



PROGRAMME DE FORMATION DU UNWTO AU MAROC POUR LE RENFORCEMENT DE LA RÉSILIENCE DES ENTERPRISES TOURISTIQUES

WEBINAR 1: DIRECTIVES MONDIALES DE L'OMT POUR RELANCER LE TOURISME
ET PRINCIPAUX DÉFIS ET OPPORTUNITÉS LORS DU REDÉMARRAGE DU TOURISME AU MAROC

21 OCTOBER 2021



المملكة المغربية
وزارة السياحة والصناعة التقليدية
والاقتصاد الاجتماعي والتضامني
قطاع السياحة



Royaume du Maroc
Ministère du Tourisme, de l'Artisanat
et de l'Economie Sociale et Solidaire
Département du Tourisme



Directives mondiales de l'OMT pour relancer le tourisme

Sommaire

1. PRIORITES POUR RELANCER LE TOURISME
2. UN TOURISME PLUS DURABLE
3. REMEDIER AUX FAIBLESSES MISES EN EXERGUE PAR LE COVID



Introduction

Contexte international

- ✓ Le tourisme reste l'un des secteurs socioéconomiques en plus forte expansion et les plus résilients de notre époque.
- ✓ Il représente 7 % du commerce mondial et a enregistré, ces 10 dernières années, une croissance supérieure à celle de l'économie générale.
- ✓ C'est un employeur de premier plan qui génère, directement et indirectement, des millions d'emplois.

Contexte Marocain

- ✓ Le tourisme serait au Maroc le deuxième secteur créateur d'emplois et contributeur au produit intérieur brut, représentant 6,8 % du PIB en 2018.
- ✓ Il a généré des recettes de 73,1 milliards de dirhams en 2018, ce qui correspond selon l'Office des changes à 18 % des exportations des biens et services de la même année.
- ✓ Il a généré 548 000 emplois directs, soit près de 5 % de l'emploi, dans l'ensemble de l'économie.



Source : Pandemic paralyzes tourism-dependent Marrakech, The Arab Weekly, 2020

Le tourisme, un secteur habitué aux crises

- ✓ Le choc pétrolier de 1973, la guerre du Golfe en 1991, les attentats du 11 Septembre 2001, ceux de Casablanca en 2003, celui de Marrakech en 2011, sont une liste non exhaustive d'événements ayant fortement perturbé le tourisme au Maroc et dans le Monde.
- ✓ Bien que dépendant et vulnérable, le secteur a toujours fait preuve de résilience pour des reprises rapides.
- ✓ La crise actuelle est certes sans précédent, mais sa relance n'en sera que plus marquante et ses enjeux plus déterminants.

La crise touristique du Covid en chiffres

- ✓ Contraints de suspendre leurs activités dès la mi-mars 2020, plus de 8000 entreprises touristiques sont à l'arrêt.
- ✓ Sur le seul mois de mars, le pays a perdu une centaine de milliers d'arrivées et on évalue les pertes que subira le secteur entre 2020 et 2022 à 138 milliards de DH.

Le secteur du tourisme depuis le Covid

- ✓ Face à cette crise sans précédent, la solution immédiate a été la même qu'auparavant : le tourisme intérieur.
- ✓ La non prise en compte de ce dernier dans les modèles configurés par les politiques publiques mise à nue une fois de plus
- ✓ L'impossibilité de quitter le territoire pour la majorité des touristes nationaux permet de limiter les dégâts.



Source : Office des Changes et Direction des Études et des Prévisions Financières, Ministère de l'Économie et des Finances, 2021

L'après covid (1/2)

- ✓ L'ONMT déploie d'ores et déjà sa stratégie de relance du secteur, notamment via une reconquête agressive des parts de marché perdues pendant la crise et une densification des liaisons aériennes.
- ✓ La CNT et son nouveau bureau déroulent leur feuille de route en s'attaquant à la gouvernance du secteur dans un premier temps, dynamiser sa compétitivité ensuite et enfin renforcer sa durabilité



Source : <https://www.courrierinternational.com>, 2021

L'après covid (2/2)

- ✓ L'OMT, en collaboration avec ses nombreux partenaires ont conduit plusieurs études mettant en lumière les composantes du secteur pouvant être améliorées.
- ✓ Ces mêmes composantes apparaissent de plus en plus en décalage avec les nouveaux modes de consommation et avec les modèles de développement durable.

