



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

WEBINAR 2: FONDEMENTS ET BONNES PRATIQUES DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ SUR  
TOUTE LA CHAÎNE DE VALEUR TOURISTIQUE

26 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



# Contenu

1. ETAT DES LIEUX ACTUEL DU TOURISME

2. LES FONDEMENTS DES BONNES PRATIQUES DE LA SANTÉ DANS LE TOURISME

3. LES BONNES PRATIQUES DANS LA CHAÎNE DE VALEUR TOURISTIQUE

**Pr. MOHAMED BOUKHEROUK**



# M 1. Etat des lieux actuel du tourisme

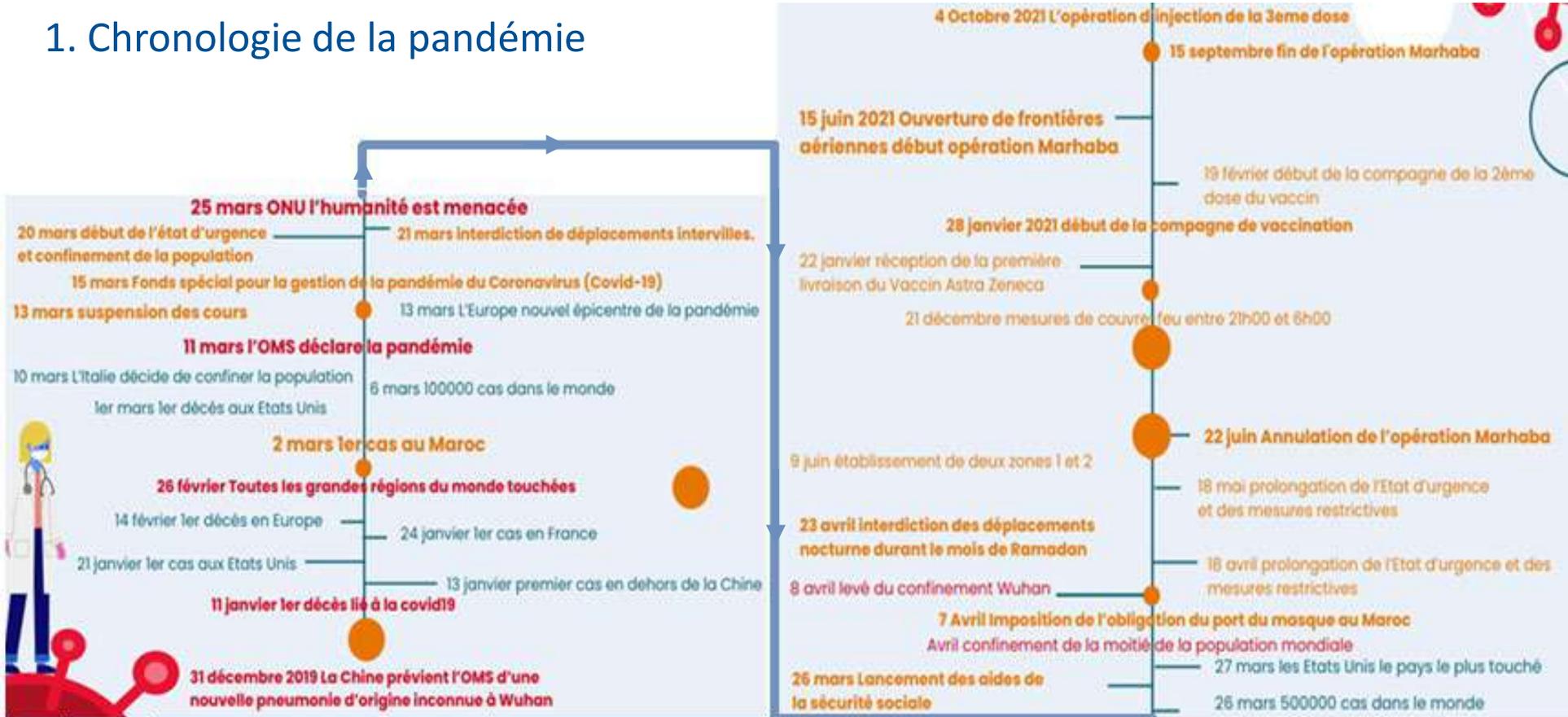
## Contenu

1. CHRONOLOGIE D'UNE PANDÉMIE DÉVASTATRICE
2. IMPACTS DE LA COVID19 SUR LE TOURISME MONDIAL
3. IMPACTS DE LA COVID19 SUR LE TOURISME AU MAROC
4. LA NÉCESSITÉ DES PROTOCOLES SANITAIRES POUR UNE RELANCE SAINTE DU TOURISME

**Pr. MOHAMED BOUKHEROUK**

# M 1. Etat des lieux actuel du tourisme

## 1. Chronologie de la pandémie





# M 1. Etat des lieux actuel du tourisme

## 2. Impacts de la Covid19 sur le tourisme mondial

- La plus grande crise jamais enregistrée avant 2020.
- -74% des arrivées de touristes internationaux à cause des restrictions généralisées et à une baisse massive de la demande.
- 1500 milliards USD de pertes de recettes d'exportation -plus de 11 fois la perte enregistrée pendant la crise économique mondiale.

- 290 à 440  
millions Arrivées  
de touristes  
internationaux

5 à 7 ans Pertes  
en nombre de  
touristes

- 300 à 450  
milliards d'USD  
Exportations du

# M 1. Etat des lieux actuel du tourisme

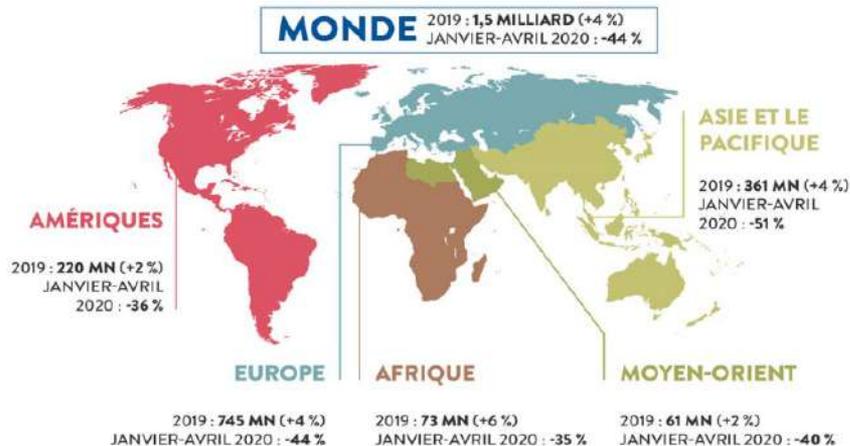
## 2. Impacts de la Covid19 sur le tourisme mondial



### IMPACT DU COVID-19 SUR LE TOURISME EN JANVIER-AVRIL 2020

**180 MILLIONS** D'ARRIVÉES DE TOURISTES INTERNATIONAUX **EN MOINS**  
**195 MILLIARDS D'USD DE PERTES** DE RECETTES DU TOURISME INTERNATIONAL (EXPORTATIONS DU TOURISME)  
**100 % DES DESTINATIONS** IMPOSANT DES RESTRICTIONS SUR LE VOYAGE

