site islamique majeur à caractère à la fois monumental et urbain, et le Musée de Rakkada,
- 4 La Région de Sousse, complément d'une grande destination de vacances balnéaires,
- 5 Le circuit de Testour-Dougga-Bulla Reggia-Chemtou, situé au nord-ouest le long de la frontière andalouse,
- 6 Jerba, son musée d'arts et traditions populaires, un site avec un grand potentiel de visiteurs,
- 7 Les villages berbères dans la région de Tataouine et Matmata.

Dans le rapport final de l'étude, les consultants développeront une série de projets culturellement reliés et qui s'accommodent à un financement par différentes agences de développement; ils effectueront un travail plus détaillé sur un petit nombre d'entre eux. Ce travail doit être approuvé vers la fin de l'année 2000. L'équipe JICA suivra la progression de ce rapport avec l'INP et AMVPPC en vue d'éviter tout chevauchement d'activités et coordonner les actions quand cela est possible.

Dans le domaine du tourisme axé sur la nature, la Banque Mondiale a commencé un programme d'assistance de cinq ans auprès du MEAT afin d'améliorer la gestion des zones protégées. Ce programme vise également à générer des bénéfices pour les membres des communes à partir des activités liées à la gestion de l'environnement et aux loisirs. Il concerne la formation de la capacité au niveau national et aussi municipal.

(3) Coopération française

L'Institut Français de Coopération soutient les améliorations de la formation des compétences en matière de tourisme depuis près de six années, en amenant l'Université de Toulouse et en assistant la Direction de la Formation des Cadres de l'ONTT dans le renforcement des programmes d'enseignement dans plusieurs filières. Celles-ci comprennent les compétences en hôtellerie et restauration, la formation des agents de voyage et la formation des guides. Sept écoles d'hôtellerie situées à travers le pays sont impliquées dans ce programme. Il est conçu pour produire des diplômés de meilleure qualité en vue d'améliorer le niveau des services dans les hôtels et les restaurants, ce qui constitue un souci majeur pour l'industrie dans toutes les régions du pays. C'est le seul programme sous parrainage français lié directement au secteur du tourisme.

Cependant, un certain nombre d'activités de la coopération française se rapportent à la gestion de différents types de ressources culturelles ou du patrimoine.

- La France assiste actuellement l'INP pour la création d'un parc archéologique à Oudna nécessitant des enquêtes topographiques pour l'acquisition des terrains et la gestion,
- Pendant quelques années elle a apporté une assistance dans la formation en matière de gestion des musées, des techniques de conservation et des sciences de restauration,
- Elle a assisté la Direction de l'Architecture et du Patrimoine en vue de renforcer les Associations de Sauvegarde des Médinas dans différentes villes, avec par exemple les enquêtes topographiques et les efforts de planification pour sauvegarder les vieilles villes,
- Elle a organisé des échanges en vue d'associer des entreprises françaises et tunisiennes opérant dans la conception et la restauration dans la perspective d'encourager le transfert de technologies et le partenariat professionnel pour améliorer les capacités techniques des artisans tunisiens,
- Elle a pris les arrangements nécessaires pour qu'une université française offre un des cours à l'INP en vue de l'obtention d'un DESS dans la spécialité de l'architecture du patrimoine accessible aux postulants de chacun des trois pays du Maghreb, financé par le programme Euromed de l'Union Européenne, qui assiste les pays nord-africains,
- Elle appuie actuellement le MEAT dans les réformes législatives préliminaires visant à faciliter la création des parcs maritimes dans les zones côtières et les îles au profit des activités récréatives et du tourisme.

(4) Assistance allemande

L'assistance allemande ne fournit actuellement aucun soutien direct spécifique pour le secteur du tourisme. Cependant, elle apporte le soutien dans d'autres domaines liés au tourisme, dont deux sont expliqués ci-dessous.

Le Bureau Culturel de l'ambassade de l'Allemagne à Tunis a organisé pendant les dernières années plusieurs programmes d'assistance au profit du musée de Bardo, du site archéologique de Carthage et du site archéologique de Chemtou. Plusieurs

universités et instituts archéologiques allemandes ont participé à ces programmes. Dans le site archéologique de Chemtou, l'Allemagne a contribué à la conception et à la construction d'un centre de visiteur totalement nouveau de 1,4 millions DT sur ce dernier site en utilisant des innovations modernes de muséographie. Un don officiel de 400.000 DT a octroyé pour aider au financement de ce projet, ainsi que des dons privés tunisiens et allemands et d'autres sources. Il y a aussi un plan pour créer un musée en plein air sur le site de Dougga.

Dans le domaine de la gestion de l'environnement, l'Allemagne a apporté une assistance dans les aspects institutionnels, législatifs et politiques, par exemple, ayant abouti à la création de l'APAL, au développement des parcs nationaux et des écomusées. Ce programme ne met pas directement l'accent sur le secteur du tourisme.

(5) Coopération espagnole

Les autorités espagnoles de coopération officielle fournissent une assistance dans le domaine de la conservation culturelle. L'ancienne forteresse Chikli situé dans le Lac de Tunis est à la deuxième moitié d'un programme pluri-annuel de conservation qui vise à l'adapter en tant qu'attraction culturelle aux visiteurs, tout en le maintenant comme refuge aux oiseaux, un exemple d'utilisation conjointe d'un site culturel à des fins environnementales et culturelles. La coopération espagnole fournit également une assistance pour la conservation des structures dans le centre historique urbain de la ville de Testour.

## A9.2 LOIS ET REGLEMENTS

Les questions majeures de législation et de réglementation régissant et/ou affectant l'industrie du tourisme de même que les incitations à l'investissement sont examinées au Chapitre A7 du présent tome parallèlement à l'évaluation de la performance de cette industrie. La plupart des recommandations liées aux législations et réglementations du secteur touristique, indiquées dans la section 7.5 du Chapitre 7 (Tome I), reposent sur l'analyse menée au Chapitre A7.

La présente section récapitule brièvement les législations et réglementations existantes qui régissent le secteur touristique et décrit les incitations à l'investissement ménagées pour les activités touristiques.

### A9.2.1 Lois et règlements dans le tourisme.

La Tunisie possède des lois et des règlements liés au tourisme et c'est : i) pour contrôler et réglementer les activités touristiques afin d'améliorer les services, ii) pour promouvoir l'investissement, et iii) pour protéger l'environnement. Les lois et les règlements en vigueur sont énumérés ci-dessous :

- (1) Pour contrôler et réglementer les activités touristiques en vue d'améliorer les services
  - Loi pour le contrôle et la gestion des établissements touristiques, décret N° 73-3 promulgué le 3 octobre 1973,
  - Loi pour la construction d'établissements touristiques, décret promulgué le 24 juillet 1943 (le numéro de la loi ne figure pas dans le texte),
  - Réglementation des normes minimales pour le classement des hôtels, décrété par le Ministère du Tourisme, des Loisirs et de l'Artisanat en collaboration avec le Ministère du Commerce, promulgué le 4 février 2000,
  - Loi concernant les agences de voyage, décret N°73-13 promulgué le 17 octobre 1973,
  - Loi concernant les guides du tourisme, décret N°73-5 promulguée le 3 octobre 1973,
  - Loi pour le classement des restaurants touristiques, décret N°89-432 promulgué le 31 mars 1989,
  - Règlements pour les écoles et clubs d'équitation, décrétés par le Ministère de l'Economie Nationale et de l'Agriculture promulgué le 22 novembre 1977,
  - Règlements concernant le camping, décrété par le Ministère du Commerce promulgué le 25 septembre 1978,
  - Loi pour les casinos (et les divertissements, salles de spectacles et loterie) décret N°74-20 promulgué le 24 octobre 1974.
  
- (2) Pour promouvoir les investissements
  - Loi d'encouragement au développement du tourisme, décret N°93-120 promulgué le 27 décembre 1993.

(3) Pour protéger l'environnement.

- Loi pour la collecte et la gestion des déchets, de matériel d'emballage et sacs en plastiques, décret N°1102-97, promulgué le 2 juin 1997,
- Loi pour la gestion des déchets et son suivi par le décret N°41-96 promulgué le 10 juin 1996,
- Loi pour l'organisation et l'attribution de services externes au Ministère de l'Environnement et du Développement Régional, décret N°1626-94 promulgué le 1<sup>er</sup> août 1994,
- Loi pour les attributions du Ministère de l'Environnement et du Développement Régional, décret N°3003-93 promulgué le 1<sup>er</sup> février 1993.

(4) D'autres projets de loi sont en cours d'achèvement (non promulgués)

- Nouveau texte réglementant l'habilitation des directeurs d'hôtels,
- Révision du texte réglementant les activités des agences de voyage,
- Elaboration d'un projet de texte portant sur la plongée sous-marine,
- Réorganisation des activités des guides touristiques.

Les autres lois qui sont en train d'être finalisées ou en cours de promulgation comprennent i) la révision liée à l'agrément des directeurs d'hôtels, ii) la révision liée aux activités des agences de voyage, iii) l'élaboration d'un texte lié à la plongée sous-marine, et iv) la réorganisation des activités des guides.

## A9.2.2 Incitations à l'investissement

Le gouvernement tunisien encourage le développement du secteur du tourisme sous forme d'aides aussi bien pour les investisseurs tunisiens qu'étrangers, qu'ils soient résidents ou non. Ces encouragements et leurs règlements figurent dans le Code d'Encouragement à l'Investissement (Loi N° 93-120) promulgué le 29 décembre 1993. Les industries touristiques y ayant droit de par la loi et les grandes lignes de ces encouragements sont les suivantes :

- 1 Promoteurs d'hébergement,
- 2 Services de transport de touristes,
- 3 Agences de voyage,
- 4 Centres de thalassothérapie,
- 5 Tourisme lié aux congrès et réunions.

Deux types d'incitations sont disponibles : les incitations ordinaires et les incitations spécifiques.

### (1) Incitations ordinaires

- 35% de réduction des taxes sur les revenus pour les personnes physiques ou morales (cette réduction est assujettie à de nombreuses conditions),
- moins-value progressive (pour le matériel et les équipements sur une période d'au moins sept ans),
- Réduction des droits de douane sur les équipements nécessaires sauf sur les voitures de tourisme,
- Suspension de la TVA et des taxes à la consommation pour les équipements fabriqués localement.

### (2) Encouragements spécifiques

#### a) Pour le développement régional :

- Exemption totale de l'impôt sur les sociétés pendant les 10 premières années d'exercice et réduction de 50% sur l'assiette de l'impôt sur les revenus pour 10 autres années,
- Déduction des revenus ou profits réinvestis du revenu déductible,
- Dispense de l'employeur de la contribution obligatoire à la Caisse Nationale de Sécurité Sociale pendant les cinq premières années d'exercice,
- Une prime d'investissement jusqu'à 8% du coût total du projet.

#### b) Pour les nouveaux promoteurs, petites entreprises et petites activités :

- Une subvention à l'investissement;
- Une subvention de l'Etat (frais d'études, etc.)
- L'Etat se charge de la contribution de l'employeur au régime de sécurité sociale des travailleurs tunisiens pendant cinq ans.

c) Pour les investissements de soutien :

- Réduction de 10% des droits de douane, suspension de la TVA et de la taxe à la consommation pour les investissements dans le transport. Ces encouragements portent uniquement sur les équipements importés qui n'ont pas d'équivalents fabriqués localement, exception faite des voitures de tourisme autres que celles utilisées dans le tourisme saharien et dans le tourisme de chasse.
- Les projets immobiliers tels que les logements sociaux, le développement de l'agriculture du tourisme et de l'industrie, et la construction de bâtiments industriels bénéficient d'une réduction des impôts de 50% sur le revenu net.

### A9.3 BUDGETS DE L'ADMINISTRATION DU TOURISME

Le MTLA fournit la majeure partie du budget de l'ONTT sur une base annuelle. Chaque année, l'ONTT soumet une proposition de ses besoins au gouvernement, qui après une discussion lui alloue un certain budget. L'ONTT demande deux types de budgets. Le premier est utilisé pour les équipements et le second pour le fonctionnement de l'ONTT. Le budget total (équipement et fonctionnement) s'est élevé à 48 130 000 DT en 1995 et à 58 841 000 en 1999, dont approximativement 70% ont été utilisés pour l'équipement et 30% pour le fonctionnement.

En plus du budget alloué par le gouvernement, il y a un autre budget, un fond spécial alimenté par des contributions collectées auprès des hôtels et utilisé par l'ONTT. Les hôtels sont tenus de verser à l'ONTT une taxe mensuelle de 2% . Ce fond spécial est utilisé pour la protection de l'environnement (1%) et pour le fond de compétitivité (1%). Le fond de compétitivité (créé en 1996) est utilisé pour la promotion du secteur hôtelier et touristique. La somme collectée oscille entre 9 469 000 DT en 1997 et 10 142 000 DT en 1999. Le fond de l'environnement est utilisé pour la protection de l'environnement et des ressources naturelles.

Tableau A9.3.1 Contribution du budget de l'Etat

Année	Budget Equipement	Budget Fonctionnement	Total (DT)
1995	35 240 000	12 890 000	48 130 000
1996	36 460 000	13 500 000	49 960 000
1997	37 080 000	15 248 000	52 328 000
1998	40 100 000	17 019 000	57 119 000
1999	40 544 000	18 297 000	58 841 000

Source : ONTT

Tableau A9.3.2 Fond de compétitivité (contribution des hôtels)

Année	Budget collecté (DT)	Budget utilisé (DT)
1996 (en partie)	6 496 290	6 117 000
1997	9 468 661	8 120 377
1998	8 223 360	8 223 360
1999	10 142 000	10 142 000

Source : ONTT

## A9.4 QUESTIONS CLES

Les questions clés qui ont été identifiées concernant l'administration et les institutions du tourisme tunisien sont résumées ci-dessous. Elles comprennent des questions liées à l'organisation, à la coordination entre les organes gouvernementaux et au partenariat entre le public et le privé. Des mesures sont proposées dans « 7.5.3 Mesures relatives aux organismes publics » et dans « 7.5 Plan de renforcement de l'industrie du tourisme » (Tome I).

Les questions clés qui ont été identifiées concernant l'administration et les institutions du tourisme tunisien sont résumées ci-dessous. Elles comprennent des questions liées à l'organisation, à la coordination entre les organes gouvernementaux et au partenariat entre le public et le privé. Des mesures sont proposées dans « 7.5.3 Mesures relatives aux organismes publics » et dans « 7.5 Plan de renforcement de l'industrie du tourisme » (Tome I).

### (1) Structure organisationnelle

Le caractère centralisé de la structure organisationnelle de l'ONTT fait que les tâches du Directeur Général semblent excéder le niveau idéal, ce qui se traduit, pour le moins en partie, par un fonctionnement inefficace de l'ONTT et entrave la rapidité et l'efficacité de ses actions. Le plan de restructuration que prépare actuellement l'ONTT tient compte des carences de cette structure centralisée.

Pour rendre l'ensemble de l'organisation plus efficace et ouverte, il serait souhaitable de réduire les aspects centralisés en déléguant diverses responsabilités à des échelons inférieurs de la direction, et notamment aux directeurs des directions.

Deux effets positifs majeurs peuvent être attendus de la décentralisation de l'organisation : (i) un fonctionnement plus efficace de par une prise de décision plus rapide, concernant notamment les aspects du fonctionnement ne nécessitant pas obligatoirement des consultations avec le Directeur Général et son approbation ; et (ii) la réduction du temps consacré par le Directeur Général aux questions de fonctionnement lui permettant de se concentrer d'autant sur les stratégies et visions liées au secteur touristique.

### (2) Communication au sein de l'ONTT

Les départements de l'ONTT ne connaissent pas suffisamment les fonctions et attributions les uns des autres. L'échange d'informations entre les directions est limité. Ceci semble en partie dû à la structure centralisée de l'organisation de l'ONTT où chaque direction est directement reliée au sommet de l'organisation.

Une simple décentralisation risquerait d'aggraver d'autant le manque de communication et de coordination en permettant éventuellement à chacune des directions de mener ses tâches isolément. Il devrait y avoir en outre une structure assurant la communication et la coordination entre les divers directions et sections de l'ONTT.