Inégale répartition des bienfaits du tourisme

- ✓ Les bienfaits du tourisme se concentrent bien souvent dans les zones urbaines et côtières, d'où une répartition inégale de la richesse et des opportunités économiques sur le territoire.
- ✓ En outre, la pression sur les sites les plus fréquentés comporte des risques : saturation, demande non soutenable de ressources naturelles et culturelles, ou possibles perturbations du tissu social et de la vie de la collectivité.



Source : How to beat the queues and crowds at YSL's Jardin Majorelle in Marrakech, Lonely Planet, 2019

Repenser le tourisme, c'est maintenant ou jamais (1/2)

- ✓ Dans le contexte de la pandémie de COVID-19, le rôle du tourisme dans le développement est plus important que jamais.
- ✓ Le tourisme peut ouvrir des perspectives considérables en matière de redressement des zones rurales, les touristes étant à la recherche de destinations moins peuplées et d'expériences et activités de plein air.

Repenser le tourisme, c'est maintenant ou jamais (2/2)

- ✓ Cette crise est une occasion de repenser l'interaction du tourisme avec les autres secteurs de l'économie et nos ressources naturelles, d'en répartir plus équitablement les bienfaits et de passer à un tourisme neutre en carbone et plus résilient.
- ✓ Le tourisme peut mettre en lumière les valeurs d'un territoire, qui forment l'essence de l'expérience de voyage, et sauvegarder ainsi le patrimoine à la fois matériel et immatériel sur ce territoire.



Priorités pour relancer le tourisme

Les conditions pour bâtir une relance solide

- ✓ Fournir des liquidités et protéger les emplois.
- ✓ Rétablir la confiance par la sûreté et la sécurité
- ✓ Collaboration public-privé pour une réouverture efficace.
- ✓ Ouvrir les frontières avec responsabilité.
- ✓ Harmoniser et coordonner les protocoles et les procédures.

Gestion fluide et sûre des frontières

- ✓ Fournir des informations fiables, cohérentes et faciles d'accès sur les restrictions et protocoles de voyage pour le secteur privé et les voyageurs
- ✓ Harmoniser les protocoles et les procédures sanitaires liés aux voyages et au tourisme aux niveaux national et international.

Secteur privé et mesures transversales

- ✓ Former le personnel aux protocoles de sûreté et de sécurité ainsi qu'à la prestation de services sûrs.
- ✓ Communiquer les protocoles et les responsabilités aux clients, et les tenir informés sur place et via des médias numériques et sociaux.
- ✓ Mettre en place un plan au cas où un voyageur ou un employé tomberait malade sur le site.

Sécurité des transports aériens

- ✓ Mettre en place un enregistrement sans contact et des processus d'embarquement et de débarquement qui réduisent les contacts avec les autres passagers ou l'équipage.
- ✓ Limiter les déplacements en cabine pendant le vol et simplifier la restauration et les autres procédures qui réduisent les déplacements de l'équipage et l'interaction avec les passagers
- ✓ Promouvoir la réduction des coûts des aéroports, y compris l'aide financière du gouvernement.



Source : Morocco to resume domestic travel and services, CGTN, 2020

Hospitalité

- ✓ Informer les passagers des protocoles existants de manière simple et actualisée (par exemple, l'heure du nettoyage, le contact du
- ✓ Introduire des systèmes technologiques tels que la « messagerie voyageur » pour un contact direct et rapide avec les voyageurs
- ✓ Ajouter de nouveaux services (services de livraison de repas ou à emporter, expériences familiales, espaces de « co-working », forfaits « drive and stay », etc.

Tours opérateurs et agences de voyage

- ✓ Faciliter l'échange de bons internationaux contre des produits et packages locaux nationaux.
- ✓ Mettre en œuvre des protocoles de santé et de sécurité et promouvoir la communication numérique.
- ✓ Créer des circuits et des forfaits personnalisés et en petits groupes. Inciter le tourisme intérieur, les voyages de courte durée et les visites de destinations proches à court terme.

Réunions et événements

- ✓ Élaborer des guides spécifiques pour les planificateurs de réunions afin de relancer les opérations.
- ✓ Dans un premier temps, créer des événements numériques avec des intervenants de haut niveau, des innovations technologiques et un contenu pertinent.
- ✓ Offrir des services à valeur ajoutée après l'événement, tels que des rapports et des formations.