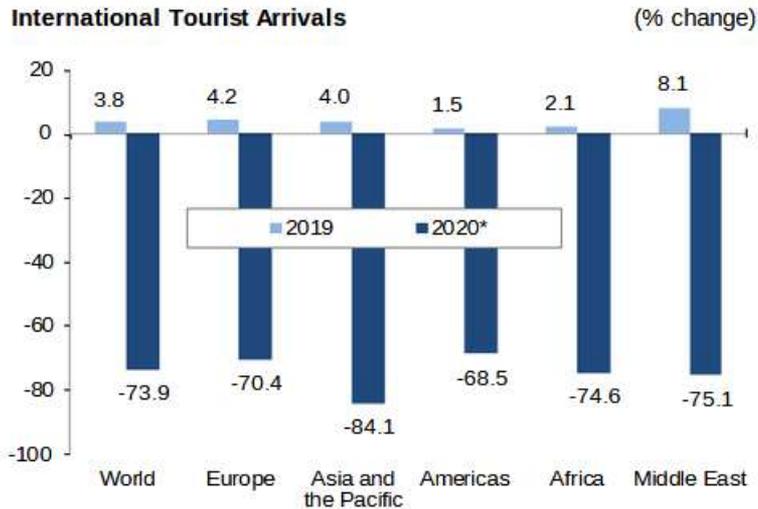
### ARRIVÉES DE TOURISTES INTERNATIONAUX PAR RÉGION JANVIER-AVRIL 2020



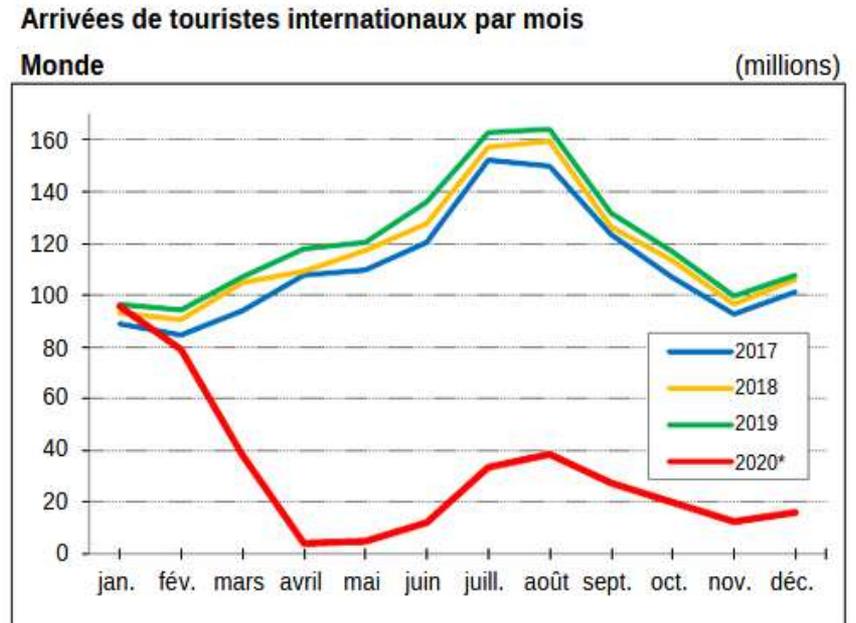
SOURCE: OMT (JUIN 2020)

# M 1. Etat des lieux actuel du tourisme

## 2. Impacts de la Covid19 sur le tourisme mondial



Source: World Tourism Organization (UNWTO) © \* Provisional data



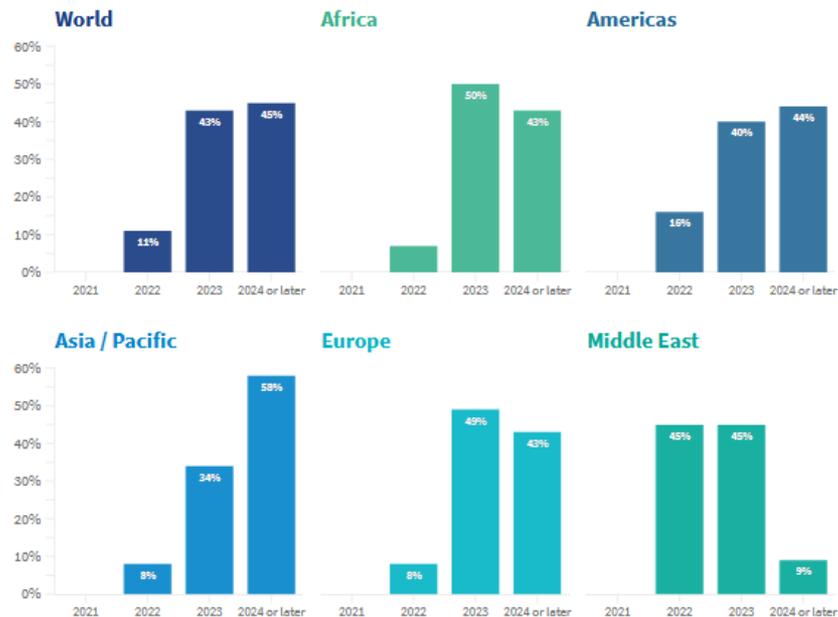
Source : Organisation mondiale du tourisme (OMT-UNWTO) ©

# M 1. Etat des lieux actuel du tourisme

## 2. Impacts de la Covid19 sur le tourisme mondial

- La plupart des experts ne sont pas optimistes quant à un retour à la normale avant 2023.
- Selon une enquête de l'OMT, 45% pensent que le retour au niveau de 2019 ne sera pas possible avant 2024 ou plus tard.
- Le tourisme mettra entre 2 ans et demi et quatre pour revenir à la normale.

When do you expect international tourism to return to pre-pandemic 2019 levels in your country?



UNWTO conducted a global survey among its UNWTO Panel of Tourism Experts on the impact of COVID-19 on tourism and the expected time of recovery.  
Data as collected by UNWTO, September 2021. Published: 04/10/2021

# M 1. Etat des lieux actuel du tourisme

## 3. Impacts de la Covid19 sur le tourisme au Maroc

- Arrêt de l'activité depuis plus de 18 mois
- 2,8 millions de touristes non-résidents en 2020 soit une baisse de -79% par rapport à 2019.
- 7 millions de nuitées en 2020 contre 25,2 millions en 2019, (une régression de -72% entre les deux années).
- 36.4 Milliards de dirhams de recettes en 2020 (-54% par rapport à 2019)



**Le CESE, Le PIB  
touristique accuserait  
un manque à gagner de  
72,1 milliards de  
dirhams en 2020**

**Un déficit de 64,3  
milliards de dirhams en  
termes de recettes.**

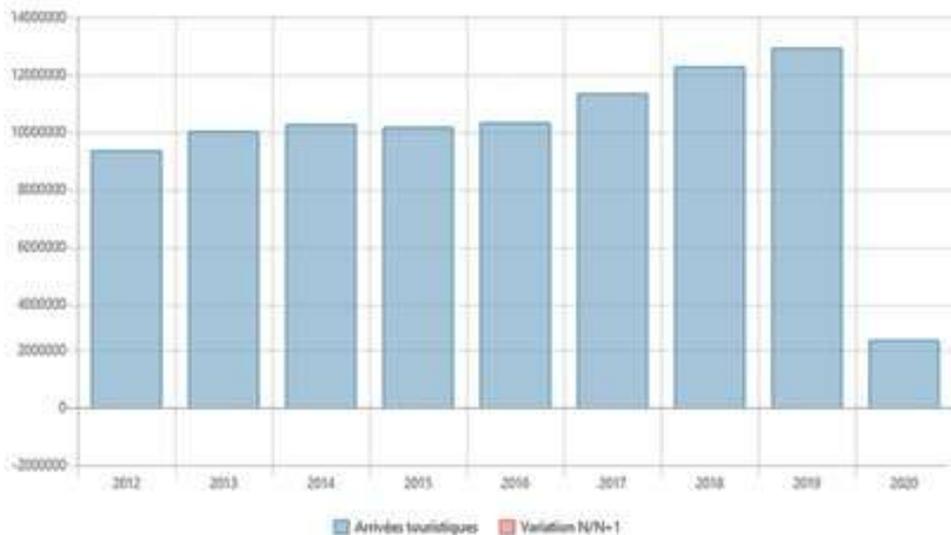
**335.272 postes non  
créés (CNT, 2020).**

# M 1. Etat des lieux actuel du tourisme

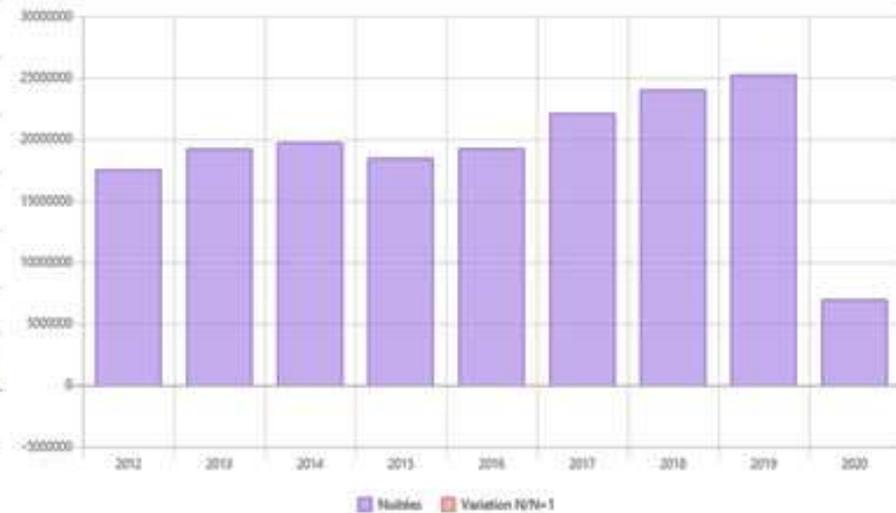
## 3. Impacts de la Covid19 sur le tourisme au Maroc