L'une des approches possibles consiste à créer un niveau ou un poste entre le Directeur Général et les directions existantes, lequel serait responsable de la coordination de plusieurs directions. Par ailleurs, concernant les questions spécifiques requérant une coordination, l'ONTT pourrait mettre en place, selon les besoins, un comité ou groupe de travail composé des Directeurs ou des représentants appropriés des directions concernées (de même que des représentants des institutions et chefs d'industrie intéressés qui dépendent de cette question).

En outre, une réunion mensuelle pourrait être organisée avec la participation des directeurs et responsables de tous les départements en vue de présenter leurs activités actuelles principales et autres sujets pertinents. Simultanément, il y a toujours certaines questions qui concernent deux ou plusieurs départements. Une réunion occasionnelle pourrait être organisée par les membres actifs oeuvrant sur le terrain et concernés par des questions communes dans le but d'atteindre des accords mutuellement convaincants.

(3) Informatisation

L'informatisation des informations et données clés de l'ONTT est incomplète pour une exploitation pratique et efficace. Des fonctions cruciales telles que la planification ou l'analyse statistique des tendances aussi bien techniques qu'institutionnelles, font cruellement défaut. L'informatisation simplifiera les tâches de l'ONTT en recevant des données en temps réel de ses représentations à l'étranger et en les informant des questions discutées au cours des réunions mentionnées au paragraphe (1).

En outre, le simple fait d'introduire des ordinateurs dans l'ensemble des directions et sections ferait une différence considérable, en permettant au personnel de traiter efficacement les données et informations de base qui devraient être conservées et/ou mises à jour, par ex. celles liées aux industries touristiques du ressort de l'ONTT et les archives sur les investissements. Le système actuel fondé sur l'utilisation du papier est trop inefficace.

(4) Bureaux régionaux (CRT)

Les bureaux régionaux du tourisme ont des niveaux de compétence variés (par exemple, la compétence en langues étrangères). De plus, de nombreux employés au bureau d'information manquent de connaissances pratiques concernant les conditions locales et les services et se contentent principalement de distribuer des brochures aux visiteurs. La situation n'est pas en conformité avec les objectifs établis par l'ONTT pour l'amélioration du niveau des services en vue de tirer avantage de nouveaux marchés tels que l'Europe de l'Ouest, l'Amérique du Nord et l'Asie de l'Est.

(5) Coordination insuffisante entre les autorités

La coordination insuffisante entre l'ONTT et les autorités compétentes est largement reconnue au sein de l'administration et par les industriels. Elle semble

en partie due au fait que le tourisme tunisien s'est principalement concentré sur les zones (par ex. Les vacances balnéaires et l'aménagement des zones touristiques) ne nécessitant pas de la part de l'ONTT et l'AFT une coordination intensive avec les autorités concernées.

Cependant, au vu de l'importance que revêt la diversification des produits et le renforcement de zones clés autres que celles des vacances balnéaires, l'ONTT devra assurer une communication et coordination plus actives avec les autorités concernées, par ex. le Ministère de la Culture, l'INP, et l'AMVPPC, afin d'être en mesure de développer pleinement le tourisme culturel et saharien, de même que le MEAT et l'APAL pour l'aménagement des zones touristiques et autres zones de villégiature plus petites.

(6) Partenariat entre le public et le privé

a) Un recours plus actif aux forces du secteur privé pour l'aménagement de stations

Le gouvernement tunisien a commencé à recourir à des fonds du secteur privé pour l'aménagement de zones touristiques, se retirant ainsi progressivement du financement relatif à l'aménagement des terrains et infrastructures. Sur le plan international, l'aménagement privé de stations est relativement répandu, quoique de généreuses incitations à l'investissement soient souvent aménagées en Tunisie.

Le Gouvernement pourrait encore élargir cette approche vers une pleine utilisation des forces du secteur privé pour l'aménagement de stations, au moins de celles d'une échelle plus petite que les types conventionnels de zone touristique qui nécessitent d'énormes investissements. Pour le moment, les promoteurs privés tunisiens pourraient ne pas être en mesure d'assumer totalement l'aménagement de stations intégralement financées par le privé. Néanmoins, le Gouvernement peut activement attirer des promoteurs de station et des opérateurs internationaux et sophistiqués connaissant bien les dispositifs financiers de même que la conception et l'aménagement physiques. Ce choix a été notablement sous-exploité en Tunisie, et son adoption assortie d'une promotion active des investissements étrangers pourrait éventuellement déboucher sur la création de stations inexistantes dans le pays (notamment celles générant des recettes plus élevées) et fournir l'occasion précieuse pour les promoteurs tunisiens d'en retirer le savoir-faire disponible qui a été accumulé ailleurs.

b) La nécessité de renforcer la fonction de l'ONTT dans la commercialisation de MICE

Si le gouvernement tunisien prévoit d'avoir recours, dans la mesure du possible, au secteur privé pour le développement du tourisme MICE, ce pour quoi il a créé le TCB, ce dernier n'est cependant pas en mesure à lui seul de développer de manière radicale ce type de tourisme en raison de ses ressources très limitées. Le TCB devra donc être renforcé tandis que l'ONTT pourra utiliser son réseau étranger pour stimuler, de concert avec le

TCB, la commercialisation et la promotion de ce commerce lucratif concernant notamment les aspects suivants :

- L'identification des entreprises et organisations cibles
- La préparation de guides de vente spécifiquement conçus pour la commercialisation du tourisme MICE
- L'utilisation d'entreprises de publicité dans les marchés sources pour la commercialisation MICE
- La préparation de matériel promotionnel
- L'organisation de voyages FAM à l'intention des organisateurs MICE éventuels

c) Une participation plus active du secteur privé et des ONG à la promotion du tourisme culturel

A l'heure actuelle, la participation du secteur privé à la promotion du tourisme culturel est inexistante, en raison, semble-t-il, du fait que le tourisme culturel tunisien a été développé nettement en-deçà de ses possibilités, l'objectif majeur étant le tourisme balnéaire.

Les efforts gouvernementaux en ce sens commençant à porter leurs fruits, les opportunités pour le secteur privé d'y participer et d'en retirer des retombées raisonnables vont se multiplier. Sa participation plus active serait également souhaitable pour le Gouvernement dans la mesure où les besoins en ressources humaines devraient augmenter au fur et à mesure du développement du tourisme culturel. Les organismes gouvernementaux ne seront probablement pas en mesure de satisfaire les besoins accrus en personnel, nécessitant par conséquent la participation du secteur privé. En outre, les ONG pourraient jouer un rôle plus actif dans le tourisme culturel de même que dans d'autres domaines au fur et à mesure de l'accroissement de la demande.

Si les hôtels, les agences de voyage et les transporteurs sont les acteurs majeurs du tourisme culturel, les types d'entreprises non traditionnels devraient croître, y compris l'exploitation d'installations touristiques sur les sites touristiques, événements, festivals et spectacles majeurs. Le Gouvernement peut encourager la participation active du secteur privé et des ONG (notamment du Syndicat d'Initiative) à ces activités en aménageant des incitations appropriées à leur intention.

(7) Fonds de Compétitivité

Uniquement les hôtels, à la différence des autres types d'activités touristiques tels que les restaurants, ou les agences de voyage sont actuellement tenus de contribuer au fonds de compétitivité. Cependant, le fonds a joué un rôle appréciable pour le développement de l'ensemble du secteur de tourisme. Une contribution similaire pourrait également être faite par d'autres activités touristiques.

(8) Procédures administratives pesantes

Le déroulement des procédures d'investissement ne semble pas être tout à fait transparent, ce qui réduit l'intérêt des investisseurs. Certains investisseurs choisissent d'ignorer les encouragements plutôt que de tenter d'appliquer les procédures.

(9) Coopération entre l'ONTT et les professionnels du secteur

L'ONTT détient le pouvoir exécutif alors que les professionnels de l'industrie ne disposent que d'un pouvoir consultatif.

Les professionnels ayant une connaissance pratique sont capables de s'impliquer davantage dans le processus de prise de décision de tout problème lié au tourisme, en collaboration avec l'ONTT.



## **A10 INFRASTRUCTURE DE BASE**

---

## **A10.1 TRANSPORT TOURISTIQUE**

### **A10.1.1 Aéroports et transport aérien**

#### **(1) Aéroports**

Les installations aéroportuaires revêtent une importance vitale pour le tourisme tunisien, compte tenu du fait que 70% des entrées touristiques, au départ des marchés émetteurs d'Europe et du Moyen-Orient, se font par voie aérienne.

En effet, le pays dispose de sept aéroports internationaux, à savoir: Tunis-Carthage, Jerba-Zarzis, Monastir-Skanes, Tozeur-Nefta, Tabarka 7 Novembre, Sfax-Thyna et Gafsa-Ksar. Ces aéroports sont gérés par l'Office de l'Aviation Civile et des Aéroports (OACA) et assurent des liaisons directes avec l'Europe, les pays du Maghreb et le Moyen-Orient. Ils accueillent non seulement les vols réguliers mais aussi les vols charters affrétés par les compagnies aériennes, les tours opérateurs et les compagnies spécialisées dans les vols charters. Etant donné que la plupart d'entre eux disposent de pistes de 3.000m, les atterrissages et décollages des avions jumbo-jet sont possibles dans ces aéroports. Ils sont pratiquement tous dotés des équipements les plus modernes répondant parfaitement aux normes internationales, y compris en matière de navigation nocturne. De façon générale, ces équipements sont bien développés.

Un plan directeur pour le développement des aéroports a été mis en place pour l'an 2020. Le plan de développement et les projets concernant les principaux aéroports internationaux se présentent comme suit :

#### **a) Aéroport international de Tunis-Carthage**

Son extension en vue de porter sa capacité d'accueil à 4,5 millions de passagers par an a été achevée et aucune autre extension n'est prévue.

#### **b) Aéroport international de Monastir-Skanès**

Sa capacité actuelle est de 3,5 millions de passagers et à l'achèvement prévu pour 2003 suite à des travaux d'extension et sa capacité passera à 5,0 millions de passagers. Aucune autre extension n'est prévue.

#### **c) Aéroport international de Jerba-Zarzis**

A l'achèvement des travaux d'extension prévu pour 2003, la capacité d'accueil passera de 1,5 millions de passagers actuellement à 4,3 millions de passagers.

#### **d) Nouvel aéroport à Enfidha, entre Hammamet et Sousse**

La capacité prévue de cet aéroport à construire avant l'an 2004 est de cinq millions de passagers, avec un coût estimé à entre 350 et 400 millions DT. La capacité de cet aéroport sera extensible à 30 millions de passagers par an. L'étude du projet a été confiée à un bureau d'études français, Aéroports de

Paris (ADP). Elle a été achevée en Mai 2000 et jusqu'en Juillet 2000, le plan n'a pas encore été finalisé. Selon le Ministère des Transports, la mise en œuvre du projet démarrera en Janvier 2001.

Il apparaît que l'infrastructure aéroportuaire ne pose pas de problème pour le tourisme international. On prévoit que le nouvel aéroport sera utilisé comme principal point d'accès à la place des aéroports internationaux de Tunis-Carthage et de Skanès-Monastir.

## (2) Transport aérien

En 1999, le trafic aérien a atteint 89.600 mouvements d'avions et le trafic passagers a été de l'ordre de 9,37 millions de passagers, comme indiqué dans le tableau A10.1.1 Le trafic aérien a légèrement augmenté dans les six aéroports.

Le taux de croissance du total du trafic aérien et de passagers est respectivement de 4,1 et 6,0 % entre 1998 et 1999. Les trois aéroports internationaux de Tunis-Carthage, Monastir-Skanès et Jerba-Zarzis demeurent les principaux aéroports, avec 94,1 % du trafic aérien et 97,6 % du trafic des passagers.

La structure du trafic indique une progression significative à Tabarka 7 Novembre et à Monastir-Skanès. Ces taux en augmentation sont de l'ordre de 34,5% à Tabarka 7 Novembre et de 17,0% à Monastir-Skanès. Cependant, le trafic a enregistré une légère baisse à Sfax-Thyna.

Tableau A10.1.1 Nombre des d'avions et de passagers dans les sept aéroports internationaux

Aéroport	1998		1999		Variations (1999/98 en %)	
	Vols	Passagers	Vols	Passagers	Vols	Passagers
1. Tunis-Carthage	36,9	3.434,3	37,0	3.373,0	0,3	-2,1
2. Monastir-Skanes	23,6	3.087,3	27,4	3.614,0	16,1	17,0
3. Jerba-Zarzis	20,0	2.088,5	19,9	2.158,3	-0,5	3,4
4. Sfax-Thyna	2,9	66,7	2,4	57,5	-17,2	-14,1
5. Tozeur-Nefta	2,0	109,5	2,0	106,0	0,0	-3,6
6. Tabarka 7 Novembre	0,7	44,9	0,7	60,4	0,0	34,5
7. Gafsa-Ksar	0,0	0,0	0,2	4,9	-	-
Total	86,1	8.841,9	89,6	9.374,1	4,1	6,0

Unités : milliers

Source : OACA

Le programme des vols réguliers de la compagnie aérienne nationale (Tunisair) est présenté dans le tableau A10.1.2. La carte des itinéraires aériens de Tunis Air est exposée dans la carte A10.1.1. Ces vols ajoutés à d'autres vols supplémentaires en période de pointe ont transporté 1,9 millions de voyageurs, ce qui correspond à 55% de l'ensemble du trafic, selon le « Rapport Annuel 1999 de la Banque Centrale » de Tunisie.

Tableau A10.1.2 Programme des vols réguliers de Tunisair (1/2)

Vers	De	Nombre de vols/ semaine*	Type d'Appareils
Tunis	Abu Dhabi	1	A300
	Alger	5	B737/A320
	Amman	2	A320
	Amsterdam	2	A320
	Athènes	2	B737
	Barcelone	6	B737/A320/MD
	Berlin	1	B737
	Beyrouth	2	A320
	Bilbao	1	B737
	Bordeaux	2	B737
	Bratislava	1	A320
	Bruxelles	4	A320/A300
	Budapest	1	B737
	Le Caire	3	A320
	Casablanca	12	A320/A737
	Copenhague	1	B737
	Dakar	1	A320
	Damas	2	B737
	Jerba	35	ATR
	Dusseldorf	1	A300
	Francfort	12	B737/A320
	Genève	6	A320
	Hambourg	1	B737
	Istamboul	3	A320
	Jeddah	2	A320/A300
	Lille	1	A320
	Lisbonne	2	A320/B737
	Londres (Gatwick/Heathrow)	8	A320/B737
	Lyon	20	A320/B737
	Madrid	6	A320/MD
	Malte	2	ATR
	Marseille	21	A320/B737
	Milan	13	MD/B737
	Munich	1	A319
	Nice	11	A320/A300
	Nouakchott	1	A320
	Palerme	5	ATR
	Paris (Orly Sud)	21	A320/A300
	Paris (CDG)	28	A319/B737
	Prague	2	A320
	Rome	18	MD/A320
	Stockholm	1	B737
	Strasbourg	2	B737
	Toulouse	2	A320
	Varsovie	2	A319/B737
	Vienne	2	A320
	Zurich	8	RJ100/A320/B737

\* : Aller simple

Source : Calendrier des vols Tunisair 2000

Tableau A10.1.2 Programme des vols réguliers de Tunisair (2/2)

Vers	De	Nombre de vols /semaine*	Type d'Appareils
Monastir	Amsterdam	2	B737
	Bruxelles	3	A320
	Budapest	2	A319/B737
	Dusseldorf	1	B737
	Francfort	1	B737
	Genève	1	B737
	Graz	1	B737
	Hambourg	1	B737
	Linz	1	B737
	Luxembourg	2	A319
	Lyon	2	B737/A319
	Malte	2	ATR
	Marseille	1	A320
	Munich	1	B737/A319
	Nice	2	B737
	Palerme	1	ATR
	Paris	3	A320/B737
	Prague	1	A320
	Rome	1	A320/B737
	Toulouse	1	B737
Vienne	1	B737	
Jerba	Bruxelles	2	B737/A320
	Budapest	1	A319
	Francfort	1	B737
	Genève	2	A319/B737
	Luxembourg	2	A319
	Lyon	2	B737/A320
	Madrid	1	B737
	Marseille	2	B737/A320
	Nice	1	B737
	Paris	5	A320
	Rome	2	A319/A320
	Vienne	1	B737
	Zurich	1	A320
Tabarka	Bruxelles	1	B737/A300
	Genève	1	B737
	Paris (CDG)	1	B737
Tozeur	Bruxelles	1	B737
	Genève	1	B737
	Lyon	2	B737
	Madrid	1	B737
	Marseille	1	A320
	Milan	1	B737
	Paris	2	A300
Sfax	Paris (Orly Sud)	1	B737
	Paris (CDG)	2	B737

\* : Aller simple

Source : Calendrier des vols Tunisair 2000

Le réseau aérien intérieur de la Tunisie est relativement limité. Les vols intérieurs sont effectués par Tuninter une filiale de Tunisair avec seulement 3 avions (2 appareils ATR-72, un appareil de type Boeing 737). Le réseau aérien intérieur comprend 4 itinéraires de vols : Tunis-Jerba, Tunis-Tozeur, Tunis-Sfax et Tunis-Gasfa. Les détails sont montrés dans le tableau A10.1.3.