Source : <https://www.virtualfairs365.com/virtual-fair-platform/>



Un tourisme plus durable

Ériger le tourisme en pilier stratégique des politiques de développement

- ✓ L'autorité publique fait du tourisme un pilier stratégique des politiques de développement
- ✓ L'autorité publique intègre pleinement le tourisme à ses plans de développement.

Ériger le tourisme en pilier stratégique des politiques de développement

- ✓ Les pouvoirs publics engagent une démarche mobilisant l'ensemble de l'administration.
- ✓ La gouvernance du tourisme pour le développement s'appuie sur des partenariats entre secteurs public et privé et les collectivités.

Ériger le tourisme en pilier stratégique des politiques de développement

- ✓ Les politiques et la gouvernance du tourisme pour le développement tiennent compte des questions de genre
- ✓ L'administration nationale, régionale et locale instaure des conditions propices pour que s'exprime le potentiel du tourisme de favoriser les investissements, l'innovation, l'entrepreneuriat,

Ériger le tourisme en pilier stratégique des politiques de développement

- ✓ L'autorité publique favorise les liens entre les villes et le monde rural
- ✓ L'autorité publique, le secteur privé et les collectivités augmentent les investissements comme une condition de la productivité, de l'investissement et de nouveaux équipements touristiques.

Ériger le tourisme en pilier stratégique des politiques de développement

- ✓ L'autorité publique et les organisations multilatérales encouragent la coopération transfrontières
- ✓ Les institutions et partenaires du développement accroissent leur soutien au tourisme et relèvent les niveaux d'aide publique au développement destinée au tourisme,



Source : <https://www.atlasinfo.fr/>

Ériger le tourisme en pilier stratégique des politiques de développement

- ✓ La communauté internationale promeut les politiques et les initiatives renforçant la relation étroite entre le tourisme et les systèmes alimentaires durables.
- ✓ La communauté internationale encourage la planification efficace et la coordination de l'assistance et des efforts des organisations internationales et organisations non gouvernementales.

Ériger le tourisme en pilier stratégique des politiques de développement

- ✓ La communauté internationale améliore l'accès au financement du développement et des projets pour les pays en développement à revenu plus élevé.

Un tourisme dans l'intérêt des populations rurales et de leur bien-être

- ✓ Les politiques nationales, régionales et locales en matière de tourisme et de développement font une place centrale au bien-être économique, social, culturel et environnemental des populations.
- ✓ Les populations cibles participent pleinement à la codirection des processus de consultation et à la prise des décisions concernant la planification, le développement et la gestion du tourisme.

Un tourisme dans l'intérêt des populations rurales et de leur bien-être

- ✓ L'autorité publique assure des conditions propices à l'activité des microentreprises et petites et moyennes entreprises et à l'entrepreneuriat.
- ✓ L'autorité publique mène une action continue pour promouvoir la formation et attirer les professionnels et les entrepreneurs touristiques.



Source : <https://www.iktichatravel.com>

Un tourisme dans l'intérêt des populations rurales et de leur bien-être

- ✓ Guidés par les principes du Code mondial d'éthique du tourisme, les acteurs publics et privés veillent à ce que les activités touristiques assurent des emplois décents et équitables.
- ✓ Dans le droit fil des Recommandations de l'OMT en faveur d'un tourisme accessible à tous, les acteurs publics et privés améliorent l'accessibilité tout le long de la chaîne de valeur du tourisme dans les destinations rurales.

Des perspectives pour le tourisme : innovation, technologie et numérisation

- ✓ L'administration nationale, régionale et locale promeut des politiques stimulant les solutions innovantes, la technologie et la numérisation.
- ✓ L'administration nationale, régionale et locale et le secteur privé veillent à ce que les destinations rurales aient la même connectivité et le même accès à la technologie que les zones urbaines

Des perspectives pour le tourisme : innovation, technologie et numérisation

- ✓ L'administration nationale, régionale et locale maximise l'utilisation de la technologie pour améliorer la planification, la mesure et la gestion du tourisme en coopération avec le secteur privé et les fournisseurs de technologie.
- ✓ Le développement de produits et d'expériences touristiques s'appuiera sur une analyse préalable des forces des destinations et des possibilités qu'elles offrent

Le développement des produits et l'intégration à la chaîne de valeur

- ✓ Le développement de produits et d'expériences touristiques s'inscrit dans une perspective holistique et pleinement intégrée faisant participer tous les autres secteurs, acteurs et rôles socioéconomiques à la chaîne de valeur touristique.
- ✓ L'administration nationale, régionale et locale, le secteur privé et les populations font la promotion d'expériences nouvelles et authentiques.