Evolution des arrivées des touristes

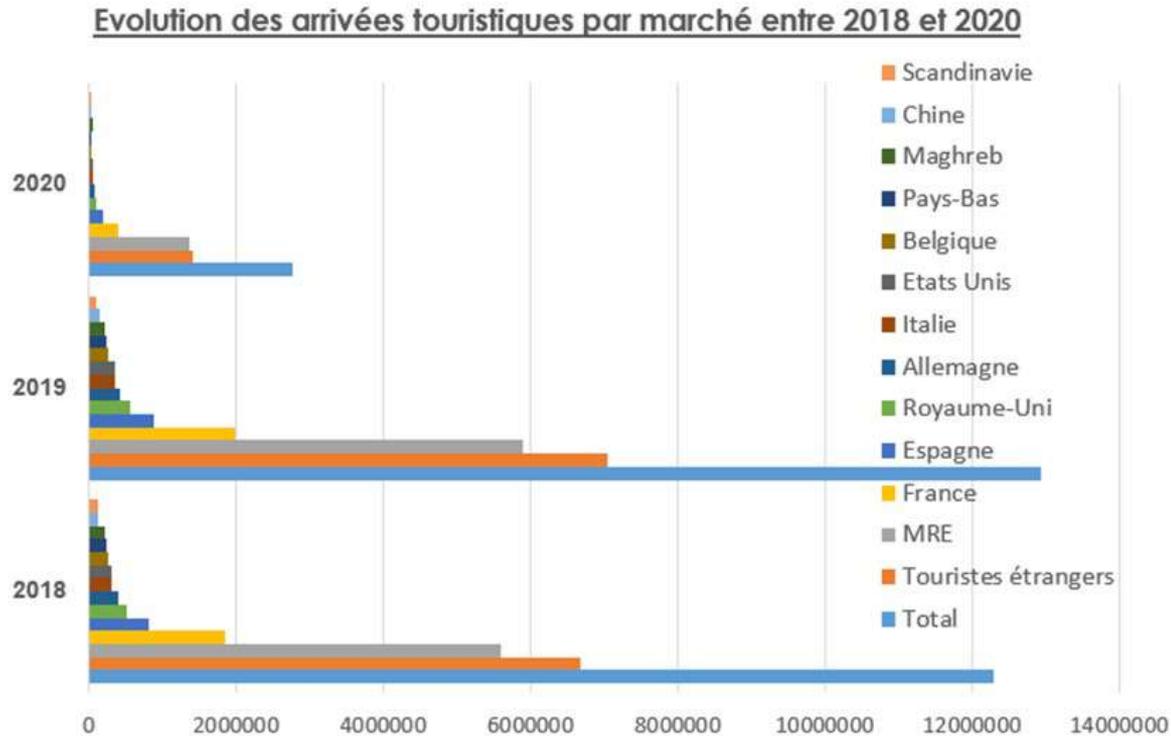
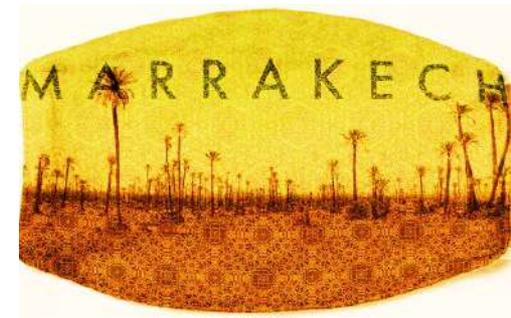


Evolution des nuitées dans les EHTC



# M 1. Etat des lieux actuel du tourisme

## 3. Impacts de la Covid19 sur le tourisme au Maroc





« Sauver des vies; protéger les touristes et les employés, relancer l'activité économique »

# M 1. Etat des lieux actuel du tourisme

## 4. La nécessité des protocoles sanitaires pour une relance saine du tourisme

- Les protocoles ou guidelines sanitaires sont **des outils qui aident** les institutions (publiques ou privées) à **gérer une activité ou un événement et à prendre des décisions adéquates, préconçues et appropriées** à des circonstances spécifiques.
- En cadrant l'action, ils permettent d'éviter les dérives liées à la surprise et à la variabilité inappropriée et incertaine des réactions.
- Leur élaboration est justifiée par: la recherche d'organiser les actions et les processus pour prévenir les surprises (problèmes et catastrophes) et protéger les Hommes (clients et employés) et prendre les bonnes décisions.



# M 1. Etat des lieux actuel du tourisme

## 4. La nécessité des protocoles sanitaires pour une relance saine du tourisme

Les critères et les conditions préalables à l'élaboration d'un protocole :

- Un événement et un danger connu ; (covid19)
- Des conséquences humaines et financières importantes (la paralysie du secteur)
- Le besoin de normaliser et d'uniformiser des réponses variables (la relance par l'offre et la sécurité)
- La mondialisation et la standardisation des normes de consommations (l'écoute des besoins du marché et la résilience )

# M 1. Etat des lieux actuel du tourisme

## 4. La nécessité des protocoles sanitaires pour une relance saine du tourisme

Les protocoles et mesures adoptés visent à :

- Respecter et faire respecter les consignes de santé et sécurité publiques en tout temps.
- Garantir et préserver la sécurité et le bien-être du personnel et des clients.
- Evaluer en permanence les risques sanitaires et l'adaptation des mesures aux risques.
- Harmoniser les procédures
- Faciliter aux clients (touristes) l'apprentissage des mesures et la participation à l'application des protocoles.



<https://all.accor.com/event/allsafe.fr.shtml>

# M 1. Etat des lieux actuel du tourisme

## 4. La nécessité des protocoles sanitaires pour une relance saine du tourisme

Les protocoles et mesures adoptent deux approches :

### Approche offre/destination

Protéger les employés du secteur touristique et la population de la destination.

### Approche client/touriste

Protéger les clients et faire des propositions de valeurs saines et sûres.



# M 2. Les fondements des bonnes pratiques de la santé dans le

## Contenu tourisme

1. FONDEMENT N°1 : LE RISQUE SANITAIRE, UN ENJEU GLOBAL DE LA SANTÉ PUBLIQUE
2. FONDEMENT N°2: LE RISQUE SANITAIRE UN ENJEU PERMANENT POUR LE SECTEUR TOURISTIQUE
3. FONDEMENT N°3: LA PROTECTION ET LA SÉCURITÉ SANITAIRE, UNE OBLIGATION JURIDIQUE
4. FONDEMENT N°4: LE BESOIN DE RASSURER LES TOURISTES



## M 2. Les fondements des bonnes pratiques de la santé dans le tourisme

### 1. Le risque sanitaire, un enjeu global de la santé publique

La santé publique vise à prévenir les maladies, prolonger la vie et promouvoir la santé et l'efficacité physiques grâce à des efforts communautaires qui visent:

- L'assainissement de l'environnement;
- Le contrôle des infections transmissibles,
- L'éducation de l'individu à l'hygiène personnelle,
- L'organisation de services médicaux et infirmiers pour le diagnostic précoce et le traitement préventif des maladies;
- Le développement d'un mécanisme social qui assurera à chaque individu un niveau de vie adéquat pour le maintien de sa santé et sa longévité;

# M 2. Les fondements des bonnes pratiques de la santé dans le tourisme

## 1. Le risque sanitaire, un enjeu global de la santé publique

- La santé publique est un enjeu global, depuis la déclaration d'Alma Ata 78 sur les soins primaires et la protection et la promotion de la santé de tous les peuples du monde
- La santé et l'accès à la santé est un droit
- La santé est un objectif et un enjeu du développement durable

 **OBJECTIFS**  **DE DÉVELOPPEMENT DURABLE**



**Objectif 3 : Bonne santé et bien être : "donner aux individus les moyens de vivre une vie saine et promouvoir le bien-être à tous les âges",**

## M 2. Les fondements des bonnes pratiques de la santé dans le tourisme

### 1. Le risque sanitaire, un enjeu global de la santé publique

**400 millions**

de personnes n'ont pas accès à des services de santé de base et 40% de la population mondiale n'a pas de protection sociale.

**1,6 milliard**

de personnes vivent dans des environnements fragiles où le manque d'accès aux services de santé basiques représente un obstacle majeur.