Tableau A10.1.3 Itinéraires de vols internes et tarifs (à partir d'octobre 2000)

Route	Durée de vol	Fréquence	Tarifs(Aller/ Aller- retour)
Tunis/Jerba	1 heure	Quotidien	DT 51.200 / 100.700
Tunis/Tozeur	1 heure	5 vols/ semaine	DT 48.500 / 92.700
Tunis/Sfax	45 minutes	4 vols/ semaine	DT 42.500 / 82.800
Tunis/Gafsa	1 heure	2 vols/ semaine	DT 42.700 / 85.200

Source : TUNINTER

Schéma A10.1.1 Itinéraires des vols de Tunisair



Source : Tunisair

## A10.1.2 Routes et transport routier

### (1) Routes

Les routes et ponts sont gérés par le Ministère de l'Équipement et de l'Habitat (MEH). Le MEH a 24 bureaux régionaux pour couvrir tous les gouvernorats du pays et emploie environ 6500 personnes.

En 1994, le réseau routier classifié comprenait 17.900 km de routes, dont 11.700 km soit les deux tiers du total étaient goudronnés. Avec 1,4 km de routes goudronnées pour 1.000 habitants, la Tunisie se place loin derrière les pays industrialisés (6 à 10 km pour 1000 habitants) mais se classe dans la moyenne parmi les pays à revenus modérés. Le réseau national central consiste en 6000 km de routes clés reliant les principaux centres économiques du pays. Il y a une proportion relativement élevée de « Routes Nationales » (23%). La densité des routes goudronnées varie de 10 m par km<sup>2</sup> dans les gouvernorats de Kébili et Tataouine à 1 km par km carrés autour de Tunis, avec une moyenne nationale de 70m par km<sup>2</sup>. Il existe un déficit de qualité en raison de la nature irrégulière de l'entretien, particulièrement dans les zones rurales, et des contraintes de capacité (les trois quarts des routes classifiées ont une largeur inférieure à 6,5 mètres pour un trafic quotidien souvent supérieur à 7000 véhicules). Le réseau autoroutier est actuellement limité à 140 km entre Tunis et M'saken, près de Sousse. Cependant, il n'y a pas d'aire de repos avec des toilettes sur l'autoroute. En 1998, la longueur totale du réseau routier atteignait 19000 km et était composé de Routes Nationales (4100 km), de Routes Régionales (6500 km) et de routes locales (8,400 km). Sur un réseau routier total de 19000 km, une longueur de 12500 km est goudronnée. Le schéma A10.1.2 met en parallèle le réseau routier et le réseau ferroviaire.

La route urbaine n'a pas évolué au même rythme que l'évolution démographique, surtout à Tunis, où les conditions du trafic sont en train de se détériorer ; les points d'intersection des deux routes périphériques avec les routes principales convergeant vers le centre ville sont encombrées aux heures de pointe, surtout au carrefour de Bab Saâdoun. Afin de désencombrer la circulation dans le centre de Tunis, le MEH est en train d'étudier un projet de route périphérique comprenant le projet du nouveau pont à La Goulette. Bien que la nouvelle section de construction pour la route périphérique a été construite, l'extension de la route existante n'a pas encore été complétée. Portant sur le nouveau projet de pont à La Goulette, le plan détaillé pour la construction du pont a commencé en janvier 2001 et la construction se poursuivra de mars 2002 à la fin de 2005, avec le soutien financier de la Banque de Coopération Internationale du Japon (JBIC).

Quant aux routes d'accès aux principales ressources touristiques, elles sont relativement bien goudronnées et développées. On estime qu'il n'y a pas de problèmes sérieux concernant l'infrastructure routière pour ce qui est du tourisme. Cependant, on trouve un encombrement à certains endroits à Tunis et Hammamet surtout en raison du manque d'aires de stationnement. Il y a aussi un manque de signalisation routière et d'informations dans les principales ressources touristiques, surtout en français et en anglais.

Il y a quelques plans de construction d'autoroutes, dont voici les détails:

- Autoroute (Tunis-Bizerte)                      Achèvement prévu en 2003,
- Autoroute (Tunis-Oued Zarga)                à l'étude,
- Extension de l'autoroute existante (Sousse-Sfax)                (à l'étude).

En outre, il y a une étude d'avant-projet d'autoroute qui est le suivant :

- Extension de l'autoroute existante (Sfax-Médenine),
- Une autoroute du Maghreb passant par la Tunisie.

## (2) Transport terrestre

Le transport interurbain des passagers comporte les services effectués par la Société Nationale de Transport Routier et Interurbain (SNTRI) sous la direction administrative du Ministère des Transports et de ceux de douze sociétés régionales (opérant chacune dans les limites de son gouvernorat respectif), ainsi que par les voitures de louage au nombre total de 800 environ, appartenant à des privés et opérant suivant des itinéraires déterminés.

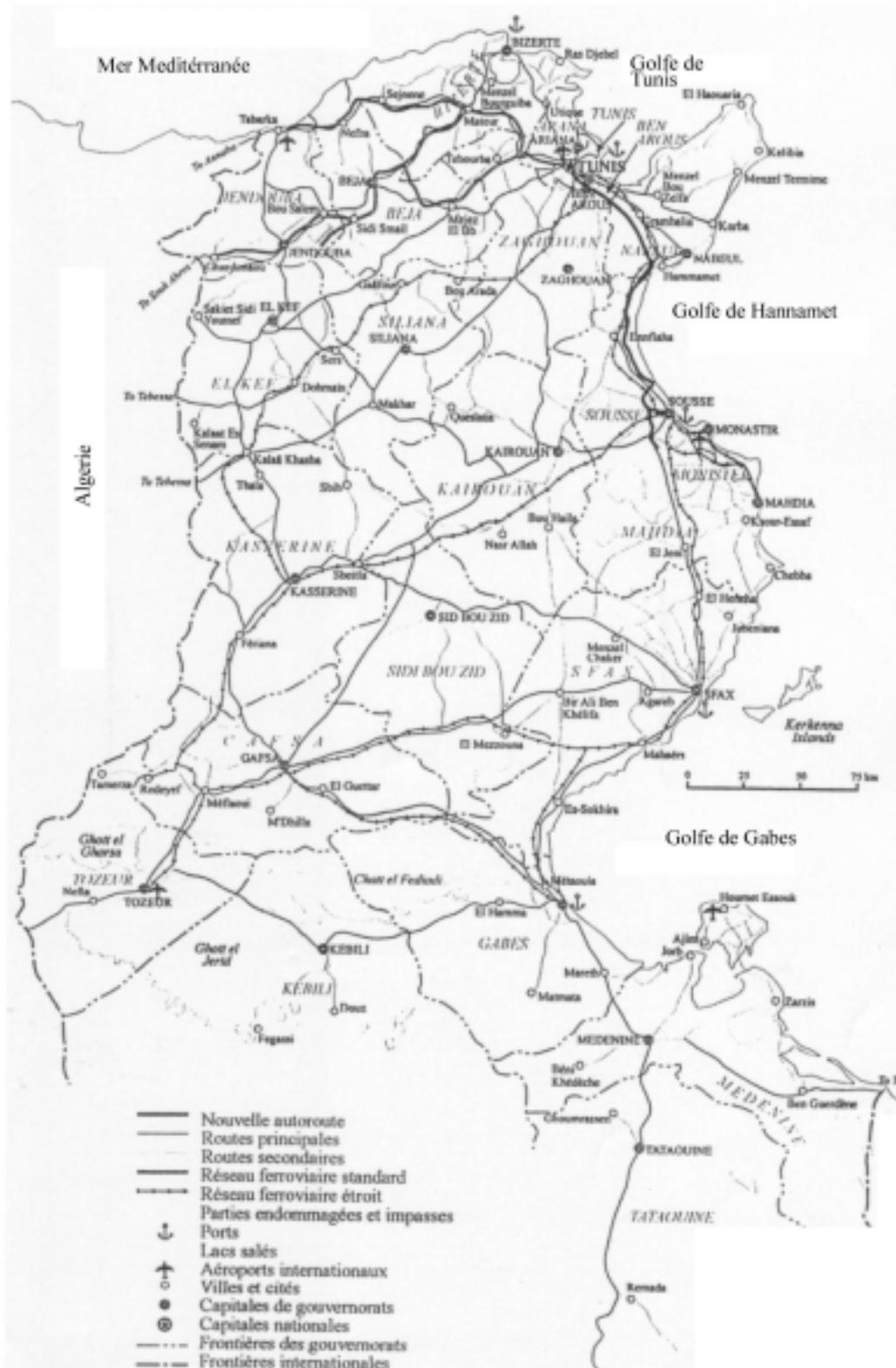
La SNTRI, qui emploie environ 900 personnes au total, opère sur tout le territoire (71 lignes) en utilisant 220 bus (20 bus de 67 places et 200 bus de 55 places) fabriqués en Allemagne. Le rythme moyen de renouvellement du parc est de 20 bus par an. Les lignes principales, sur un total de 71, sont listées ci-dessous. Le tarif des services de bus interurbains est fixé selon la distance. Par exemple, le tarif de transport pour une distance de 500 km est d'environ 20 DT.

- Tunis-Jerba,
- Tunis-Kairouan,
- Tunis-Tozeur,
- Tunis-Matmata,
- Tunis-Kebili,
- Tunis-Tabarka,
- Tunis-Le Kef.

Dans les zones rurales, le transport mixte des passagers et des marchandises constitue la règle générale, avec autorisation à l'échelle des gouvernorats. En zones urbaines, cette activité est assurée par douze compagnies régionales en plus des taxis. Le Grand Tunis constitue une exception avec une société du secteur public opérant parallèlement avec quelques opérateurs privés de transport par bus autorisés depuis 1990 et travaillant sur des bases restreintes. Leur part de marché demeure encore négligeable.

Le trafic des passagers par le transport public a atteint en 1998 quelques 613 millions de passagers (contre 600 en 1997). 333,3 millions de passagers, dont 43% d'élèves et étudiants, ont emprunté les lignes de la Société Nationale du Transport et 3,5 millions celles de la SNTRI en 1998. Selon la SNTRI, environ 5.000 à 10.000 touristes étrangers utilisent les bus interurbains exploités par la SNTRI.

Schéma A10.1.2 Réseau routier et ferroviaire



Source : Banque Mondiale, Tunisie, Etude des stratégies du transport, 1997

### A10.1.3 Réseau et transport ferroviaires

#### (1) Réseau ferroviaire

Ce réseau, long de 2 268 km, avec environ 260 gares au total couvre tout le territoire, et géré et entretenu par la Société Nationale des Chemins de Fers Tunisiens (SNCFT), consiste en quatre lignes principales suivantes :

- Tunis-Sousse-Sfax-Gabès (8 dessertes par jour pour Sousse, 6 pour Sfax et 3 pour Gabès),
- Tunis-Mateur-Bizerte ( environ 4 dessertes par jour ),
- Tunis-Béja-Jendouba-Ghardimaou près de la frontière algérienne (5 dessertes par jour ),
- Tunis - Mahdia (12 dessertes par jour ).

L'écartement de rails large de 1,435 m, qui correspond aux normes européennes, est utilisé seulement pour le réseau couvrant le nord du pays (Tunis-Mateur-Bizerte et Tunis-Béja-Jendouba-Ghardimaou). L'écartement de rails étroit, d'une largeur de 1,0m, est utilisé dans le reste du réseau qui représente la majeure partie du réseau ferroviaire.

Un projet d'extension du réseau est en cours à la SNCFT portant sur une distance d'environ 70 km reliant Gabès à Medenine. Les quais de la nouvelle voie ont déjà été développés. Le projet d'électrification de la ligne reliant Tunis à Borj Cedria, d'une distance de 30 km environ, doit être financé par la JBIC. La SNCFT a aussi un projet de double voie sur la ligne reliant Tunis à Sousse pour le proche avenir.

Le réseau du Métro dans la zone du Grand Tunis est composé de 5 lignes couvrant chacun une distance de 7 à 10 km, ainsi que la ligne Tunis-Goulette-Marsa (TGM) d'une distance de 18,7 km. En plus de ces lignes de métro, une nouvelle ligne 'Ibn Sina-El Mourouj' d'une distance de 6,7 km a été développée par la Société du Métro Léger de Tunis (SMLT) et financée par la Banque Européenne d'Investissement. Le coût du développement , y compris les trains, s'élèverait à 90 millions de \$US et le début de l'opération est programmé pour 2002. D'autre part, les prévisions comprennent le développement de 4 lignes périphériques régionales à l'horizon 2016 en accord avec le Plan Directeur de Transport Régional du Grand Tunis préparé par le Ministère des Transports en 1998.

#### (2) Transport ferroviaire

Le transport ferroviaire est exploité par la SNCFT et la SMLT.

Le transport ferroviaire sur tout le territoire est exploité et géré par la SNCFT qui emploie 6550 personnes au total.

La SMLT, qui emploie 1600 personnes au total, est l'agence responsable de l'exploitation des services ferroviaires, par les lignes de métro et de TGM, dans la région du Grand Tunis. La description des lignes du Metro et du TGM se trouve dans le tableau ci-dessous.

Tableau A10.1.4 Exploitation des services du métro et du TGM

Description des services ferroviaires	Ligne de Métro No.1	Ligne de Métro No.2	Ligne de Métro No.3	Ligne de Métro No.4	Ligne de Métro No.5	Ligne TGM
1. Début d'exploitation	1985	1989	1990	1990	1992	1872
2. Distance (km)	9,5	7,4	8,2	8,7	9,9	18,7
3. Départ	Tunis Marine	Place République	Place Barcelone	Place Barcelone	Place Barcelone	Tunis
4. Destination	Ben Arous	Ariana	Ibn Khaldoun	Den Den	El Intilaka	Marsa
5. Durée du trajet (minutes)	28	22	28	31	35	35
6. Nombres de trains en service	30	18	10	18	24	13
7. Horaires d'exploitation (Intervalles)						
(1) Heures de Pointe (minutes)	4	6	12	6	6	6
(2) hors heures de pointe (minutes)	12	12	12	12	12	12

Source : SMLT

Le nombre des passagers ferroviaires transportés par la SNCFT a augmenté de 6,2% pour atteindre 34,4 millions de passagers ( voir tableau 6.1.4 ), dont 85% sur les lignes urbaines desservant la banlieue sud de Tunis, les villes du Sahel, ainsi que la navette Bir Bouregba-Nabeul.

Tableau A10.1.5 Transport ferroviaire en Tunisie

Désignation	1997	1998	Variations en % (1998/97)
1. SNCFT			
(1) Grandes Lignes	4,9	5,1	4,1
(2) Lignes Courtes	26,4	27,3	3,4
Sous-total	31,3	32,4	3,5
2. SMLT			
(1) Lignes du Métro	95,1	95,3	0,2
(2) Ligne Tunis-Goulette-Marsa	19,3	17,7	-8,3
Sous-total	114,4	113,0	-1,2

Unité : milliers de voyageurs

Source : SNCFT/ SMLT

Les passagers transportés par la SMLT a augmenté de 2,2% pour atteindre 115,6 millions de passagers, dont 97% ont utilisé les cinq lignes du "Métro". Les voyageurs de la ligne Tunis-Goulette-Marsa (TGM) ont augmenté de 2,8%, soit 18,2 millions.