Le développement des produits et l'intégration à la chaîne de valeur

- ✓ L'administration nationale, régionale et locale, le secteur privé et les populations renforcent le marketing et la promotion du tourisme en milieu rural.
- ✓ L'administration nationale, régionale et locale, le secteur privé et les populations font mieux prendre conscience de l'importance des collectivités rurales ainsi que de leur contribution à l'économie nationale et à la préservation des ressources culturelles et naturelles

Le développement des produits et l'intégration à la chaîne de valeur

- ✓ L'administration et le secteur privé recueillent et mettent à disposition, dans des formats accessibles, des informations exactes et mises à jour à intervalles réguliers sur les produits, services et équipements accessibles.
- ✓ L'administration nationale, régionale et locale, le secteur privé et les populations s'efforcent de remédier à la saisonnalité

La promotion de politiques et de pratiques durables

- ✓ Le tourisme est reconnu comme un moyen efficace au service du développement rural dans le cadre du Programme 2030 et des objectifs de développement durable (ODD)
- ✓ L'administration nationale, régionale et locale, en collaboration avec le secteur privé et les populations, met en pratique le concept de « destination intelligente »



Source : <https://www.lifeismorocco.com/permaculture-maroc-defi-d-avenir/>

La promotion de politiques et de pratiques durables

- ✓ L'administration nationale, régionale et locale, le secteur privé et les populations font la promotion des pratiques durables pour une utilisation plus rationnelle des ressources locales et la réduction des émissions et des déchets
- ✓ L'administration nationale, régionale et locale, le secteur privé et les populations assurent l'intégration des ressources naturelles et culturelles.

La promotion de politiques et de pratiques durables

- ✓ L'administration nationale, régionale et locale, le secteur privé et les populations œuvrent pour un développement du tourisme fondé sur la connaissance des faits grâce à des données et à des outils de suivi intégrés et fiables
- ✓ Les gouvernements s'associent à l'initiative de mesure de la durabilité du tourisme



Remédier aux faiblesses mises en exergue par le Covid

Définir une approche structurelle du secteur au tourisme interne

- ✓ Définir des stratégies de promotion et de commercialisation adaptées aux touristes nationaux
- ✓ Promouvoir auprès des touristes nationaux l'ensemble des services habituellement consommés par des clients internationaux (visites guidées, expériences authentiques, visite de l'arrière pays)



Source : <https://web.facebook.com/happytripclub/>

Réduire les disparités territoriales

- ✓ Promouvoir les régions les moins visitées en incitant à l'entrepreneuriat et développant l'aide aux TPME afin de reproduire des modèles de succès tels que le village de Taghazout.
- ✓ Dans les régions délaissées, promouvoir les offres packagées ainsi que les canaux de distribution de ces activités et excursions afin de faciliter l'acte d'achat pour le touriste national.

S'adapter aux nouvelles habitudes de consommation

- ✓ Développer massivement le tourisme de plein air et les offres adaptées aux groupes de petites tailles.
- ✓ Remettre le bien-être au centre de l'expérience voyage à la fois pour le touriste et pour les populations locales afin d'obtenir un tourisme durable et inclusif.

Désaisonnaliser le tourisme Marocain

- ✓ Toujours pour réduire les effets de concentration des personnes, inciter les touristes à visiter les stations balnéaires en dehors de l'été en proposant des offres très attractives.
- ✓ Créer de l'attractivité en basse saison pour les entreprises afin de développer le MICE domestique.

References

- ✓ UNWTO (2020) Recommandations de l'OMT sur le tourisme et le développement rural. UNWTO (Madrid)
- ✓ UNWTO (2019) Recueil de déclarations de l'OMT. UNWTO (Madrid)
- ✓ Mohamed Berriane (2020) Le tourisme marocain de l'après-COVID-19

Thank you

OTHMANE IBN GHAZALA