**15 millions**

A la fin 2017, 21,7 millions de personnes recevaient des soins antirétroviraux. Cependant, plus de 15 millions de malades attendent toujours d'être traités.

**2 secondes**

Toutes les 2 secondes, une personne âgée de 30 à 70 ans meurt prématurément de maladies non transmissibles.

**7 millions**

de personnes meurent chaque année à cause de particules fines contenues dans de l'air pollué.

**1 sur 3**

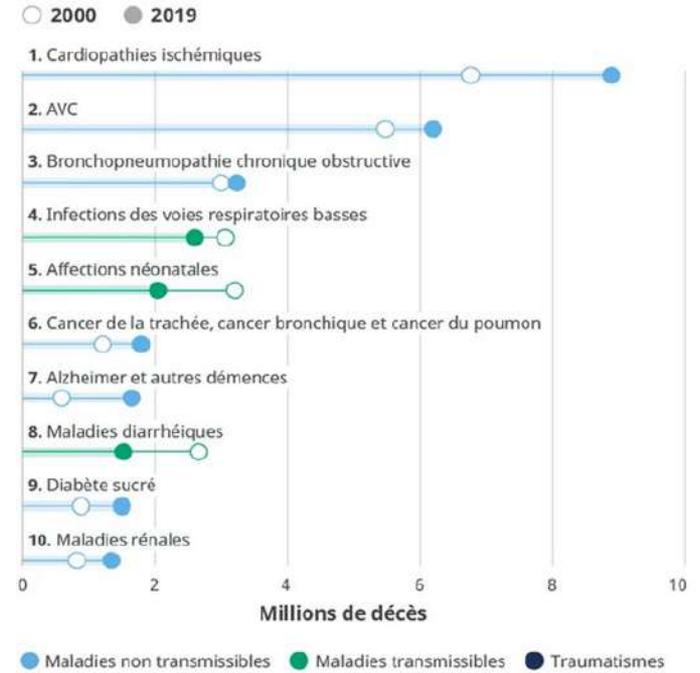
Plus d'une femme sur trois est victime de violences sexuelles ou physiques au cours de sa vie, avec des conséquences majeures sur sa santé physique, mentale, sexuelle et reproductive.

## M 2. Les fondements des bonnes pratiques de la santé dans le tourisme

### 1. Le risque sanitaire, un enjeu global de la santé publique

- Les infections des voies respiratoires basses demeurent la maladie transmissible qui fait le plus de morts dans le monde, (quatrième rang des principales causes de mortalité).
- Le nombre de décès dus à des infections des voies respiratoires basses a été de 2,6 millions en 2019.
- Les maladies diarrhéiques comptent elles aussi parmi les infections pour lesquelles le nombre de décès a le plus diminué. Toutefois, le nombre de décès a été de 1,5 million en 2019.

#### Les principales causes de mortalité dans le monde



Source : Estimations sanitaires mondiales de l'OMS.

# M 2. Les fondements des bonnes pratiques de la santé dans le tourisme

## 2. Le risque sanitaire, un enjeu permanent pour le secteur touristique

- Les risques sanitaires proviennent des voyages: échanges commerciaux, du tourisme et des déplacements professionnels.
- Les risques liés aux zoonoses et à l'interaction homme-animal.
- Toutefois, Le tourisme est considéré comme l'une des formes de voyage les plus sûres.

### Exemples de Maladies du voyage

Chikungunya	Méningites
Choléra	Oreillons
Coronavirus Mers-Cov	Paludisme
Coqueluche	Pneumonie
Dengue	Poliomyélite
Ebola	Rage
Encéphalites à tiques	Rougeole
Encéphalite Japonaise	Rubéole
Fièvre de Lassa	Tétanos
Fièvre jaune	Tuberculose
Grippe saisonnière	Typhoïde
Hépatite A	Varicelle et Zona
Hépatite B	Zika
	maladie de lym
Leptospirose	<b>Covid19</b>

## M 2. Les fondements des bonnes pratiques de la santé dans le tourisme

### 2. Le risque sanitaire, un enjeu permanent pour le secteur touristique

- Un voyageur doit attendre 6500 années pour être victime d'un accident d'avion commercial.
- Le risque de décès en voyage a été estimé à 1 pour 100000 voyageurs et par mois de séjour pour les voyageurs
- Seulement 8% de tous les voyageurs ont besoin d'une assistance médicale durant ou après leur voyage.



## M 2. Les fondements des bonnes pratiques de la santé dans le tourisme

### 3. La protection et la sécurité sanitaire, une obligation juridique

Dans le Droit international: Les États ont pour obligation principale de protéger et de promouvoir les droits de l'homme. Cela découle du droit coutumier international et des traités et conventions internationaux.

La sécurité sanitaire et un bien public essentiel.

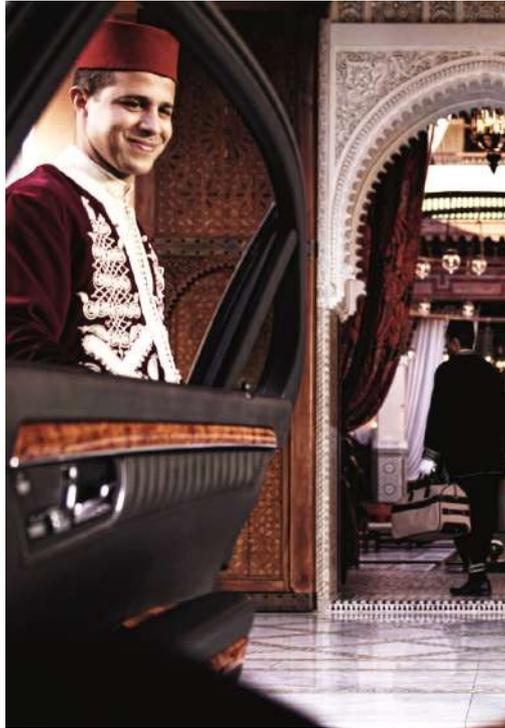


Trois types d'obligations qui découlent du droit international

Obligation de respecter	L'exercice du droit à la santé et ne pas l'entraver ou le violer
L'obligation de protéger	par des mesures (lois et normes et autres mesures) facilitant le droit à la santé.
Obligation de mettre en œuvre	Des actions et des mesures (législatives, administratives, budgétaires, judiciaires)

## M 2. Les fondements des bonnes pratiques de la santé dans le tourisme

### 3. La protection et la sécurité sanitaire, une obligation juridique



- **La Santé et Sécurité de Travail:** l'ensemble des règles d'hygiène, de sécurité et de médecine du travail dont la finalité est la prévention des risques professionnels et par voie de conséquence la protection de l'état physique, mental et social des travailleurs.

- **L'article 3 de la convention n° 155 sur la sécurité, la santé des travailleurs:** adopté par la conférence générale de l'O.I.T le 22.6.1981; le terme santé, englobe: les maladies ou l'infirmité ainsi que les éléments physiques (sécurité et hygiène) et mentaux affectant la santé.

**La santé et sécurité du travail doivent s'inscrire dans une politique nationale visant la prévention des accidents du travail et l'amélioration de l'environnement socioprofessionnel.**

## M 2. Les fondements des bonnes pratiques de la santé dans le tourisme

### 3. La protection et la sécurité sanitaire, une obligation juridique

Au Maroc, et à l'instar des autres pays la réglementation en matière de santé et de santé de travail est assez évoluée:

**La constitution (2011) établit le droit à la santé et aux soins dans l'article 31 alors que L'article 8 de la constitution établit « la défense et la promotion des droits et intérêts socio-économiques »**



## M 2. Les fondements des bonnes pratiques de la santé dans le tourisme

### 3. La protection et la sécurité sanitaire, une obligation juridique

- **Le dahir du 25 Août 1914 modifié par le dahir du 13 Octobre 1933** soumet au contrôle et à la surveillance tous les établissements qui présentent des causes d'insalubrité, d'inconfort et de dangers.
- **Le Dahir du 25 Juin 1927** relatif à la responsabilité des accidents dont les ouvriers sont victimes dans leur travail.
- **Le Dahir du 31 mai 1943 puis celui du 2 Juillet 1947** inclus les maladies professionnelles dans les accidents du travail.