### (3) Chemin de fer et attractions touristiques

En ce qui concerne l'utilisation du chemin de fer dans le tourisme, il y a un train appelé le « Léopard Rouge » qui effectue des excursions entre Méthlaoui et les Gorges de Selja et qui est exploité par une société privée dans le sud. Les installations ferroviaires appartiennent à la SNCFT qui les loue sous forme de concession. Le paysage de gorges et canyons peut être admiré du train sur un trajet d'une durée d'heure. L'excursion est un aller-retour qui part de Méthlaoui et

dont le prix s'élève à 20 DT par personne. Quelques passagers quittent le train aux Gorges de Selja et se rendent en voiture à Midès, située non loin de la frontière algérienne, et qui a un magnifique canyon. Quelques uns des problèmes identifiés sont cités ci-dessous :

- Un seul voyage quotidien est proposé,
- Pas de gestion (statistique) du nombre de passagers (vente de billets dépassant la capacité),
- Pas d'information sur les horaires de départ et d'arrivée, et
- Pas de parking pour les véhicules aux Gorges de Selja.

### A10.1.4 Ports et transport maritime

#### (1) Infrastructure portuaire

Il y a un nombre plus que suffisant de ports maritimes à savoir, ceux de Tunis, Goulette et Radès à Tunis et ses environs, et six ports (Sfax, Sousse, Bizerte, Gabès, Zarzis et Skhira,) le long de la côte du nord au sud, gérés par l'Office de la Marine Marchande et des Ports (OMMP). Cependant, les navires ayant un tirant supérieur à 11 m ne peuvent pénétrer dans aucun de ces ports et ne peuvent permettre qu'un accès limité aux quais. Parmi ceux-ci, celui de Tunis-Goulette, par lequel transite la majorité du trafic maritime des passagers, est le principal port.

#### (2) Transport maritime

Le mouvement des passagers (entrées et sorties) est passé à 381.000 en 1999, contre 316.000 en 1998. Plus de 99% des passagers par voie maritime utilisent le port de Tunis-Goulette comme l'indique le tableau A10.1.6.

Tableau A10.1.6 Entrée de passagers par voie maritime au port de Tunis-Goulette

Description	1996	1997	1998	1999
Entrées de passagers	156	170	173	208
Sorties de passagers	129	141	137	172
Total	285	311	310	380

Unité : milliers de passagers

Source : Office de la Marine Marchande et des Ports (OMMP)

Le nombre des passagers de croisières (touristes étrangers) a atteint quelques 170.000 en 1999, soit en augmentation significative par rapport à l'année précédente (Tableau A10.1.7). A noter que la baisse enregistrée en 1998 s'explique par le trafic des voyageurs a été détourné vers la France pour cause de Coupe du Monde de Football, cet événement ayant détourné le trafic vers ce pays. La taille moyenne des bateaux de croisière reçus est en progression, ceci est indiqué par un taux de croissance plus bas du nombre de bateaux reçus par rapport à celui du nombre de passagers.

Tableau A10.1.7 Tendence du trafic de croisière

	1995	1996	1997	1998	1999	Taux de Croissance 95-99 (% p.a.)
Nombre de Bateaux	159	146	181	143	200	5,9
Nombre de touristes (personnes)	88.348	100.102	132.713	106.124	168.693	17,6

Source : OMMP

La plupart des bateaux de croisière accostent au port de la Goulette, situé à l'estuaire du lac de Tunis et représente 93% du trafic global (Tableau A10.1.8).

Tableau A10.1.8 Trafic de croisière par port

Année	Tunis	Goulette	Radès	Bizerte	Sousse	Sfax	Gabès	Zarzis	Total
1997	-	130.285	-	603	907	-	918	-	132.713
1998	-	100.811	-	-	3.451	-	1.862	-	106.124
1999	-	156.297	-	1.298	1.820	535	8.660	83	168.693

Source : OMMP

Actuellement, aucun organisme tunisien ne possède et n'exploite un bateau de croisière, essentiellement parce que cela requiert de gros investissements qui ne peuvent être amortissables qu'à relativement long terme. La plupart des paquebots venant en Tunisie sont de nationalité italienne ou française et la plupart des passagers viennent de France, Italie et Allemagne. Ces paquebots font des croisières dans la Mer Méditerranée et vu la courte distance entre la voie maritime internationale (au milieu de la Mer Méditerranée) et le Golfe de Tunis, la plupart des bateaux viennent à la Goulette plutôt qu'à un autre port plus au Sud afin de minimiser les coûts.

Le Plan Directeur du Port de la Goulette, établi en 1995 par un groupement de firmes tunisiennes, néerlandaises et françaises, a recommandé de mettre en place par paliers raisonnables des équipements pour assister les paquebots de croisière. Il ressort du plan directeur que le trafic actuel de croisières a d'ores et déjà dépassé les projections pour l'an 2020 (171 bateaux devant accostés au port de la Goulette). En conformité avec ce plan, l'OMMP, responsable de la gestion, l'exploitation, la maintenance et le développement de tous les ports tunisiens, a entrepris une étude pour l'édification d'un bâtiment de réception destinés aux passagers en croisière. Le coût total de sa construction est estimé à 380.000 dollars. Un autre projet également à l'étude, prévoit l'agrandissement du bassin afin de permettre l'accès aux navires de plus grande taille (les navires d'une longueur de 200-250 mètres, dépassant la limite actuelle de 160-180 mètres), avec un coût aux environs de 2,22 millions de dollars. Le plan directeur préconise aussi le déplacement des quais destinés aux paquebots de croisière à un endroit plus proche de Rades, en vue d'augmenter la capacité, quoique la mise en œuvre du projet ne peut être envisagée qu'à un avenir plus ou moins lointain car les quais existants offrent une capacité suffisante pour les années à venir (leur taux d'occupation est actuellement de 35-40%).

Aucun autre plan de développement lié aux croisières est prévu à ce moment pour les autres ports, la demande étant estimée très faible comparée à celle pour le port de la Goulette.

## A10.2 SERVICES PUBLICS

### A10.2.1 Approvisionnement en eau

L'approvisionnement en eau potable en Tunisie relève de la Société nationale d'Exploitation et de Distribution des Eaux (SONEDE), avec un personnel de 7.500 personnes au total, placée sous la tutelle administrative du Ministère de l'Agriculture. La Région du Grand Tunis est alimentée en eau par des conduites de distribution en provenance de stations d'épuration d'eaux de surface de 5 grands lacs situés à Sidi Salem, Joumine, Sejnane, Kassab et Beni Mtir. Les régions du centre comme Sousse, Monastir et Sfax sont alimentées par des conduites de distribution passant par deux stations de pompage situées à Tunis et au Cap Bon (près de Hammamet). Les régions du Centre-Ouest, Est et Sud, y compris Jerba, sont alimentées par des nappes souterraines.

Selon la SONEDE, la consommation domestique en eau (à l'exception de l'eau d'irrigation) a atteint 272 millions de mètres cubes pour une production d'eau de 337 millions de mètres cubes en 1999. Le secteur touristique a consommé 17 millions de mètres cubes soit environ 6,1% comme le montre le tableau A10.2.1.

Tableau A10.2.1 Volumes de consommation et de production d'eau (1999)

Région/Province	Volume d'eau produit	Volume d'eau Consommé		
		Total	Secteur Touristique	Part du Secteur touristique (%)
1. District de Tunis	106 870	87 994	1 669	1,9
2. Région Nord	69 205	55 225	3 771	6,8
3. Région Centre	68 899	54 597	5 799	10,6
4. Région Sud	91 923	73 747	5 433	7,4
Total	336 896	271 563	16 672	6,1

Unité : Milliers de mètres cubes

Source : SONEDE

Le taux de couverture en eau potable par région figure dans le tableau A10.2.2 Le niveau de couverture est relativement élevé sauf dans la région Nord Ouest (Beja, etc.) et Centre Ouest (Kairouan, etc.).

Tableau A10.2.2 Taux de couverture en eau potable

Région/Province	1996	1997	1998*	1999*
1. District de Tunis	95,9	96,1	96,3	96,7
2. Nord Est (Bizerte, etc.)	71,2	71,8	72,4	72,7
3. Nord Ouest (Beja, etc.)	48,3	49,1	50,2	50,9
4. Centre Ouest (Kairouan, etc.)	39,7	41,0	42,5	43,8
5. Centre Est (Sousse, etc.)	80,8	81,5	82,4	83,0
6. Sud Ouest (Tozeur, etc.)	83,6	84,0	84,8	85,2
7. Sud Est (Gabès, etc.)	71,5	72,8	74,8	75,8
Total	72,4	73,2	74,2	74,9

N.B. : (%), \* : Estimations

Source : Ministère du Développement Economique, SONEDE, Rapport sur les indicateurs annuels de l'infrastructure, 1999

Le plan d’approvisionnement en eau potable de l’île de Jerba, financé par JBIC, est, selon la SONEDE, en cours d’étude. Il y a également en ce moment un problème de déficit en capacité de distribution de Tunis vers Sfax.

### A10.2.2 Système d’évacuation des eaux usées

Le système d’égout en Tunisie relève de la responsabilité de l’Office National d’Assainissement (ONAS), placé sous la supervision administrative du Ministère de l’Environnement et de l’Aménagement du Territoire. Créé en 1974, il emploie 3.951 agents et assume les responsabilités suivantes :

- Protection contre la pollution de l’eau,
- Gestion, exploitation, entretien et rénovation des équipements pour le traitement des eaux usées en zone urbaine,
- Promotion de produits recyclés à partir des eaux usées, par le biais de stations d’épuration,
- Planification et exécution des projets intégrés.

La Tunisie dispose actuellement de 55 stations d’épuration et le réseau de conduites d’évacuation des eaux usées totalise une longueur de 8.200 km, selon le rapport annuel 1998 de l’ONAS. Le taux de couverture des conduites d’évacuation des eaux usées par région figure dans le tableau 6.2.2. La moyenne était de 65% en 1997, ce qui peu élevé, en particulier dans le sud-ouest (Tozeur, etc.) et le sud-est où elle atteint son niveau le plus bas.

Tableau A10.2.3 Proportion de couverture du réseau des égouts par région

Région/Province	1996	1997	1998*	1999*
1. District de Tunis	77,4	78,7	77,6	76,4
2. Nord Est (Bizerte, etc.)	74,4	74,9	75,5	76,2
3. Nord Ouest (Beja, etc.)	80,0	82,7	85,5	86,9
4. Centre Ouest (Kairouan, etc.)	56,2	57,6	58,0	59,8
5. Centre Est (Sousse, etc.)	52,9	57,1	58,4	59,2
6. Sud Ouest (Tozeur, etc.)	36,7	45,5	46,3	47,8
7. Sud Est (Gabhès, etc.)	22,8	25,1	25,2	26,2
Total	62,6	65,2	65,5	65,8

N.B. : (%), \* : Estimations

Source : Ministère du Développement Economique, ONAS, Rapport sur les Indicateurs Annuels de l’infrastructure, 1999

A noter que le Ministère de l’Equipement et de l’Habitat est responsable du système d’écoulement des eaux . Un système combiné d’écoulement et d’égouts a été adopté dans la plupart des zones urbaines, l’ONAS a pour le moment la charge des deux opérations. Toutefois, l’adoption d’un système séparé est prévue à l’avenir pour les nouveaux projets.

### A10.2.3 Energie électrique

L'alimentation en électricité est assurée en Tunisie par la Société Tunisienne de l'Electricité et du Gaz (STEG), sous la supervision administrative du Ministère de l'Industrie. Le taux de couverture en électricité dans six régions du pays, à l'exception du centre ouest (Kairouan), dépasse 90% ce qui est élevé comme le montre le tableau A10.2.4.

Tableau A10.2.4 Taux de couverture en électricité par région

Région / Province	1996	1997	1998*	1999*
1. District de Tunis	98,4	98,6	98,9	99,1
2. Nord Est (Bizerte, etc.)	91,0	92,0	93,2	94,3
3. Nord Ouest ( Beja, etc.)	83,8	86,8	89,3	91,2
4. Centre Ouest (Kairouan, etc.)	69,0	73,5	77,4	82,2
5. Centre Est (Sousse, etc.)	96,5	97,2	97,9	98,1
6. Sud Ouest (Tozeur, etc.)	93,9	94,8	95,2	96,5
7. Sud Est (Gabes, etc.)	93,7	94,7	95,4	96,1
Total	90,4	91,9	93,3	94,5

N.B. : : (%) \* : Estimations

Source : Ministère du Développement Economique, STEG, Rapport sur les indicateurs annuels de l'infrastructure, 1999

### A10.2.4 Télécommunications

Les services de télécommunications sont opérés par Tunisie Telecom, placé sous la tutelle administrative du Ministère des Communications. Le taux de branchement des résidents au réseau des télécommunications demeure à un niveau assez faible, comme le montre le tableau A10.2.4. Cependant les téléphones mobiles ont récemment fait leur apparition partout et cette situation va changer radicalement dans un avenir proche.

Tableau A10.2.5 Taux de couverture du réseau téléphonique par région

Région/Province	1996	1997	1998*	1999*
1. District de Tunis	31,1	33,0	35,7	39,2
2. Nord Est (Bizerte, etc.)	16,5	18,0	20,3	23,0
3. Nord Ouest (Beja, etc.)	8,3	9,0	10,7	12,2
4. Centre Ouest (Kairouan, etc.)	6,5	6,9	8,1	9,0
5. Centre Est (Sousse, etc.)	23,4	26,1	29,1	33,5
6. Sud Ouest (Tozeur, etc.)	14,7	16,4	19,1	21,8
7. Sud Est (Gabès, etc.)	18,9	20,5	23,5	27,8
Total	19,0	20,7	23,1	26,2

N.B. : : (%) \* : Estimations

Source : Ministère du Développement Economique, Tunisie Télécoms, Rapport sur les indicateurs annuels d'infrastructures, 1999

## A10.3 QUESTIONS CLES

### A10.3.1 Transport touristique

D'une manière générale, le transport touristique est bien développé et bien organisé grâce à une expérience dans le développement du tourisme qui date dès années 50. Cependant, pour davantage de développement avec des activités et des produits diversifiés, les problèmes suivants devraient être résolus.

#### (1) Aéroports et transport aérien

##### a) Aéroports

D'une façon générale, les installations aéroportuaires sont bien développées. Cependant, les installations touristiques comme les salons d'attente, les restaurants et cafés, les guichets d'informations touristiques, les toilettes, etc. devraient être améliorées surtout aux aéroports de Jerba, Tozeur et Monastir. De plus, divers services touristiques dont l'enregistrement des bagages, les distributeurs automatiques de billets et les informations touristiques, etc., devraient être améliorés en parallèle avec l'amélioration des installations mentionnées ci-dessus.

##### b) Transport aérien international

- Connexions internationales régulières limitées, en dehors des principales villes Européennes (pour Tunisair ainsi que les autres compagnies aériennes étrangères).
- Nombre limité de compagnies aériennes étrangères effectuant des vols réguliers vers la Tunisie.

##### c) Transport aérien intérieur

- Système de réservation ; surbooking, possibilités limitées de réservation de l'étranger, etc.
- Plusieurs lignes fonctionnent presque à perte, par exemple Tunis-Gafsa, Tunis-Sfax, Tunis-Tabarka, etc.
- Disponibilité des vols limitée en termes de fréquence et de variété de connexion.

#### (2) Routes et transport routier

##### a) Panneaux de signalisation routière pour touristes

Les panneaux de signalisation sont généralement bien répartis sur tout le territoire. Cependant beaucoup de sites touristiques isolés, surtout dans le Sud, ne sont pas facilement accessibles aux touristes voyageant de façon indépendante, en raison du manque de signalisation adéquate indiquant la façon d'atteindre les sites visés.

b) Routes d'accès aux sites touristiques et aires de stationnement.

Afin de mieux servir le touriste et de préserver la valeur des sites, les routes d'accès et les parkings devraient être en nombre suffisant.

c) Quelques voies de liaison manquantes

D'une manière générale, le réseau routier est bien développé. Cependant, certains sites touristiques ne sont pas reliés entre eux. Ceci est dû à la différence entre le concept de développement régional et l'attitude des touristes. Les touristes tiennent aux sites intéressants et aimeraient suivre leurs itinéraires. Une connexion aisée entre Matmata et Tataouine par les villages de ksars et ghorfas est la liaison manquante la plus importante.

(3) Réseau ferroviaire et transport ferroviaire

Actuellement, le chemin de fer transporte les touristes étrangers de façon limitée. Il n'y a donc pas de problèmes majeurs. Une utilisation plus efficace du chemin de fer dans le secteur touristique peut être nécessaire, surtout pour le tourisme local et pour le touriste étranger en individuel.

(4) Ports et transport maritime

En dépit des efforts de la CTN, l'exploitation actuelle ne contribue pas beaucoup à la promotion du tourisme. Une étude marketing s'impose.

### A10.3.2 Services publics

(1) Approvisionnement en eau et traitement des eaux usées

A certains endroits du pays, l'approvisionnement en eau du secteur touristique excède de 10% la consommation totale. Il faudrait encourager l'économie de consommation d'eau en faisant davantage usage d'eau recyclée dans les hôtels et en sensibilisant la population locale.

En ce qui concerne le traitement des eaux usées, voir le chapitre sur l'environnement (chapitre A3 « Environnement Naturel » du Tome III).

(2) Alimentation en énergie et télécommunication

Dans le secteur historique de la Médina, les câbles électriques et les lignes téléphoniques sont dans un état déplorable. Il faudrait les enfouir sous terre. Les antennes de télévision nuisent aussi au charme de la Médina historique. Il serait nécessaire de les remplacer par un système de télédiffusion par câble multimédia souterrain.

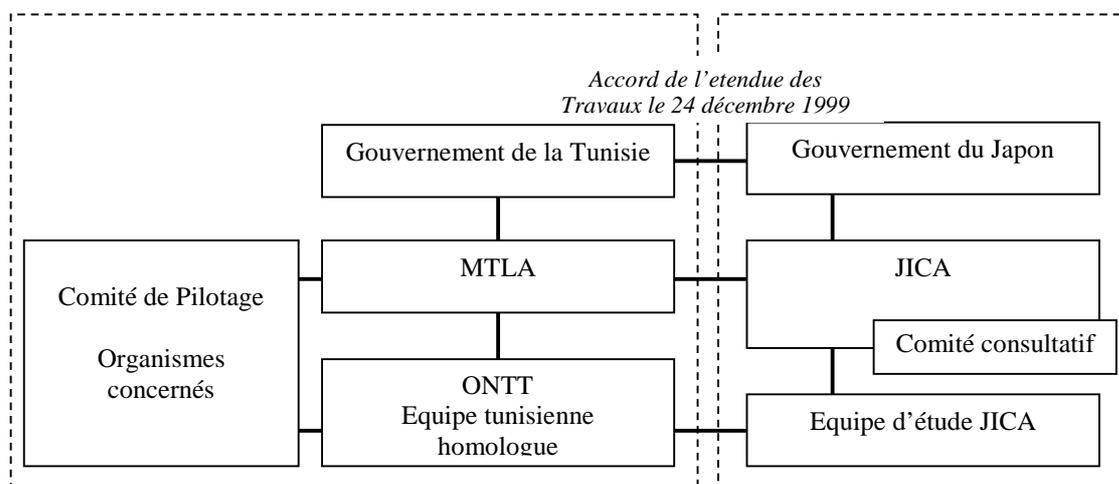


## **A11 ANNEXES**

---

## A11.1 MEMBRES DE L'ORGANISATION DE L'ETUDE

Organisation de l'étude



### (1) Agence japonaise de coopération internationale (JICA)

Comité Consultatif de la JICA :

M. SUZUKI Mitsuo	Chef/ Développement touristique	Directeur Exécutif Supérieur, Fonds de la Modernisation du Transport Maritime
M. HANDA Masanori	Administration et politique du tourisme	Département du Tourisme Direction de la Politique, Ministère du Aménagement du Territoire et du Transport

Siège principal de la JICA :

M. HIRAI Toshio	Directeur, Première Section du Développement des Etudes, Département d'Etude du Développement Social, JICA
M. KUMAGAI Hidenori	Chef, Première Section du Développement des Etudes, Département d'Etude du Développement Social, JICA
M. YUZURIO Susumu	Première Section du Développement des Etudes, Département d'Etude du Développement Social, JICA

Bureau de la JICA en Tunisie :

M. NAMAI Toshio	Représentant Résident du Bureau de la JICA en Tunisie
M. TOMIZAWA Ryuichi	Adjoint au Représentant Résident du Bureau de la JICA en Tunisie

## (2) Comité de Pilotage

Membres de l'ONTT :

M. LASRAM Mohamed Seifallah	Directeur Général
M. KAMOUN Younes	Directeur des Etudes et des Participations
M. NASRI Mustapha	Directeur à la Direction Générale
M. CHAPOTEAU Jean	Directeur à la Direction Générale
M. LAZEM Slah	Directeur du Contrôle de Gestion
Mme. KNANI Fethia	Directeur des Nouveaux Produits
Mme. JALILA Gara	Directeur des Affaires Administratives et Financières
M. MEHREZ Dridi	Directeur des Nouveaux Produits
M. ESSAIES Ahmed	Directeur à la direction de l'Audit Interne
M. BEN ZAKOUR Habib	Directeur du Marketing
M. ACHOURI Mokdad	Directeur à la Direction Générale
M. MEHRZI Affif	Directeur des Produits
M. GHORBEL Rachid	Directeur du Patrimoine et de l'Environnement
M. FERCHICHI Habib	Directeur de la Promotion d'Investissement
M. BEN GHACHEM Samir	Directeur de la Formation des Cadres
Mme. BEN SEDRINE Mejda	Chef de service à la Direction des Etudes et Participations
M. BOUZOUMITA Ameer	Chef de bureau à la Direction des Etudes et Participations
Mme. AMRI Nebiha	Chef à la Direction des Etudes et Participations
Mlle. ELLOUMI Sawesen	Direction des Etudes et Participations
Mlle. CHELLY Rym	Direction des Etudes et Participations
M. HALAOUI Imed	Chef à la Direction Générale
Mlle. BEN HASSAN Leila	Direction du Marketing
M. MAACHAT	Direction du Marketing
M. HADJ YOUSSEF Mohamed	Direction des Produits
M. AYARI Nabihha	Direction de la Formation des Cadres
M. CHABAANE Hedi	Chef à la Direction de la Promotion des Investissements

Membres des organismes concernés :

M. BEN SALAH Radhouane	Président de la Fédération Tunisienne des Hôtels (FTH)
M. BRADAI Amis	Bureau Cooperation et Relation Extérieurs Cabinet, MTLA
M. BEL HASSINE Karim	Ministère du Tourisme des Loisirs et de l'Artisanat
M. JOUNI Afraa	Cabinet, MTLA
M. BEN AYED Faouzi	Inspection Générale, MTLA
M. ASKRI Houda	Bureau du Premier Ministre
M. AZAIZ Ridha	Ministère des Affaires Etrangères
M. EL KAMEL Borhene	Ministère des Affaires Etrangères
M. HAOUALA Habib	Ministère de la Coopération Internationale et de l'Investissement Extérieurs
Mme. ARAAR Emna	Ministère de la Coopération Internationale et de l'Investissement Extérieurs
M. SOYED Bechir	Ministère du Développement Economique
Mme. BELKEFI Assia	Ministère du Développement Economique
M. DERWISH Walid	Ministère des Finances
M. LARBI Dabki Mohamed	Ministère des Finances
M. CHLIOUI Dhia	Ministère de l'Intérieur
M. KEDRI Med Salah	Ministère de la Culture
M. LAHDHIRI Ezzeddine	Ministère de l'Environnement et de l'Aménagement du Territoire
M. BEN HADJ ALI Hammadi	Ministère de l'Environnement et de l'Aménagement du Territoire
M. BADREDDINE Mokchah	Ministère de l'Équipement et de l'Habitat
M. CHAFIK Bouraoui	Ministère de l'équipement et de l'Habitat
M. HISSEN Lotfi	Ministère du Transport
M. OUERGERMI	Ministère de la Santé
M. ROMDHANE Abdallah	Ministère de la Santé
Mme. LAMARI Khedija	Ministère des Affaires Sociales
M. BEN SALEM Habib	Ministère des Affaires Sociales
M. CHAHERLI Khaled	Ministère de la Formation Professionnelle et de l'Emploi
M. RADHOUANE Kais	Ministère de la Formation Professionnelle et de l'Emploi
M. EZZEDINE Boughdiri	Ministère de la Formation Professionnelle et de l'Emploi
Mme. M'GHRIBI Monia	Ministère de la Formation Professionnelle et de l'Emploi
M. KONZALI Hedi	Banque Central de Tunisie
M. BENROMDHANE Lassaad	Banque de développement Tuniso-Kuwaiti
Mme. BEN OSMEM Olfa	Banque de développement Tuniso-Kuwaiti

---

M. BEN YOUSSEF Aziza	Office National de l'Artisanat Tunisien
M. ELOUAER Lotfi	Office du Thermalisme
M. BHOURI Ameer	Office du Thermalisme
M. CHELBI Mongi	Agence Foncière Touristique (AFT)
M. SALAH Fredj	Société Promogolf
M. BARDAK Amor	Société Promogolf
M. KHEIREDDINE Annabi	Instit National du Patrimoine
M. BEN HASSAN Habib	AMVPPC
Mme. BOURIEL	SNCFT
Mme. SLIM Sihem	APAL
M. KSIA Anissa	APAL
M. CHABOUNI Maymoun	ONAS
M. REZGUI Faiza	ONAS
M. SKANDRANI Habib	DGDR
M. MALOUCHE Naceur	Fédération Tunisienne des Agences de Voyage (FTAV)
M. AHMED Slouma	SOGHRA
M. ZGOULI Zakaria	Fédération Tunisienne des Hôtels (FTH)
Mme. MEDDEB Wahida	Fédération Tunisienne des Hôtels (FTH)
M. BEN MILED Selim	Fédération Tunisienne des Hôtels (FTH)
M. BLIDI Sami	TUNISAIR
M. BOULEHYA Imed	Nouvelair
M. RACHID Ezzedine	Companie Tunisienne de Navigation (CTN)
M. MEHDI Mohamed	Companie Tunisienne de Navigation (CTN)
M. HACHICHI Taieb	Tunisian Convention Bureau
M. HIZAOUI Nouri	Société Tunisienne de l'Electricité et du Gaz
M. MARZOUKI Mokthar	Tunisie Telecom

---

(3) Equipe d'étude JICA

Membres de l'équipe d'études :

---

M. ISONO Tetsuo	Chef d'équipe/ Développement du tourisme
M. SAKAMOTO Hideo	Adjoint au chef d'équipe/ Evaluation des ressources touristiques
M. SASAGUCHI Kazuhiko	Administration du tourisme
M. TAKAKUWA Kiyoaki	Marketing touristique/ Prévission de la demande touristique
M. SUZUKI Toshihito	Promotion du tourisme
M. KNIGHT Manuel L.	Développement des produits touristiques
M. KISHINAMI Atau	Services touristiques/ Développement des ressources humaines
M. WATANABE Akifumi	Evaluation des impacts socio-économiques
M. OSHIMA Nobuhiro	Infrastructure/ Plannification d'exécution
Mme. KONDO Akiko	Equipements touristiques/ Utilisation du sol
M. KIMURA Kenji	Analyse économique et finaière/ Planification d'investissement
Mlle. HASHISAKO Megumi	Evaluation des impacts environnementals
Mlle. SHINONAGA Yuko	Coordonnatrice

---

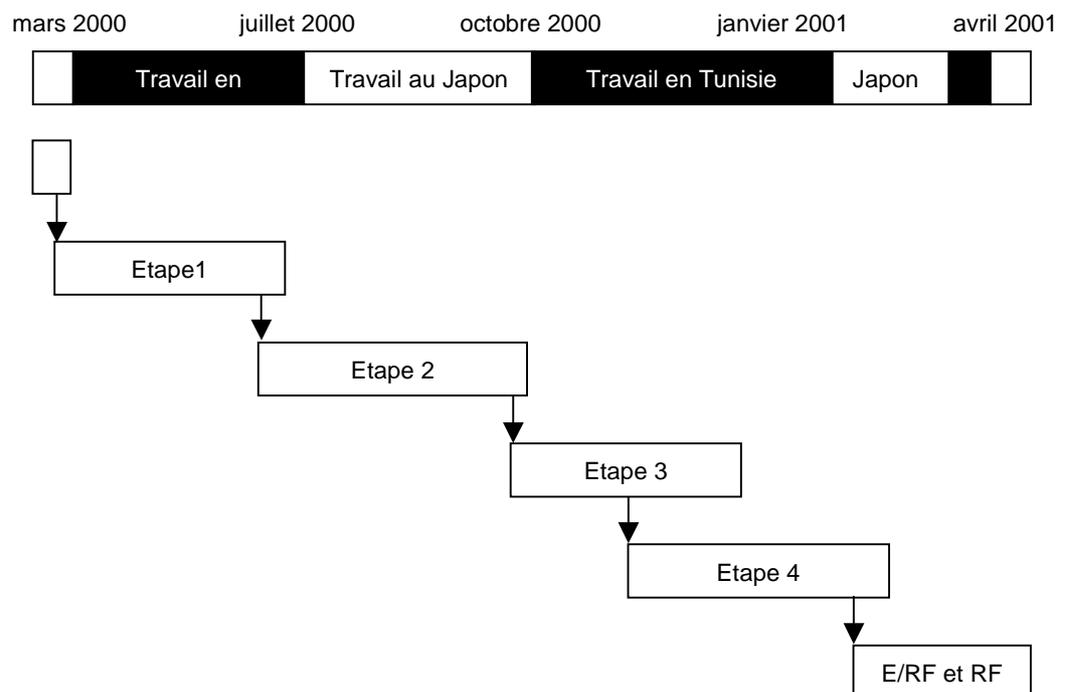
## A11.2 DEROULEMENT DE L'ETUDE

L'étude est composée des étapes suivantes selon les objectives de l'étude, et celles couvrent toutes les aspects décrits dans l'étendue des travaux pour l'étude.

- Etude préparatoire;
- Etape 1 : Evaluation de la situation actuelle du secteur du tourisme en Tunisie,
- Etape 2 : Elaboration d'une esquisse du plan national de développement du tourisme à l'horizon 2016,
- Etape 3: Elaboration des plans régionaux de développement du tourisme à l'horizon 2016,
- Etape 4: Elaboration d'un plan d'action pour l'an 2006,
- Préparation de l'esquisse du rapport final et du rapport final.

Le schéma A11.2.1 illustre la calendrier de l'étude.

Schéma A11.2.1 Calendrier de l'étude



Source : Equipe d'étude JICA

## A11.3 RESUME DE LA SEMINAIRE AU JAPON

### 1. Introduction

#### 1.1. Objectifs

Les objectifs du séminaire étaient les suivants :

- i) conforter la compréhension du marché touristique japonais et est-asiatique pour le Directeur Général de l'ONTT, M. Mohamed Saifallah LASRAM, qui a visité le Japon pour participer à ce séminaire, et pour le Directeur de l'ONTT, Mr. Younes KAMOUN, qui a visité le Japon en tant que stagiaire homologué de la JICA ;
- et ii) faciliter la compréhension de l'Etude par les parties concernées au Japon, par le biais de l'échange d'opinions sur les questions d'actualité et les orientations du développement futur du tourisme en Tunisie.