## M 2. Les fondements des bonnes pratiques de la santé dans le tourisme

### 3. La protection et la sécurité sanitaire, une obligation juridique

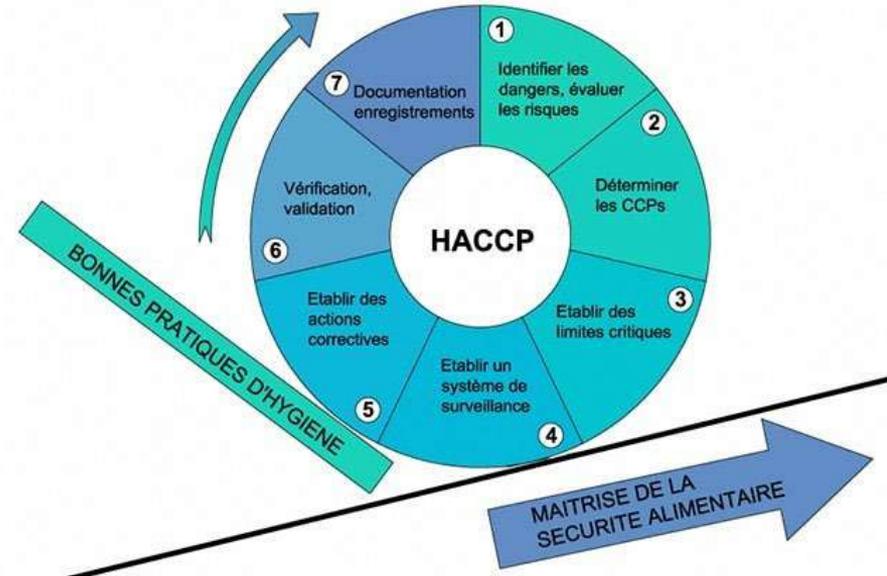
- **Le Dahir du 4 Novembre 1947** : la santé et sécurité du travail comprennent des règles d'hygiène et de sécurité.
- **L'arrêté du 4 Novembre 1952**: mesures générales et spéciales de sécurité applicables à tous les établissements exerçant une activité commerciale, industrielle ou libérale.
- **L'arrêté du 20 Mai 1967 en application du dahir du 31 Mai 1943**: sur avis du Ministre de la Santé dresse l'inventaire des manifestations morbides, infections microbiennes et affections, considérées comme maladies professionnelles.



## M 2. Les fondements des bonnes pratiques de la santé dans le tourisme

### 3. La protection et la sécurité sanitaire, une obligation juridique

- **La loi n° 61-00** portant statut des établissements touristiques, promulguée par le dahir n° 1-02-176 du 1er rabii II 1423 (13 juin 2002) ;
- **Arrêté du ministre** du tourisme n° 1751-02 du 23 chaoual 1424 (18 décembre 2003) fixant les normes de classement des établissements touristiques.
- Le **Codex Alimentarius (CA)** et les différentes lois de la sécurité alimentaire.



## M 2. Les fondements des bonnes pratiques de la santé dans le tourisme

### 4. Le besoin de rassurer les touristes



## M 2. Les fondements des bonnes pratiques de la santé dans le tourisme

### 4. Le besoin de rassurer les touristes

- L'étude de la perception du risque est assez récente (les années 1990)
- Les touristes perçoivent le risque en raison de l'incertitude et des conséquences imprévues et incertaines de caractère désagréable résultant de l'achat de produits ou de services.
- **Plusieurs types de risques existent:** le risque physique, le risque lié aux vacances, le risque lié à la destination, le risque terroriste, le risque financier pour la santé ou le risque socioculturel sur les intentions de voyage. le risque environnemental, politique, financier, socio-psychologique, physique et attendu.
- **Les touristes considèrent la sécurité comme le premier critère du choix de la destination.**



## M 2. Les fondements des bonnes pratiques de la santé dans le tourisme

### 4. Le besoin de rassurer les touristes

- Le risque pour la santé indique que les touristes perçoivent un risque **pour leur santé physique** à la suite d'événements incontrôlés associés au terrorisme, à la situation politique, aux catastrophes naturelles et **à la pandémie**.
- La pandémie de COVID-19 a fait que les touristes perçoivent **un degré élevé de risque pour la santé** lorsqu'ils visitent des destinations ou des établissements d'accueil. **Même après la pandémie, la plupart des touristes hésiteront à voyager.**
- Ce qui rend essentiel pour les professionnels de l'hôtellerie et du tourisme la mise en œuvre **de stratégies de réduction des risques. Comment réussir à réduire l'incertitude pour le retour des touristes?**

## M 2. Les fondements des bonnes pratiques de la santé dans le tourisme

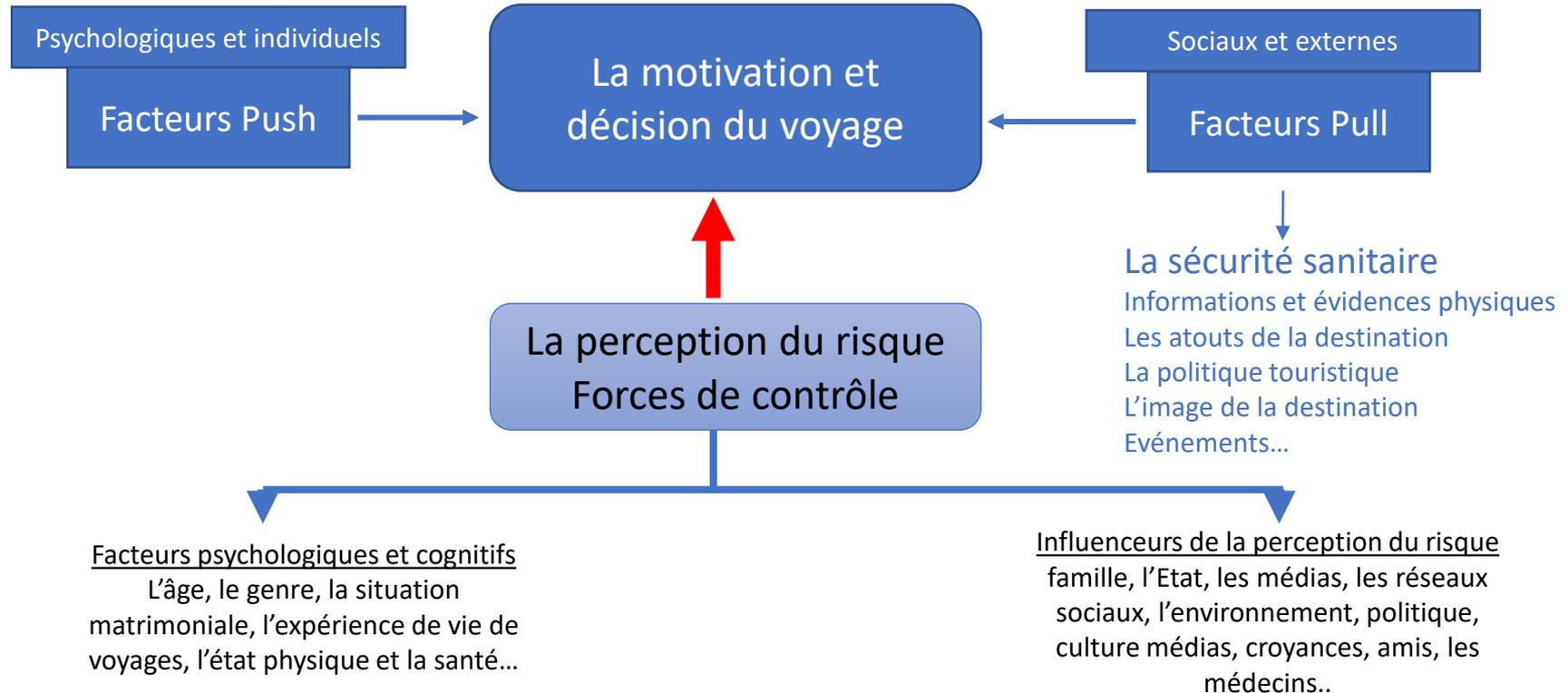
### 4. Le besoin de rassurer les touristes

- Dans la prise de décision du voyage le touriste fait face à l'incertitude et l'aléatoire.
- L'acquisition de connaissances supplémentaires sur les produits ou services réduit l'incertitude et le risque perçu. Mais cela a des limites quand il s'agit du risque physique.
- **Le risque perçu pour la santé est fortement basé sur une incertitude qui n'est pas réductible par l'acquisition d'informations supplémentaires.**



## M 2. Les fondements des bonnes pratiques de la santé dans le tourisme

### 4. Le besoin de rassurer les touristes



## M 2. Les fondements des bonnes pratiques de la santé dans le tourisme

### 4. Le besoin de rassurer les touristes

- La sécurité sanitaire a un impact profond sur la motivation de voyage.
- Elle diminue la perception du risque et agit sur le moral des touristes
- Les procédures et protocoles de sécurité proposés peuvent être considérés comme une solution efficace pour regagner la confiance des touristes. Communiquer sur ces mesures l'est encore plus.