#### 1.2. Programme

Date : 13:30 – 17:30, 8 Juin (Vendredi) 2001

Lieu : International Conference Hall,  
Institut de la Coopération Internationale (IFIC)

Agenda :

#### 1. Discours d'Ouverture

##### 1) M. Takanori JIBIKI

Directeur Général du Département des Etudes du Développement Social de la JICA

##### 2) S.E. M. Salah HANNACHI

Ambassadeur de la République tunisienne au Japon

#### 2. Présentation

##### 1) M. Mohamed Saifallah LASRAM

Directeur Général de l'ONTT

##### 2) Equipe d'Etude de la JICA

(Pause Café)

#### 3. Table Ronde

“Développement des Produits Touristiques et Diversification des Marchés”

#### 4. Séance de Questions et Réponses

#### 1.3. Participants

Sont présents 80 participants provenant de divers organismes, notamment l'Ambassade de Tunisie, les Gouvernements du Japon et de la Tunisie, JICA,

universités, des instituts de recherche, des agents de voyage et autres. Les participants comprennent les panélistes suivants :

S.E. M. Salah Hannachi

Ambassadeur de la République de la Tunisie au Japon

M. Mohamed Saifallah LASRAM

Directeur Général, Office National du Tourisme Tunisien

M. Younes KAMOUN

Directeur, Direction Général, l'Office National du Tourisme Tunisien

Mme Ayako AOKI

Directrice, Office National Marocain du Tourisme (ONMT) au Japon

M. Mitsuo SUZUKI

Chef du Comité Consultatif de la JICA

M. Akira MIZUNO

Adjoint au Directeur Général, Travel Plaza International Co., Ltd.

Mme Keiko TAKAKI

Professeur, Faculté des études Internationales, Université d'Obirin

M. Yuji ARAI

Chercheur attaché, Société japonaise pour la promotion de la science

M. Tetsuo ISONO

Chef de l'équipe d'étude JICA pour le développement du tourisme en Tunisie

## 2. Rapport du Séminaire

### 2.1. Discours d'Ouverture

En premier lieu, M. Jibiki, Directeur Général du Département d'Etude du Développement Social de la JICA et S.E. M. Hannachi, Ambassadeur de la République tunisienne au Japon, ont prononcé les discours d'ouverture du séminaire.

M. Jibiki a déclaré que la richesse des ressources touristiques de la Tunisie, en particulier les très belles plages et le patrimoine culturel, font partie des grands avantages autour desquels l'ONTT a accompli des efforts importants pour le développement du tourisme. Il a brièvement expliqué l'étude sur le développement du tourisme effectuée par la JICA, comprenant une planification stratégique basée sur les besoins de développement, sur les plans de promotion du tourisme, l'établissement de plans régionaux pour des régions sélectionnées, et les études de faisabilité sur les projets prioritaires. Il a ajouté que la relation de coopération entre l'ONTT et la JICA serait renforcée en termes de développement touristique et que ce séminaire aiderait les acteurs des industries japonaises du voyage à comprendre l'aboutissement de cette étude.

S.E. M. Hannachi, Ambassadeur de la République tunisienne au Japon, a débuté son discours en exprimant sa gratitude aux personnes concernées pour leurs précieux conseils sur le développement du tourisme en Tunisie. Considérant les grandes opportunités existant sur les marchés japonais et est-asiatique ainsi que le renforcement de la relation dans divers domaines entre la Tunisie et le Japon, il a souligné la nécessité d'un développement de produits touristiques qui soit basé sur une analyse des points forts de la Tunisie, un développement durable au plan de l'environnement, et une utilisation efficace des ressources que possède la Tunisie. Finalement, il a proposé une démarche "oasis", en faisant des progrès réguliers dans le développement et la fourniture de nouveaux produits dans une perspective à long terme afin de répondre aux besoins nouveaux, par ex. ceux des Asiatiques.

### 2.2. Présentation

Après avoir brièvement présenté les conditions générales, les ressources et produits touristiques, et le contexte historique du développement touristique en Tunisie, M. Lasram, Directeur Général de l'ONTT, a expliqué la situation actuelle et l'évolution du développement du tourisme en Tunisie de la façon suivante :

- La capacité d'hébergement a considérablement augmenté sur le littoral méditerranéen, consistant pour plus de 30 % de cette capacité en unités hôtelières de 4 et 5 étoiles. La mobilité a également été facilitée grâce au développement de l'infrastructure et des installations de traitement des eaux usées ont été établies.
- Le développement de produits pour des marchés de niche a été également entrepris, dont le golf et la thalassothérapie près des stations balnéaires.
- Des ressources variées propres à la Tunisie, parmi lesquelles la culture et le Sahara, avec des sites appartenant au patrimoine mondial. La sécurité des circuits d'excursions est garantie sur tout le territoire.
- La qualité sera améliorée pour poursuivre le développement du tourisme, entre autres l'augmentation des installations de loisirs ; des produits balnéaires thématiques méditerranéens tels que des événements autour de l'eau, de la mer et de l'écotourisme ; l'amélioration de l'environnement pour que les familles effectuent des voyages en toute sécurité ; le développement du tourisme culturel ; la mise en œuvre d'une politique open sky afin d'augmenter le nombre de sièges ; le développement des ressources humaines ; l'augmentation des parts de marchés traditionnels ainsi que le développement de marchés lointains ; et la promotion d'une stabilité politique et d'une image rassurante.

Enfin, le Directeur Général a exprimé sa gratitude envers la JICA et les personnes concernées pour les divers conseils et les résultats de l'étude, espérant que cette relation d'amitié entre la Tunisie et le Japon continuera à s'approfondir davantage.

Après le discours du Directeur Général, une vidéo sur le contenu de l'avant-projet de rapport final de l'étude a été présentée. La vidéo était produite par l'Equipe d'Etude avec un souci de détails, de facilité de compréhension et de concision.

### 2.3. Table Ronde

Neuf intervenants ont présenté une variété de points de vue importants relatifs au développement du tourisme en Tunisie lors de la table ronde, animée par M. Isono, chef du groupe d'étude. Les points importants sont illustrés dans les sous-sections qui suivent (celles en italiques sont les opinions ou commentaires émis par l'Ambassadeur, le Directeur Général de l'ONTT, ou le Directeur de l'ONTT, comme spécifié ci-dessous) :

#### (1) Développement du tourisme tunisien face à la compétition internationale

- Alors que le tourisme tunisien a connu une croissance rapide au cours des années 80, offrant une alternative de vacances à bas prix aux Européens, la tendance actuelle est sensiblement stable comparée aux principales destinations voisines. Les Européens ont tendance à choisir de nouvelles destinations si le prix en devient comparable, par ex. les pays du Golfe.
- La Tunisie a des points forts variés en plus de ses belles plages, parmi lesquels le Sahara, de riches ressources culturelles et un mode de vie modérément occidentalisé. Le fait que 80 % des touristes aillent passer leurs vacances en bord de mer indique un manque de promotion des autres aspects du tourisme tunisien.
- Il y a tout à fait la possibilité d'inviter des sociétés étrangères à participer au développement de l'hébergement. A cet égard, la Tunisie est considérablement en retard par rapport à l'Egypte où un certain nombre de chaînes hôtelières s'implantent..
- *(Ambassadeur) Le développement du tourisme de soins de santé est également important, tel que*

*la thalassothérapie, en particulier parce que le coût de ce type de tourisme est très élevé en Europe. En outre, il y a place pour le développement d'un tourisme de shopping.*

- *(Directeur Général) Quant à l'image bon marché de la Tunisie, je voudrais le considérer comme un point positif, à savoir que le rapport qualité-prix est bon. Il est important de maintenir ce bon rapport.*
  - *(Directeur Général) Même si la Tunisie a bénéficié d'incidents inattendus dans des pays concurrents, quand on regarde de près les statistiques, on découvre que la Tunisie a tiré parti de ces incidents pour accroître encore le nombre de ses visiteurs.*
  - *(Directeur Général) Quant au fait qu'il existe peu de chaînes hôtelières internationales en Tunisie, le contexte est que le tourisme tunisien a volé de ses propres ailes, par le développement de promoteurs locaux. La rareté des chaînes internationales n'est pas forcément synonyme de mauvaise qualité. En outre, plusieurs chaînes internationales existent en Tunisie et d'autres viendront s'y rajouter bientôt.*
- #### (2) Développement touristique durable
- Il faudrait examiner (i) pour qui le développement sera entrepris, et (ii) le caractère durable du développement touristique.
  - Le développement du tourisme culturel ne devrait pas s'adresser seulement aux visiteurs étrangers, mais aussi aux gens du pays, pour les rendre fiers de leur propre culture et de leur tradition arabo-musulmane. Ceci est également valable pour la nature et la vie dans le Sahara et les oasis, aspects qui peuvent être présentés avec beaucoup de fierté aux Tunisiens.
  - Notre idée est d'adopter une démarche "un produit unique dans une région", en stimulant les efforts des gens du coin en termes d'auto-

assistance.

- En termes de durabilité, plusieurs points ont été soulevés : nécessité de développer les zones à l'intérieur des terres, pour contribuer ainsi à une distribution plus équitable des richesses ; développement d'une échelle appropriée (à noter : le Japon a rencontré plusieurs échecs dus à un développement à grande échelle) qui inclurait le développement de pensions de famille ; et nécessité de tenir compte de la rareté des ressources en eau dans les zones désertiques et concept de développement de fermes modèles dans les oasis, où les touristes pourraient faire l'expérience de la vie dans le désert, des traditions et de l'agriculture qui y sont liées.
- Faciliter aux touristes l'accès aux sites est également important pour le développement du tourisme dans les zones locales, par exemple en prévoyant des pancartes qui présentent le contexte des architectures historiques et des lieux présentant un intérêt esthétique et historique, ceci pouvant éventuellement contribuer à attirer un public très cultivé. Etablir un plan de la ville peut également être une bonne initiative.
- *(Ambassadeur) Comme indiqué dans le commentaire, il est nécessaire d'examiner à qui s'adresse le développement du secteur touristique, en veillant à respecter la dignité des Tunisiens.*
- *(Directeur Général) En ce qui concerne les pensions de famille, il en existe en fonctionnement à Jerba. Ce type d'hébergement se développe dans la Médina de Tunis également.*

### (3) Attractivité et questions sur la culture et l'architecture islamiques

- Les médinas de Tunisie présentent divers attraits en même temps qu'elles soulèvent plusieurs points : (i) seule une partie de l'intérieur des mosquées est autorisé aux visites, alors que dans d'autres pays, les visiteurs

peuvent faire l'expérience directe de l'espace islamique ; (ii) image d'obscurité de vieilles villes à l'intérieur des médinas ; et (iii) possibilités d'utiliser plus efficacement des espaces vivants pour les visiteurs.

- Actuellement, les médinas ne présentent pas pour les visiteurs un visage favorable pour des promenades agréables, par ex., en faisant découvrir la vie quotidienne et les traditions de leurs habitants, ce qui permettrait aux visiteurs de mieux comprendre les Tunisiens.
- En résumé, telles sont les questions liées à l'adaptation des médinas aux objectifs du tourisme : nécessité de proposer des promenades à pied agréables aux touristes ; nécessité d'améliorer le comportement des marchands dans les boutiques ; ouverture des mosquées au public ; absence d'initiation à la culture et à la vie islamiques ; et absence de plans et d'informations à l'intérieur des médinas. Il est indispensable de mettre en valeur le charme de la vie et de la culture des habitants pour obtenir un feedback des visiteurs.

### (4) Promotion du tourisme au Japon

- Du point de vue du marché japonais, les touristes peuvent faire leur choix parmi de nombreuses destinations à travers le monde et la Tunisie n'est pas pour eux réellement en concurrence avec les autres pays du Maghreb. En considération de quoi, une démarche prometteuse serait de promouvoir les pays du Maghreb dans une opération de coopération, par ex. avec le Maroc.
- Pour la promotion du Maroc au Japon, l'objectif initial était d'augmenter le nombre de Japonais qui apprécient le Maroc, plutôt que d'augmenter le nombre de visiteurs japonais au Maroc.
- A cet effet, de nombreuses opérations de promotion peu coûteuses ont été menées, dont l'inclusion de la ville de Casablanca dans la liste

des principales villes européennes citées dans les prévisions météorologiques de la TV japonaise ; la fabrication de tee-shirts promouvant le Maroc (plutôt que Casablanca qui est déjà mieux connue que le Maroc au Japon) ; l'utilisation des médias, journaux, radio et TV ; demander à renommer une petite rose verte existant au Maroc qui a été rebaptisée au Japon "Lady Casablanca"; proposer d'utiliser comme nouveau décor de dramatiques télévisées japonaises des villes du Maroc, et utiliser "Lady Casablanca" dans la dramatique (ce qui s'est effectivement réalisé) ; et proposer l'utilisation du nom Marrakech dans une chanson d'un très célèbre chanteur japonais (ce qui s'est effectivement réalisé).

- La promotion du Maroc auprès du public japonais, tout en insistant sur son caractère exotique, traite également ouvertement des points qui ne répondent pas aux attentes des touristes japonais, tels que la différence de notion du temps entre les Japonais et les Marocains pour leur éviter des surprises désagréables lors de leur visite au Maroc.
- *(Ambassadeur) Après avoir expliqué les activités promotionnelles menées au Japon, S.E. M. Hannachi a indiqué qu'en coopération avec d'autres pays, il est possible de développer des produits touristiques propres au Bassin méditerranéen qui s'appelaient autrefois la "Ceinture phénicienne" afin de répondre aux besoins futurs.*
- *(Directeur Général) Il est nécessaire de renforcer le marketing et la promotion sur un marché de la taille du Japon, pour compléter les efforts de M. l'Ambassadeur.*

#### (6) Commentaires généraux

- La mise en oeuvre des plans proposés est importante pour le développement futur du tourisme tunisien, avec la démarche suggérée par M. l'Ambassadeur, c'est-à-dire la démarche

"oasis", qui est de faire des progrès réguliers dans le développement du tourisme à long terme.

- Il existe une possibilité d'aide financière du Japon pour mettre en oeuvre les projets proposés, et pour cela, il est primordial que la partie tunisienne établisse les priorités des éléments des projets.
- Parmi les mesures pouvant potentiellement attirer un plus grand nombre de touristes japonais : développer des attractions vedettes, par ex. mettre en valeur la ville-Etat phénicienne, phénomène particulier à la Tunisie ; un accès amélioré et facilité ; de meilleurs services d'accueil des touristes ; insister sur la sécurité, pour éliminer l'image de danger susceptible de se projeter par les pays voisins ; insister sur l'image d'un Islam "soft" par rapport à d'autres pays musulmans ; créer des articles souvenirs et artisanaux légers, à la mode et facile à manipuler.
- Une mission de la JATA (Association Japonaise des Agences de Voyage) qui s'est déplacée en Tunisie l'année dernière est revenue avec une impression très favorable sur le tourisme tunisien, ce qui est un signe prometteur. Etant donné que dans l'état actuel des choses, la plupart des touristes japonais visitent la Tunisie dans le cadre de voyages organisés, il est recommandé de renforcer l'approche auprès des agents de voyages japonais.

*(Directeur Général) Durant ma visite au Japon, ma connaissance du tourisme tunisien s'est approfondie, et j'ai découvert que le tourisme tunisien serait très bien coté si l'on améliorait sa qualité et que les efforts de développement se portaient sur les détails. Ainsi pourrait-on obtenir rentabilité et durabilité.*

- *(Directeur des Études) Nous envisageons la mise en oeuvre des plans proposés et l'amélioration des services liés au tourisme, et sans doute des études plus spécifiques, basées sur les résultats de cette étude ; diversifier les*

*types d'hôtels dans une perspective à long terme ; apporter de la valeur ajoutée aux produits existants et développer de nouveaux produits, afin d'améliorer la rentabilité du secteur touristique ; développer le tourisme culturel dans les zones de l'intérieur du pays comme dans les zones côtières (même si les stations balnéaires demeurent des produits essentiels), ce qui contribuera à dynamiser l'économie rurale et à distribuer de façon plus équitable les revenus dans les régions. Nous espérons que les agents de voyage au Japon aideront à multiplier le nombre de visiteurs japonais en Tunisie.*

#### 2.4. Séance de Questions et réponses

Q1 : A quel degré le secteur touristique contribue-t-il à l'économie de la Tunisie, et quelle est la proportion de touristes japonais qui visitent le pays ?

R1 : (ONTT) *Le secteur touristique joue un rôle important dans l'économie nationale, représentant 6-7% du PIB et 17-18% du montant total des exportations. Actuellement, le nombre de visiteurs japonais en Tunisie est d'environ 10.000 par an, mais il est en cours d'augmentation très rapide ces dernières années en termes de pourcentage.*

Q2 : Plusieurs demandes ont été faites au tourisme tunisien : des guides sachant parler le japonais, dans les trains, étant donné que les Japonais ne parlent en général pas bien les langues étrangères ; améliorer les services d'accueil de touristes en groupes, puisque les touristes japonais utilisent en général ce mode de voyage ; que tout soit prêt dans

les temps, car les Japonais sont très exigeants en matière de ponctualité ; espérer créer des attractions vedette puisque c'est ce qui plaît le plus aux touristes japonais ; augmenter les possibilités de shopping, ils aiment aussi beaucoup ce type d'offre ; cibler un nombre de visiteurs japonais et mener des opérations de marketing et de promotion basées sur cette cible.