### Enquête Booking.com en 2020

50% des voyageurs français éviteront les transports en commun.

46% des voyageurs opteront pour une maison de vacances ou un appartement.

En 2019, 64% préféraient

# M 2. Les fondements des bonnes pratiques de la santé dans le tourisme

## 4. Le besoin de rassurer les touristes

**AIRBNB CLEANING**  
KEEPING YOUR AIRBNB UNIT CLEAN  
IN THE TIME OF COVID-19  
(WITH CHECKLIST)

do inn<sup>• CC</sup>

### #STOPCOVID Cleaning is a very serious matter for us



Welcome!

We are committed to respecting Airbnb's enhanced cleaning protocol, developed in partnership with experts from the healthcare and hospitality sectors. Here is what was done to clean and sanitize the accommodation:

- ✓ **Approved products**  
We use disinfectants approved by international health organizations to prevent the spread of COVID-19.
- ✓ **Protective equipment**  
We wore protective equipment, such as a mask and gloves, when cleaning up.
- ✓ **Thorough cleaning**  
We followed detailed checklists for cleaning each part.
- ✓ **Cleaning products available**  
We have left additional cleaning products available for you to use during your stay.
- ✓ **Sanitized surfaces**  
All frequently touched surfaces have been sanitized, including door handles, cupboards and switches.



To learn more about the protocol, check [airbnb.com/cleaning](https://airbnb.com/cleaning)

## M 2. Les fondements des bonnes pratiques de la santé dans le tourisme

### 4. Le besoin de rassurer les touristes



<https://www.snacking.fr/actualites/management-franchise/4893--Covid-19-Consultez-le-protocole-sanitaire-pour-la-reouverture-des-cafes-et-restaurants/>



# M 3. Les Bonnes pratiques dans la chaîne de valeur touristique

## 1. Les mesures de santé et de sécurité, une affaire de tout le système tourisme

		Touristes & Citoyens			
Touristes & Citoyens	Local	Région, provinces, communes, délégation du tourisme, délégation de la santé, hôpitaux	Entreprises et établissements touristiques locaux	Associations locales de tourisme	Touristes & Citoyens
	National	Etats, ministère de la santé institutionnels du tourisme (ministère de l'intérieur, ministère des affaires étrangères, ministère du tourisme, du transport et d'équipement...), ONMT et délégations, laboratoires nationaux, aéroports, ports et	Compagnies aériennes, chaînes hôtelières, tours opérateurs, centrales de réservation et OTA	Associations et fédérations de professionnels du tourisme,	
	International	ONU, PNUD, OMT, OMS, IATA, OACI, BM, FMI,	Compagnies aériennes, chaînes hôtelières, tours opérateurs	ONG internationale, organismes de coopération internationale et bailleurs de fonds	
		Institutionnels instance de régulation	Secteur marchand <u>Le</u> marche	Secteur non marchand, société civile et organisations professionnelles	
		Touristes & Citoyens			

Parties prenantes de la sécurité sanitaire dans le système touristique international

# M 3. Les Bonnes pratiques dans la chaîne de valeur touristique

## 1. Les mesures de santé et de sécurité, une affaire de tout le système tourisme

Information et préparation du voyage	Mobilité et transport	Accueil /Hébergement	Restauration (F&B)	Activités culturelles et récréatives	Mobilité et transport	Marché et société
Marketing et information, services visas	Transport d'acheminement, transports public, location, transport touristique	Délégation, agence de voyages, établissements d'hébergement	Restaurants	Musées et sites, parcs, prestataires et vendeurs d'activités et d'expériences et de souvenirs		
 <p>Valeur touristique: Hospitalité, Valorisation des ressources (nature, patrimoine, culture...)            Valeur société: formation, identité, ouverture et intégration, sensibilisation au développement            Valeur économique: dynamique économique, infrastructure, emploi, effet multiplicateur sur les autres secteurs,            Valeur éthique et humaniste: <b>Sécurité sanitaire</b>, Préservation de l'espèce humaine, respect et protection de l'environnement, durabilité, vivre en commun,</p>						

# M 3. Les Bonnes pratiques dans la chaîne de valeur touristique

## 1. Les mesures de santé et de sécurité, une affaire de tout le système tourisme

- L'OMT coordonne la collaboration avec l'ensemble des partenaires publics et privés au niveau mondial,
  - L'OMT et IATA: lancent le Destination Tracker.
  - Elle œuvre avec l'OACI pour la relance de l'aviation civile:
  - Avec l'OMS pour la préparation des protocoles...
  - Et travaille avec les Etats pour la mise en place des procédures.



# M 3. Les Bonnes pratiques dans la chaîne de valeur touristique

## 1. Les mesures de santé et de sécurité, une affaire de tout le système tourisme

- **Déclaration de Tbilissi 15-17 septembre 2020**, Engagement d'œuvrer en faveur d'un redressement durable du tourisme :
  - **Une action commune et coordonnée** du secteur des entreprises, des acteurs privés, de la société civile et de tous les niveaux compétents de l'administration.
  - Des mécanismes appropriés devraient être établis permettant aux **touristes d'être l'objet de toutes les attentions** sur leur lieu de destination.



# M 3. Les Bonnes pratiques dans la chaîne de valeur touristique

## 1. Les mesures de santé et de sécurité, une affaire de tout le système tourisme

L'OMT insiste aussi sur l'importance de :

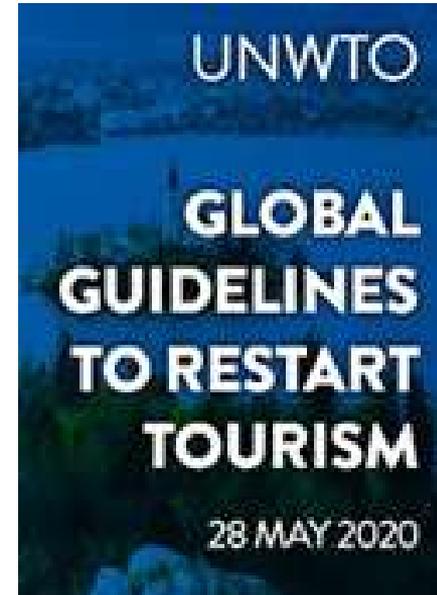
- **La coordination** interministérielle et administrative dans les destinations
- **La coordination verticale** et la coopération entre le tourisme et d'autres secteurs, dont la santé, les transports, l'intérieur, les affaires étrangères, le commerce, la culture et d'autres services,
- Le renforcement des **partenariats public-privé** et des mécanismes pour faire participer l'ensemble des populations au redressement,



# M 3. Les Bonnes pratiques dans la chaîne de valeur touristique

## 1. L'OMT, orientations pour les protocoles

1. Provide **liquidity** and protect **jobs**.
2. Recover **confidence** through **safety & security**.
3. **Public-private collaboration** for an efficient reopening.
4. **Open borders** with **responsibility**.
5. **Harmonize and coordinate protocols & procedures**.
6. **Added value jobs** through **new technologies**.
7. **Innovation** and **Sustainability** as the new normal.