R2 : (ONTT) *Bien que les visiteurs japonais ne soient pas encore nombreux en Tunisie, nous commençons à connaître leurs caractéristiques et nous réalisons la nécessité de fournir des efforts importants pour développer leur nombre. Nous souhaitons fournir des efforts pour répondre aux besoins des touristes japonais.*

Q3 : Il serait judicieux d'ouvrir un bureau de TunisAir au Japon. Il serait également intéressant et profitable d'entreprendre une opération conjointe de marketing et promotion entre la Tunisie et le Maroc.

R3 : (ONTT) *La raison pour laquelle TunisAir n'a pas ouvert de bureau au Japon est que c'est une compagnie aérienne nationale axant son activité sur des marchés de relative proximité plutôt que de proposer des services à des marchés lointains. Quant à des opérations conjointes de marketing et promotion, la question serait de les mettre en pratique. Nous avons entrepris ce type d'opération avec le Maroc pour le marché canadien. Il est tout à fait possible de faire de même pour le Japon.*

## A11.4 QUESTIONNAIRE DES ENQUETE

### A11.4.1 Enquête auprès des touristes étrangers

Enquête sur le Marketing du Tourisme Tunisien

Ministère du Tourisme, des Loisirs et de l'Artisanat  
Office National du Tourisme Tunisien

Questionnaire sur le Tourisme Tunisien (Mai –Juillet 2000)

---

Q-1. Combien de nuits avez vous passé en / à

- |                  |                 |                  |                     |
|------------------|-----------------|------------------|---------------------|
| 1) Tunisie       | (1) moins que 2 | (2) entre 3 et 5 | (3) 6 ou plus       |
| 2) Tunis         | (1) 0           | (2) 1            | (3) 2 (4) 3 ou plus |
| 3) Hammamet      | (1) 0           | (2) 1            | (3) 2 (4) 3 ou plus |
| 4) Sousse        | (1) 0           | (2) 1            | (3) 2 (4) 3 ou plus |
| 5) Djerba        | (1) 0           | (2) 1            | (3) 2 (4) 3 ou plus |
| 6) Tozeur        | (1) 0           | (2) 1            | (3) 2 (4) 3 ou plus |
| 7) Autre régions | (               | )                |                     |
|                  | (1) 0           | (2) 1            | (3) 2 (4) 3 ou plus |

Q-2 Quels sont les pays que vous avez visité avant la Tunisie ou vous programmez de visiter après la Tunisie ?

- |              |              |             |            |
|--------------|--------------|-------------|------------|
| (1) Le Maroc | (2) L'Egypte | (3) Matte   | (4) Chypre |
| (5) L'Italie | (6) La Libye | (7) Autre ( | )          |

Q-3 Est-ce que vous êtes dans un voyage organisé ? (1) oui (2) Non

Q-4 Est-ce que vous voyagez :

- (1) Seul (2) Avec époux (se) (3) Avec famille (4) Avec amis (5) Autre

Q-5 Combien de fois vous avez voyagé à l'étranger ?

- (1) 1 fois (2) 2-4 fois (3) 5-9 fois (4) 10 fois ou plus

Q-6 Combien de fois avez vous visité la Tunisie (y compris cette visite)

- (1) 1 fois (2) 2 fois (3) 3 fois (4) 4 fois ou plus

Q-7 Quel est le but de votre visite ?

- (1) Vacances (2) Travail (3) Visite officielle  
(4) Vacances et travail ensemble (5) Voir des amis ou des parents  
(6) Autre ( )

Q-8. Quel sont les autres destinations que vous avez pris en considération avant de choisir la Tunisie ?

- (1) Le Maroc      (2) L'Egypte      (3) Malte      (4) La Turquie  
 (5) Le Portugal      (6) L'Espagne      (7) La Grèce      (8) Israël  
 (9) Autre ( )

Q-9 Vous avez choisie la Tunisie pour :

- (1) ses plages (Hammamet, Port el Kantaoui etc)  
 (2) ses sites archéologiques (Carthage, Dougga, El Djem etc)  
 (3) ses sites culturels (Medina de Tunis, Medina de Sousse etc)  
 (4) ses paysages naturels (le Sahara, Chott el Djerid)  
 (5) Autre ( )

Q-10 Quelles sont les références que vous avez consulté pour choisir la Tunisie ?

- (1) Brochures de Tourisme      (2) Guide de tourisme  
 (3) Journaux/ magazines      (4) Recommandé par des amis  
 (5) Internet      (6) Autre ( )

Q-11 Après cette visite, sur quoi souhaiteriez-vous avoir plus d'informations ?

- (1) Sites touristiques      (2) hôtels      (3) restaurants  
 (4) Cartes routières      (5) Transport      (6) Souvenirs  
 (7) lieux de divertissement dans les villes      (8) Autre ( )

Q-12 Quels sont les sites culturels que vous avez visité en Tunisie ?

- 1) Sites  
 (1) Musée du Bardo  
 (2) Carthage et Sidi Bou Said  
 (3) Dougga  
 (4) El Djem  
 (5) Autre ( )

Comment avez-vous trouvé ces sites sur le plan de :

- |                           |     |       |          |
|---------------------------|-----|-------|----------|
| 1) valeur culturelle      | Bon | Moyen | Médiocre |
| 2) interprétation         | Bon | Moyen | Médiocre |
| 3) indication / facilités | Bon | Moyen | Médiocre |

Q-13. Comment vous avez trouvé votre séjour sur le plan de :

- |                              |     |       |          |
|------------------------------|-----|-------|----------|
| 1) chambres                  | Bon | Moyen | Médiocre |
| 2) cuisine / nourriture      | Bon | Moyen | Médiocre |
| 3) facilités dans les hôtels | Bon | Moyen | Médiocre |
| 4) service                   | Bon | Moyen | Médiocre |

Q-14. Avez-vous mangé dans les restaurants en dehors de votre hôtel ?

(1) Oui (2) Non

Si oui, comment vous avez trouvé ces restaurants sur le plan ?

1) des menus servis	Bon	Moyen	Médiocre
2) des prix	Bon	Moyen	Médiocre
3) de l'hygiène	Bon	Moyen	Médiocre
4) du service	Bon	Moyen	Médiocre

Q-15 Avez-vous acheté des souvenirs de la Tunisie ?

(1) Oui (2) Non

Si oui, de quel genre ?

- (1) Tapisserie, broderie (tapis, habits brodés)
- (2) Bois sculpté (articles de décoration)
- (3) Produits de cuivre ou de céramique
- (4) Bijoux
- (5) Autre ( )

Comment vous avez trouvé ces produits sur le plan de :

1) la qualité	Bon	Moyen	Médiocre
2) le prix	Bon	Moyen	Médiocre
3) comportement du vendeur	Bon	Moyen	Médiocre

Q-16. Approximativement, quelles ont été vos dépenses durant ce séjour ?

**Si vous êtes dans un voyage organisé :**

Total .....

Indiquez, si c'est possible, le pourcentage des dépenses pour :

Les repas ( %) les souvenirs ( %) autres dépenses ( %)

**Si vous n'êtes pas dans un voyage organisé :**

Total .....

Indiquez, si c'est possible, le pourcentage des dépenses pour :

Hôtels/ repas ( %) les souvenirs ( %) transport ( %) autres ( %)

Q-17. Comment vous avez trouvé votre visite à :

1) Tunis	Bon	Moyen	Médiocre
2) Hammamet	Bon	Moyen	Médiocre
3) Sousse	Bon	Moyen	Médiocre
4) Djerba	Bon	Moyen	Médiocre
5) Tozeur	Bon	Moyen	Médiocre
6) Autres régions ( )	Bon	Moyen	Médiocre



#### A11.4.2 Enquête auprès des tour-opérateurs européens (industrie touristique tunisienne inclus)

Enquête sur le Marketing du Tourisme Tunisien (2)  
Entretien enquête des Tour-Opérateurs dans les Pays Européens  
Entretien enquête des tours opérateurs proposant des excursions et des Compagnies Aériennes en Tunisie

#### **PROCES VERBAL DE L'INTERVIEW (1)**

Date :  
Agence Visitée, Adresse :  
Personne Interviewée, Position :  
Interviewée par :

#### Profile de l'Agence:

Quand a t elle commencée :  
Nombre d'employés :  
Nombre de Touristes gérés : personnes  
Destinations Majeures :

#### Opérations Nord Africaines:

Destinations Nord Africaines: Tunisie personne  
Maroc personne  
Egypte personne

Brochure des circuits/Catalogue (au moins deux copies):

#### Itinéraire Typique:

Principale Part du Marché: Touriste Général en voyage organisé à intérêt général  
Touristes à Intérêts Spécifiques (visite de culture, archéologie, etc.)  
autres ( )

Perception du Marché de la Tunisie comme étant une " Destination Touristique " :  
(par rapport aux destinations voisines : Maroc et Egypte)

Potentiel de la Tunisie à développer des destinations Futures  
(par rapport aux destinations voisines : Maroc et Egypte)

Contraintes et Problèmes concernant le Développement de la destination Tunisie:

- Ressources Touristiques et Attractions:

(Sites Touristiques, Musées, Présentation, etc.)

- Frais d'Entée

Le montant « maximum » que vous accepteriez de payer pour entrer ou utiliser les différents sites touristiques. (unité : DT)

Carthage (ticket commun ):	5	7.5	10	15
Musée National de Bardo:	3.5	5	7.5	10
El Jem (L'amphithéâtre):	5	7.5	10	15

- Facilités Touristiques (Hôtels, Restaurants, etc.):

- Services Touristique (Guide, Shopping, Souvenir, etc.):

- Transport Touristique (Bus touristique , Taxi, etc.)

- Formalités d'Entrée / Sortie

- Infrastructure de Soutien au Tourisme:

(Aéroport, Routes, Téléphone, etc.)

- Promotion (à l'étranger / en Syrie / sur les Sites Touristiques):

La Position de la Tunisie par rapport aux destinations voisines (Maroc et Egypte)

- Quel est l'avantage de la Tunisie par rapport à ses voisins:
  
- Quel sont les points faibles de la Tunisie par rapport à ses voisins:

Que doit faire l'Office National de Tourisme Tunisien (ONTT) pour promouvoir

- En Tunisie:
  - Tunis
  - Autres
- à l'étranger

**PROCES VERBAL DE L'INTERVIEW (B)**

Date :  
 Agence, Adresse :  
 Personne Interviewée, Poste :  
 Interviewé par :

## Profile de l'Agence:

Quand a-t-elle :

Catégorie:

Nombre d'employés:

Nombre de Touristes gérés: personne

## Clients principaux:

France: personne

Allemagne: personne

Grande Bretagne: personne

Italie: personne

Pologne: personne

Espagne: personne

## Itinéraire Typique:

Les principales parts de marché: Touriste en voyage organisé à intérêt général  
 Touristes avec des intérêts spécifiques  
 (Tourisme culturel, archéologie, etc.)  
 Autres ( )

Potentiel de la Tunisie pour le développement de la destination

Contraintes et Problèmes pour le développement de la destination Tunisie :

- Ressources et Attractions Touristiques:

(Sites Touristiques, Musées, Présentation, etc.)

- Facilités Touristiques (Hôtels, Restaurants, etc.):

- Services Touristiques (Guide, Shopping, Souvenir, etc.):
  
- Transport Touristique (bus, Taxi, etc.)
  
- Formalités d'Entrée / Sortie
  
- Infrastructure de Soutien du Tourisme:  
(Aéroport, routes, Téléphone, etc.)
  
- Promotion(à l'étranger / en Tunisie / sur les Site Tunisiens):

**Interview des Tours Opérateurs Européens**

**Liste des interviewés**

**ITALIE**

- i. ALPITOUR (GIT) : Directeur du Produit ( Mr. Maurizio MONTU)
- ii. COSMORAMA (SIT- régional) : Directeur Général: Leonardo BISOGNI

**ESPAGNE**

- 1. JULIA TOURS (GIT) : Directeur du Produit pour l’Afrique du Nord, Moyen-Orient & Europe : Gabriel GUILLEN
- 2. TOUCALP (SIT Golf) : Directeur du Produit: Palo GACIAROUS

**HOLLAND**

- 1. Holland International (GIT) : Directeur des relations publiques (Minou BRUELS)
- 2. Advanced Travel Partners : Directeur Commercial (Karl JERKINS)  
(SIT : incitations)

**POLOGNE**

- 1. S -TOURISTS (GIT) : Directeur Régional (Hanna BARGIEL)
- 2. BEST REISEN (SIT :incitations) : Directeur du Produit / Tunisie : Mondher MEHILI

## OPERATEURS DE VOYAGES EN TERRE

### Liste des interviewés

- |                                 |  |
|---------------------------------|--|
| 1- T.T.S :                      | Directeur Supérieur chargé du Tourisme (Mohamed DGHAM) |
| 2- Tunisie Voyages :            | Directeur Supérieur chargé du Tourisme (Faiza BENABID) |
| 3- Voyages & Loisirs de Tunisie | Directeur Général (Slah JGHAM)                         |
| 4- Hammamet Travel Service      | Directeur Général (Mohamed KHOUJA)                     |
| 5- Orange Tours Tunisie         | Directeur Technique (Faouzi AlAdab)                    |
| 6- Carthage Tours               | Directeur Général (Mme Soukri)                         |
| 7- Holiday Travel Tunisia       | Directeur Technique (Mohsen BAOUENDI)                  |

## Opérateurs des Compagnies Aériennes

### Liste des interviewés

- |               |  |
|---------------|--|
| 1- Tunis Air  | Directeur des ventes / vols charters (Ridha CHEIKHROUHOU)                        |
| 2- Nouvel Air | Directeur Commercial ( Karim DAHMANI)  |
| 3- KARS –     | Directeur Général (Moncef KHELIL)<br>(Représentant des Vols Charter Allemands )  |
| 4- ATAC S     | Directeur Général (Mounir AROUS)<br>(Représentant des Vols Charte Multinational) |

## A11.4.2 Enquête Sociale

Enquête Sociale


---

 Nom et Prénom de la (des) personne (s) interviewée (s) : .....

Adresse : .....

Téléphone : .....

Fax : .....

Nom de l'enquêteur : .....

Date et heure de l'enquête : .....

 Contrôle du questionnaire effectué par : .....
 

---

-Q1-Pensez-vous que le tourisme est une activité économique importante pour le pays(a) ou pour la région (b) ou pour les deux (c) :

		(a)	(b)	(c)
1_R1	Tout à fait d'accord			
1_R2	D'accord			
1_R3	Pas d'avis			
1_R4	Pas d'accord			
1_R5	Pas du tout d'accord			

Pourquoi ? :

-Q2 -Pensez-vous que le tourisme est un secteur créateur d'emplois ?

2_R2	Tout à fait d'accord	
2_R3	D'accord	
2_R4	Pas d'avis	
2_R5	Pas d'accord	
2_R6	Pas du tout d'accord	

Pourquoi ? :

-Q3 -Pensez-vous que le développement du tourisme est une solution pour le problème du chômage

4_R1	Tout à fait d'accord	
4_R2	D'accord	
4_R3	Pas d'avis	
4_R4	Pas d'accord	
4_R5	Pas du tout d'accord	

---

Pourquoi ? :

-Q4-Précisez si :

R1_4	Vous avez travaillé déjà dans le secteur touristique	
R2_4	Vous travaillez actuellement dans le secteur touristique	
R3_4	Vous comptez travailler dans l'avenir dans le secteur touristique	
R4_4	Vous n'avez jamais travaillé et vous ne comptez pas y travailler	

-Q5-Comment estimez-vous l'impact global du tourisme sur l'activité économique dans votre région ?