# M 3. Les Bonnes pratiques dans la chaîne de valeur touristique

## 1. L'OMT, orientations pour les protocoles

### PRINCIPLES

1. Safe and Seamless travel for residents, travellers & workers in full respect of health regulations
2. Clear and evidence based protocols & information
3. Data sharing on the basis of consent & applicable regulations, and in full respect of data privacy policies
4. Non discrimination of travellers
5. Digital transformation
6. Measures should be in place only as long as necessary with respective protocols to be replaced with better alternatives or removed as the situation allows



### 01. SEARCH & BOOK

- Information on health requirements & procedures from origin country, travel providers & destination
- Information on cancellation & policies if sick while travelling or at the destination
- Sharing data (national tracing apps)



### 02. LEAVING HOME

- Contactless payment in local transportation
- Physical distancing rules
- Protocols in place at your local transportation



### 03. ON YOUR WAY

- Advance contactless check-in & boarding at your pre-allocated seat
- Limit carry-on baggage that would require use of the overhead bins



### 04. AT YOUR DESTINATION

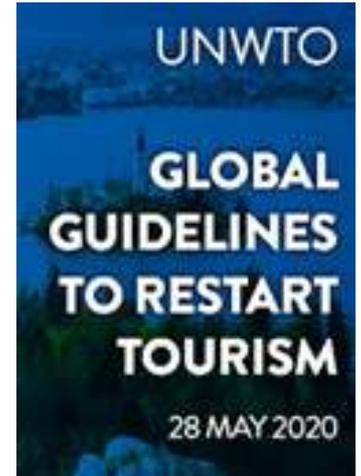
- Contactless border control when you are going outside your country
- Operation of transportation infrastructure and operations adapted to physical distancing & health regulations in place
- Download tracking app if available at the destination
- Health protocols along the tourism value chain (accommodation, transportation, restaurants, attractions,..)
- Contactless payments & check-in
- E-tickets and e-booking for visits and entertainment
- Clear communication on protocols & regulation in place in all touch point
- SMS to visitors upon arrival to inform them on rules & regulations in place nationally or locally



# M 3. Les Bonnes pratiques dans la chaîne de valeur touristique

## 2. Des propositions transversales pour toute la chaîne de valeur:

- L'OMT a proposé des directives des mesures sanitaires pour :
  - Une gestion sûre et transparente des frontières (aériennes, maritimes et terrestres)
  - Le secteur privé (mesure transversales)
  - Le secteur aérien
  - Les hébergements
  - Les tours opérateurs et les agences de voyages
  - Les événements et les réunions
  - Les parcs d'attractions et les parcs à thèmes
  - Organismes en charge de la gestion et la planification des destinations



# M 3. Les Bonnes pratiques dans la chaîne de valeur touristique

## 2. Des propositions transversales pour toute la chaîne de valeur:



- L'OMT oriente la relance sûre et saine en poussant les opérateurs à :
  - Implanter des protocoles de santé, de sécurité et d'hygiène, globaux et harmonisés
  - La formation du personnel aux protocoles sanitaires et aux processus de livraison de service sain
  - La communication permanentes des protocoles et responsabilités au consommateur (notamment via les outils digitaux et les réseaux sociaux)
  - La désinfection fréquente des surfaces avec des produits de qualité
  - Mettre en place un dispositif d'urgence (au cas où un client ou un employé tombe malade)

# M 3. Les Bonnes pratiques dans la chaîne de valeur touristique

## 2. Des propositions transversales pour toute la chaîne de valeur:

- Un comité interne de coordination covid19 (suivi, implantation et exécution du protocole et la livraison du service.
- La refonte des processus internes (sans contact)
- Veille statistique en coordination avec les autorités;
- La promotion du dialogue social et l'emploi (bien être des employés)
- Dialogue avec le secteur public et les mécanismes de récupération après la crise.



# M 3. Les Bonnes pratiques dans la chaîne de valeur touristique

## 2. Des propositions transversales pour toute la chaîne de valeur:

Au niveau de l'hygiène et des opérations, l'OMT recommande au secteur privé :

- Une procédure d'examen de santé appropriée et proportionnelle au niveau risque ;
- La fréquence des nettoyages;
- L'approvisionnement des masques aux clients et équipes;
- Des processus qui réduisent le contact avec les autres clients et le personnel.



# M 3. Les Bonnes pratiques dans la chaîne de valeur touristique

## 2. Des propositions transversales pour toute la chaîne de valeur:



- Limiter les mouvements dans le même espace;
- Simplifier la restauration et les déplacements du personnel et son interaction avec les clients.
- Assurer la distanciation physique en limitant les sièges occupés ;
- Offrir les serviettes hygiéniques;
- Réduire le nombre des objets et des bagages à main dans la cabine (souvenir et matériel imprimé) et désinfection fréquente.

# M 3. Les Bonnes pratiques dans la chaîne de valeur touristique

## 4. Les bonnes pratiques de la santé et de la sécurité sur toute la chaîne de valeur au Maroc



The image shows the cover of a report. At the top center is the coat of arms of Morocco. Below it, the text reads: 'Royaume du Maroc, Ministère du Tourisme, de l'Artisanat, du Transport Aérien et de l'Economie Sociale, Département du Tourisme, Direction de la Réglementation, du Développement et de la Qualité'. The main title is 'RECUEIL DE RECOMMANDATIONS DE SÉCURITÉ SANITAIRE LIÉES AU COVID-19 À DESTINATION DES OPÉRATEURS TOURISTIQUES MAROCAINS'. The cover features several images: a night view of a city with red umbrellas, a woman in a green vest and mask, a woman with a suitcase, and a woman with a suitcase and a child. On the right side, there is a list of 'RUBRIQUES DU RECUEIL' with corresponding icons: a hotel icon for 'Etablissements d'Hébergement Touristique (EHT)', a restaurant icon for 'Les restaurants touristiques', a globe and airplane icon for 'Les agences de voyages', a person with a map icon for 'Les guides de tourisme', and a bus icon for 'Le transport touristique (en cours de production)'.

Royaume du Maroc  
Ministère du Tourisme, de l'Artisanat,  
du Transport Aérien et de l'Economie Sociale  
Département du Tourisme  
Direction de la Réglementation, du Développement  
et de la Qualité

**RECUEIL DE  
RECOMMANDATIONS DE  
SÉCURITÉ SANITAIRE LIÉES  
AU COVID-19 À DESTINATION  
DES OPÉRATEURS  
TOURISTIQUES MAROCAINS**

**RUBRIQUES DU RECUEIL :**

-  Etablissements d'Hébergement Touristique (EHT)
-  Les restaurants touristiques
-  Les agences de voyages
-  Les guides de tourisme
-  Le transport touristique  
(en cours de production)

# M 3. Les Bonnes pratiques dans la chaîne de valeur touristique

## 4. Les bonnes pratiques de la santé et de la sécurité sur toute la chaîne de valeur au Maroc

- Un référent COVID-19 qui se chargera de l'application des procédures de sécurité et d'hygiène contre le COVID-19.
- La désinfection et l'aseptisation régulière suivant les directives et les référentiels nationaux.
- Placer un tapis désinfectant (par immersion des semelles dans une solution désinfectante) et antidérapant à l'entrée des établissements et des zones d'accès.



## M 3. Les Bonnes pratiques dans la chaîne de valeur touristique

### 4. Les bonnes pratiques de la santé et de la sécurité sur toute la chaîne de valeur au Maroc

- Traiter et désinfecter régulièrement les moquettes.
- Organiser des sessions de formation pour le personnel.
- Favoriser le télétravail (Personnel administratif)
- Utiliser des supports de sensibilisation pour rappeler les mesures d'hygiène et de sécurité (accrocher des notes plastifiées de sensibilisation, privilégier des capsules vidéo aux flyers).



# M 3. Les Bonnes pratiques dans la chaîne de valeur touristique

## 4. Les bonnes pratiques de la santé et de la sécurité sur toute la chaîne de valeur au Maroc

- Limiter le nombre de clients et garantir la distanciation sociale (la réception, le hall d'entrée, ou le restaurant)
- Créer une cellule RH spéciale COVID 19 (contrôler la température du personnel, signaler les cas suspects, briefier les équipes sur les bons gestes et revoir la politique RH : shifts rotatifs et consignes d'hygiène et de sécurité renforcées.)
- Mettre à jour toutes les procédures de protection contre le COVID19.



## M 3. Les Bonnes pratiques dans la chaîne de valeur touristique

### 4. Les bonnes pratiques de la santé et de la sécurité sur toute la chaîne de valeur au Maroc

- Prévoir des équipements de protection pour le personnel: masques, visières, gels hydro-alcooliques, uniformes désinfectés en permanence.
- Prévoir des masques pour les clients,
- Mettre en place une procédure de confinement et de désinfection en cas de client(s) et/ ou de salarié(s) déclaré(s) positif(s) et nécessitant une mise en quarantaine.
- Prévenir les clients et prévoir dans les conditions de vente la possibilité d'un relogement si le besoin est exprimé ou la situation l'exige.



# Conclusion

## Les nouveaux dispositifs régulent le « New-Normal »

- Nous sommes face à l'incertain;
- nous évoluons dans une situation d'Etat d'urgence;
- Des décisions d'urgence;
- Le tourisme se trouve face à une catastrophe.

		Niveau de gravité			
		Insignifiant	Marginal	Critique	Catastrophique
Probabilité	Très probable	A gérer	Inacceptable	Inacceptable	Inacceptable
	Probable	A gérer	A gérer	Inacceptable	Inacceptable
	Possible	Négligeable	A gérer	A gérer	Inacceptable
	Peu probable	Négligeable	Négligeable	A gérer	Inacceptable
	Très				

# Conclusion

## Les nouveaux dispositifs régulent le « New-Normal »

- Le tourisme doit s'adapter aux nouvelles normalités
- **Un tourisme « health-friendly »**

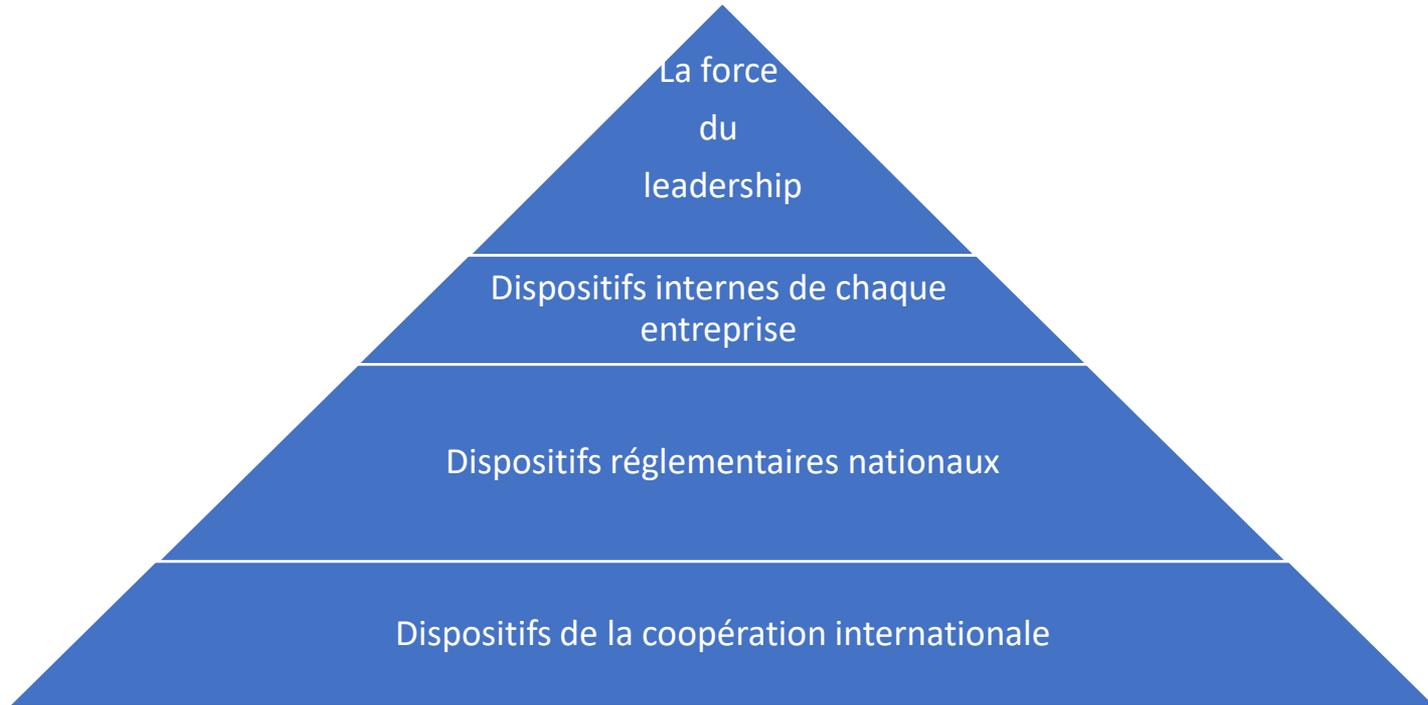
Et les opérateurs doivent aussi répondre à de nouvelles exigences:

- **La sécurité sanitaire au cœur du tourisme;**
- Le besoin de concentration sur: gestes barrières, distanciation, désinfection
- Une activité marquée par l'irrégularité;
- Les surcoûts engendrés par les nouvelles charges (mesures sanitaires);
- Les effectifs en baisse et des quantités de travail excessives;
- L'ennui et à lassitude dus à la baisse du travail;
- L'interruption d'une tâche ou l'augmentation des tâches fortuites;
- La complexité du travail et des tâches et le besoin de polyvalence
- La difficulté de concilier vie professionnelle et vie personnelle;
- La gestion des délais et la sous-fréquentation;

« New-Norma

# Conclusion

## Les nouveaux dispositifs régulent le « New-Normal »



# Conclusion

Les nouveaux dispositifs permettent de préserver les emplois de la



# Conclusion

## Les nouveaux dispositifs pour les générations futures



# References

- ✓ Bulletin officiel, Arrêté du ministre du tourisme n° 1751-02 du 23 chaoual 1424 fixant les normes de classement des établissements touristiques
- ✓ Bulletin officiel (2011), Dahir n°1-11-83 du 29 Rejeb 1432 (2 juillet 2011) portant promulgation de la loi n°34-09 relative au système de santé et à l'offre de soins
- ✓ Basty, F. (2008). La sécurité humaine : Un renversement conceptuel pour les relations internationales. *Raisons politiques*, 32, 35-57. <https://doi.org/10.3917/rai.032.0035>
- ✓ Cretu, C.-M.; Turtureanu, A.-G.; Sirbu, C.-G.; Chitu, F.; Marinescu, E.S.; Talaghir, L.-G.; Robu, D.M. Tourists' Perceptions Regarding Traveling for Recreational or Leisure Purposes in Times of Health Crisis. *Sustainability* 2021, 13, 8405. <https://doi.org/10.3390/su13158405>
- ✓ CGEM (2018) Santé et sécurité au travail pour les entreprises marocaines, Guide pratique,
- ✓ CESE (Conseil économique, social et environnemental (2020) Le tourisme, levier de développement durable et d'intégration, Pour une nouvelle stratégie nationale du tourisme, Commission des Affaires économiques et des projets stratégiques, Royaume du Maroc.
- ✓ CNUCED (2018) Examen collegial volontaire du droit et de la politique de protection du consommateur au Maroc,
- ✓ Direction de l'épidémiologie et de lutte contre les maladies, Covid19 et infection au SARS-CoV2, Manuel de procédures de veille et de riposte, Version Novembre 2020, Ministère de la santé
- ✓ Jeffrey P Koplan, T Christopher Bond, Michael H Merson, K Srinath Reddy, Mario Henry Rodriguez, Nelson K Sewankambo, Judith N Wasserheit (2009), Towards a common definition of global health,, *Lancet* 2009; 373: 1993–95 Published Online June 2, 2008  
DOI:10.1016/S01406736(09)60332-9 See Editorial page 1919
- ✓ Haut Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme (2009) Le droit à la santé, *Droits de l'homme, Fiche d'information n°31, OMS, ONU, Genève.*

# References

- ✓ Hatz, C., Walz, A., Genton, B., Behrens, R. (2014). 'Mort des voyageurs : risques réels, risques virtuels', Rev Med Suisse 2014; volume 0. no. 429, 1001 – 1003
- ✓ Andrew Lepp. A, Gibson. H (2003), Tourist role perceived risk and international tourism, Annals of Tourism Research, Vol. 30, No. 3, pp. 606–624, Elsevier Science Ltd. doi:10.1016/S0160-7383(03)00024-0
- ✓ Ministère de la santé (2020) Plan stratégique national santé et immigration 2021-2021,
- ✓ Ministère du tourisme, de l'artisanat, du transport aérien et de l'économie sociale,(2020) Recueil de recommandations de sécurité sanitaire liées au covid19 à destination des opérateurs touristiques marocains. V1-01.06.2020
- ✓ OMS, Déclaration d'Alma-Ata,
- ✓ ONSSA (2011)Le Comité National du Codex Alimentarius (CNC), Manuel de procédure.
- ✓ Secrétariat Général du Gouvernement, (2011), La constitution, Imprimerie Officielle, Rabat Thierry Ancelle (2011) les maladies du voyage et d'importation, ADEP n°76, Sep 2011
- ✓ Nations Unies, (2020), Note de synthèse : La COVID-19 et la transformation du tourisme, AOÛT 2020
- ✓ Nations Unies( 2020), Riposte globale des Nations Unies face à la COVID19, Sauvez des vies, protéger les sociétés, reconstruire en mieux
- ✓ UNWTO (2020), Supporting jobs and economies through travel & tourism,
- ✓ UNWTO (), COVID19 tourism recovery technical assistance package,
- ✓ UNWTO (2020) Global guidelines to restart tourism, Madrid April 2020

# Thank you!

MOHAMED BOUKHEROUK