	Excellent	Bon	Moyen	Mauvais	Très mauvais
R1_5					

Pourquoi ? :

-Q6-Que pensez-vous de l'impact du tourisme dans votre région sur :

		Excellent	Bon	Mauvais	Très mauvais	Aucun impact
R1_6	L'amélioration du revenu					
R2_6	Le coût de la vie					
R3_6	L'accès aux loisirs					
R4_6	L'amélioration de l'infrastructure (routes, communications...)					
R4_7	La qualité de vie					
R4_8	Le taux de réussite scolaire					

-Q7-Comment jugez-vous l'impact du tourisme sur :?

		Très négatif	Négatif	Neutre	Positif	Très positif
R1_7	La langue arabe					
R2_7	Les traditions & les habitudes					
R3_7	Les valeurs					
R4_7	Les mœurs					
R5_7	Les modes vestimentaires					
R6_7	Autres aspects					

-Q8-Pensez-vous que le tourisme encourage l'émigration

R1_8	Oui	
R2_8	Non	
R3_8	Aucun avis	

-Q9-Pensez-vous que c'est une bonne chose de découvrir les aspects suivant de la culture étrangère par le biais des touristes :

		Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'avis	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
R1_9	Les traditions & habitudes					
R2_9	Les mœurs					
R3_9	Les modes vestimentaires					
R4_9	Les langues					
R5_9	La musique					
R5_9	Autres					

-Q10 -Est-ce que vous considérez les touristes principalement comme :

		Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'avis	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
R1_9	une source de revenu pour la région					
R2_9	des étrangers qui causent beaucoup de perturbations dans la vie quotidienne					
R3_9	des personnes d'une culture différente avec qui on peut établir des relations d'échanges ;					
R4_9	autres réponses					

-Q11-Pensez-vous que le tourisme permet de promouvoir les aspects suivants de la culture tunisienne à l'étranger ? (les aspects suivants de la Tunisie)

		Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'avis	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
R1_11	Les traditions & les coutumes					
R2_11	Les valeurs					
R3_11	Les modes vestimentaires					
R4_11	La langue arabe					
R5_11	La cuisine tunisienne					
R6_11	La musique tunisienne					
R7_11	L'histoire					
R8_11	L'art					
R9_11	Autres aspects					

-Q12-Etes-vous d'accord avec l'idée que le tourisme a contribué de façon générale à valoriser - y compris auprès des Tunisiens eux-mêmes :

		Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'avis	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
R1-12	Le patrimoine historique, comme les sites archéologiques, les médinas, etc. ?					
R2-12	Des aspects du folklore tunisien ?					
R3-12	De nouvelles régions qui sont devenues touristiques					
R4-12	Des produits de l'artisanat tunisien					

-Q13-Dans certaines régions touristiques , des familles qui disposent d'espaces et de facilités offrent certains services et prestations aux touristes comme :

- 1- location de chambres à la journée ou à la semaine ;
- 2- services de restauration dans un décor traditionnel ou typique avec plats traditionnels ;
- 3- animation avec musique traditionnelle et boissons ;
- 4- autre activité (préciser laquelle)

a/ Laquelle de ces prestations offertes aux touristes vous intéresse le plus et vous semble plus adaptée à votre situation ?

Activité	OUI	NON	Autre
1			
2			
3			
4			

b/ (si oui) Est-ce que vous projetez d'entreprendre cette (ces) activité(s) ?

Activité	OUI	NON	Autre
1			
2			
3			
4			

<p>Quelques renseignements vous concernant</p> <p>Sexe:                    M                    F</p> <p>Age :</p> <p>Profession</p> <p>Etat civil    :</p> <p>Niveau d'instruction :</p> <p>Nombre enfants et personnes à charge :</p> <p>( Tozeur) Etes vous propriétaire d'une palmeraie ?</p> <p>( Matmata) Etes vous propriétaire d'une habitation troglodyte ?</p>
--

**A11.5 BIBLIOGRAPHIE**

No	titre	maison de presse	année	langue
1	A Strategy for Managing Water in the Middle East and North Africa	The World Bank	1994	English
2	Annual Report 1997	Tunisian-Kuwaiti Development Bank	1997	English
3	Annual Report 1998	Central Bank	1999	English
4	Barometer of Travel and Tourism	World Tourism Organization	1998	English
5	Biche / Environment Hydraulique	Biche Publication	1994	English
6	Budgets of National Tourism Administrations	World Tourism Organization	1999	English
7	Destination Dubai 2000	Department of Tourism and Commerce Marketing	2000	English
8	Djerba Zarzis	Tunisian National Tourist Office		English
9	Dubai Business Handbook	Department of Tourism and Commerce Marketing	2000	English
10	Forging a partnership for environmental action	The World Bank	1994	English
11	Golf In Tunisia	Tunisian National Tourist Office	1999	English
12	Hammamet Nabeul TUNISIA	Tunisian National Tourist Board		English
13	Handbook 1998	Dubai Ports Authority	1998	English
14	Handbook 2000	Dubai Ports Authority	2000	English
15	Heritage Habitat	Asia & West Pacific Network for Urban Conservation	1997	English
16	Incentives For Investment In Tunisia	Ministry Of International Cooperation and foreign Investment	1994	English
17	Insight Guides Tunisia	Apa Publications	1996	English
18	Investment In Algeria	APSI Publications	1996	English
19	Kairouan	Tunisian National Tourist Office		English
20	KERKOUANE A Punic town in the Berber region of Tamezrat	Agence de mise en valeur du Patrimoine	1998	English
21	Mahdia	Tunisian National Tourist Office		English
22	Monastir TUNISIA			English
23	Ninth Development Plan In Brief 1997-2001	ONTT	1997	English
24	Republic OF Tunisia Towards The 21st Century Country Economic Memorandum	Country Operation Division Country Department I & Middle East	1995	English
25	Republic OF Tunisia Towards The 21st Century Country Economic Memorandum	Country Operation Division Country Department I & Middle East	1995	English
26	Republic of Tunisia Transport Strategy Study	The World Bank	1997	English
27	Roman African Tunisia	Agence du Patrimoine	1997	English
28	Sousse Port El Kantaoui	Tunisian National Tourist Board		English
29	The Bardo Museum, a guided tour	Ceres Productions	1994	English

30	The Coasts Of Carthage TUNISIA	L'Office National du Tourisme Tunisien	1998	English
31	The Coral Coast From Bizerta to Tabarka	Tunisian National Tourist Office		English
32	The Official Directory Annual Edition	Jebel Ali Free Zone Authority	1999	English
33	The Preparation Of The National Tourism Plan Development In Syrian Arab Republic	Institut National Du Patrimoine	1997	English
34	Tourism Market Trends Africa	World Tourism Organization	1999	English
35	Tourism Market Trends the World	World Tourism Organization	1997	English
36	Tunis 97 Cultural Capital	Tunis Cultural Capital 1997	1997	English/Arabic
37	Tunisia	Lonely Planet Publication	1998	English
38	Tunisia Ancient	Ministry Of Culture / The National Agency For The Conservation And Exploitation Of The Tunisian Archeological And Historical Heritage	1999	English
39	Tunisia Convention & Congress	Profession Tourism	2000	English
40	Tunisia Islamic	Ministry Of Culture / The National Agency For The Conservation And Exploitation Of The Tunisian Archeological And Historical Heritage	1999	English
41	Tunisia Ottoman 1574-1705	Ministry Of Culture / The National Agency For The Conservation And Exploitation Of The Tunisian Archeological And Historical Heritage	1999	English
42	Tunisia Saharan	Ministry Of Culture / The National Agency For The Conservation And Exploitation Of The Tunisian Archeological And Historical Heritage	1999	English
43	Tunisia The Great South	Tunisian National Tourist Office	1999	English
44	Tunisia The Oases	Tunisian National Tourist Office	1999	English
45	Tunisia Under The Beys, The Husseinite Dynasty	Ministry Of Culture / The National Agency For The Conservation And Exploitation Of The Tunisian Archeological And Historical Heritage	1999	English
46	Tunisia's Berber Heritage From Prehistoric Times up to The Present	Ministry Of Culture / The National Agency For The Conservation And Exploitation Of The Tunisian Archeological And Historical Heritage	1999	English
47	Yachting in Tunisia	Tunisian National Tourist Office	1998	English
48	Year book of Tourism Statistic	World Tourism Organization	1998	English
49	Year book of Tourism Statistic	World Tourism Organization	1999	English
50	Your Global Business Base Business Guide	Jebel Ali Free Zone Authority	2000	English
51	Amenagement des zones touristiques	Office National du Tourisme Tunisien	1972	French
52	Analyse	Enquête De Satisfaction Juillet 1999	1999	French

53	Annuaire Statistique de la Tunisie	Institut National De La Statistique	1998	French
54	Annuaire Statistique De La Tunisie	Institut National De La Statistique	1997	French
55	Architecture Mediterraneenne Tunisie	La Medina De Tunis Ville Du Patrimoine Mondial	1997	French
56	Balance des Paiements de la Tunisie 1998	Banque Centrale De Tunisie	1999	French
57	Balance des Paiements de la Tunisie 1999	Banque Centrale De Tunisie	2000	French
58	Banque Nationale de Développement Touristique	Banque Nationale de Développement Touristique	1999	French /English
59	Catalogue des Publications Du Service Geologique de Tunisie	Office National des Mines	1998	French
60	Code d'incitations aux Investissements et decrets d'application	Ministre de la Cooperation Internationale et de l'investissement Extérieur	1999	French
61	Code d'incitations aux Investissements et textes d'application	Ministère Du Tourisme et de L'Artisanat	1995	French
62	Connaître La Tunisie	Agence Tunisienne De Communication Extérieure	1998	Fench
63	De Raqqada A Qallaline (900-1900)	L'Institut National Du Patrimoine	2000	French
64	Dette Extérieure de la Tunisie 1998	Banque Centrale De Tunisie	1999	French
65	Eldorado Clubs Vacances	Jet Tours	2000	French
66	Eme Conference Regionale Des Villes Du Patrimoine Mondial	Actes Du Colloque De Tunis	1997	French
67	Enquête Natioanle sur Le Budget, La consommation et le niveau de vie des ménages-1995	Ministry of Development Economique	1998	French
68	Enquête Nationale sur Le Budget, La consommation et le niveau de vie des ménages-1995	Ministry of Development Economique	1997	French
69	Enquête Nationale sur L'Emploi En 1997	Institut National de la Statistique- Ministry of Economic Development	1999	French
70	Etude DE Marché Touristique Des Pays De L'Europe De l'Est 1994-1995 Troisième Partie EtudePramaire - Enquête réalisée en Tunisie	GfK Praha	1994	French
71	Etude de realisation d'une route de tourisme culturel	Commission Nationale pour l'Education, la Science et la Culture	1998	Fench
72	Etude D'Inpact Sur L'Environnement Zone Touristique De Tunis-Nord	Ministere du Tourisme et de L'Artisanat	1998	French
73	Etude Du Marché Touristique Des Pays De L'Europe De l'Est 1994-1995 Deuxième Partie Etude - Enquête De L'Est	GfK Praha	1994	French

74	Etude du Marché Touristique Des Pays DE L'Europe 1994-1995 Quatrième Partie Entretien D'Experts Conclusions et Recommandations	GfK Praha	1994	French
75	Etude Du Plan Directeur De Developpement Du Tourisme En République De Tunisie	Ministère Du Tourisme Et Des Loisirs Et De L'Artisanat	2000	French
76	Fes Pour un Jumelage Culturel Fes/Tombouctou	Project Presente par Mohamed Mezzine		French
77	Form Hotel L'universite du Service Hotelier	Form Hotel	1998	French
78	Institut National du Patrimoine National Heritage Institut	Ministere de la Culture	1997	French
79	La Ville TUNIS	CNRS	1995	French
80	l'Art Nouveau a Tunis	Agence de mise en valeur du Patrimoine	1998	French
81	L'Artisanat Tunisien A Travers Les Chiffres 1992-1996	Ministère Du Tourisme et de l'Artisanat ONTT	1996	French
82	L'Artisanat Tunisien A Travers Les Chiffres 1993-1997	Ministère Du Tourisme Et De L'Artisanat	1999	French
83	Le Neuvième Plan De Developpement 1997-2001	Ministère de Développement Economique	1997	French
84	Le Tourism Tunisien en Chiffres	Ministry of Tourism and Leisure and Handicraft	1994	French
85	Le Tourisme Culturel A Kairouan	Conservateur de la Media de Kairouan		French
86	Le Tourisme Tunisien en Chiffres	ONTT-Division des Statistiques	1997	French
87	Le Tourisme Tunisien en chiffres	Ministère Du Tourisme et de l'Artisanat ONTT	1999	French
88	Le Tourisme Tunisien en Chiffres	Ministère Du Tourisme et de l'Artisanat ONTT	1998	French
89	Le Tourisme Tunisien en Chiffres	Ministère Du Tourisme et de L'Artisanat	1997	French
90	Le Tourisme Tunisien En Chiffres	ONTT/ Ministère Du Tourisme et de l'Artisanat	1998	French
91	Le Tourisme Tunisien en Chiffres	ONTT/ Ministère Du Tourisme et de l'Artisanat	1995	French
92	Le Tourisme Tunisien en Chiffres	ONTT/ Ministère Du Tourisme et de l'Artisanat	1997	French
93	Le Tourisme Tunisien En chiffres	ONTT/ Ministère Du Tourisme et de l'Artisanat	1998	French
94	Le Tourisme Tunisien En Chiffres	ONTT/ Ministère Du Tourisme et de l'Artisanat	1998	French
95	Les Comptes De La Nation Base 1983	Institut National De La Statistique	1999	French
96	Maisons de Carthage	Dar Ashraf	1996	French
97	Musee Sans Frontieres	Museum Ohne Grenzen	1998	French
98	Plaisirs A la carte	Nouvelles Frontieres	2000	French

99	Programme D'action national de l'environnement et du developement pour le XXIeme siecle	Ministère de L'Environnement Et De l'Aménagement	1995	French
100	Projections de la Population Active et de la Demande Additionelle D 'Emplois 1995-2015	Ministry of Economic Development	1996	French
101	Projet De Gestion et de Valorisation Du Patrimoine Culturel	Institut National Du Patrimoine	1999	French
102	Projet De Gestion et de Valorisation Du Patrimoine Culturel	Institut National Du Patrimoine	2000	French
103	Rapport Annuelle 1998	Tunisair Publication	1999	French
104	Rapport Annuelle 1999	Ministère Du Tourisme Tunisien	1999	French
105	Rapport Annuelle Sur Les Indicateurs D 'Infrastructure 1999	Ministère du Developpement Economique Institut National De La statistique	1999	French
106	Rapport D'activite Yearly Report 1998	Ministere de l'Environnement et de l'Amenagement du Territoire	1998	French
107	Rapport D'activités 1998	ONTT-Ministère du Tourisme et de l'Artisanat	1998	French
108	Recensement Général De la Population Et De L'Habitat	Ministère de Développemnt Economique	1994	French
109	Schema Directeur D'Amenagement Du Territoire National	Ministere de l'Environnement et de l'Amenagement du Territoire	1996	French
110	Schema National et Schemas Regionaux D'Amenagement du Territoire	Ministere del'Equipement et de l'Habitat Direction Generale de l'amenagement du Territoire	1985	French
111	Sejours & Circuits	Jet Tours	2000	French
112	Statistiques Du Tourisme Tunisien	ONTT: Direction des Etudes et de Participations	1999	French
113	Statistiques Du Tourisme Tunisien	Ministère Du Tourisme et de L'Artisanat Office National Du Tourisme Tunisien	2000	French
114	Statistiques Du Tourisme Tunisien	Ministère Du Tourisme et de L'Artisanat Office National Du Tourisme Tunisien	1999	French
115	Strategie pour un developpement durable du tourisme au Sahara	UNESCO	2000	French
116	Tourisme - Culture Et Developpement	Project Presente par M.Ali Ould Sidi		French
117	Tourisme Tunisien 1987-1997	Ministere du Tourisme et de L'Artisanat	1993	French
118	Tourisme,culture et developpement dans la region arabe	UNESCO	1999	French
119	Tunisi Tunisia	Nazionale del Turismo Tunisino	1991	French
120	Tunisie:Integration mondiale et daveloppement durable	Banque internationale pour la reconstruction et le developpement	1996	French
121	Vieux Quartiers Vie Nouvelle	ASM de Tunis	1996	French/English