



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

WEBINAR 4: LES IMPACTS DE LA CRISE DE LA COVID-19 SUR L'EXPÉRIENCE TOURISTIQUE  
ET MODES D'ACHAT ET DE CONSOMMATION DES TOURISTES

2 NOVEMBRE 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



# Sommaire

## INTRODUCTION ET OBJECTIFS

1. IMPACT DU COVID SUR LE TOURISME MONDIAL
2. IMPACT DU COVID SUR LA CUSTOMER JOURNEY
3. COMPETITIVITE DU MAROC / DESTINATIONS
4. CHANGEMENT DES HABITUDES DE VOYAGE
5. NOUVELLES DIRECTIVES D'EXPLOITATION

Animé par Zineb Jabri

Encore quelques slides pour un sujet d'actualité mais c'est **un écrit qui vient du cœur !**  
Du cœur de ce que doit être la préoccupation principale de chaque entrepreneur de  
l'industrie touristique et de son équipe : **l'expérience des visiteurs**



# Introduction

La pandémie de COVID-19 affecte l'ensemble de la chaîne de valeur de l'industrie touristique et de chaque destination, que ce soit au niveau national, provincial, régional ou local. De la même façon le Maroc aussi a été frappé par cette pandémie !

A l'échelle d'une entreprise touristique, le virus atteint souvent l'ensemble de son modèle d'affaires. Et les conséquences se répercutent directement ou indirectement sur l'expérience du visiteur.

# Objectif du Webinaire

- Faire prendre conscience des impacts profonds, qui concernent toutes les entreprises, associations et institutions constituant le secteur du tourisme et contribuant à sa performance et à sa pérennité.
- Aider les entreprises touristiques à s'adapter efficacement et durablement aux effets de la pandémie de COVID-19
- Alimenter la réflexion des hôtels leur permettant de définir des bonnes pratiques concrètes et opérationnelles qu'ils pourraient adopter et appliquer rapidement, au bénéfice de leurs employés et de leurs clients,

Comment le monde du tourisme a vécu le COVID19 ?



# IMPACT DU COVID SUR LE TOURISME MONDIAL

## LE TOURISME MONDIAL EN 2019



+5%

**1,4 milliard**

Total Arrivées de touristes internationaux



+4%

**1.700 milliards d'USD**

Total des exportations du tourisme international  
(recettes du tourisme international  
+ transport de passagers)

Source UNWTO : Faits saillants 2019

# IMPACT DU COVID SUR LE TOURISME MONDIAL

LE **SAVIEZ-**  
VOUS...



## LE TOURISME MONDIAL EN 2020

67 millions d'arrivées internationales en moins  
80 milliards d'USD d'exportations en moins  
100 % des destinations imposant des restrictions sur les voyages



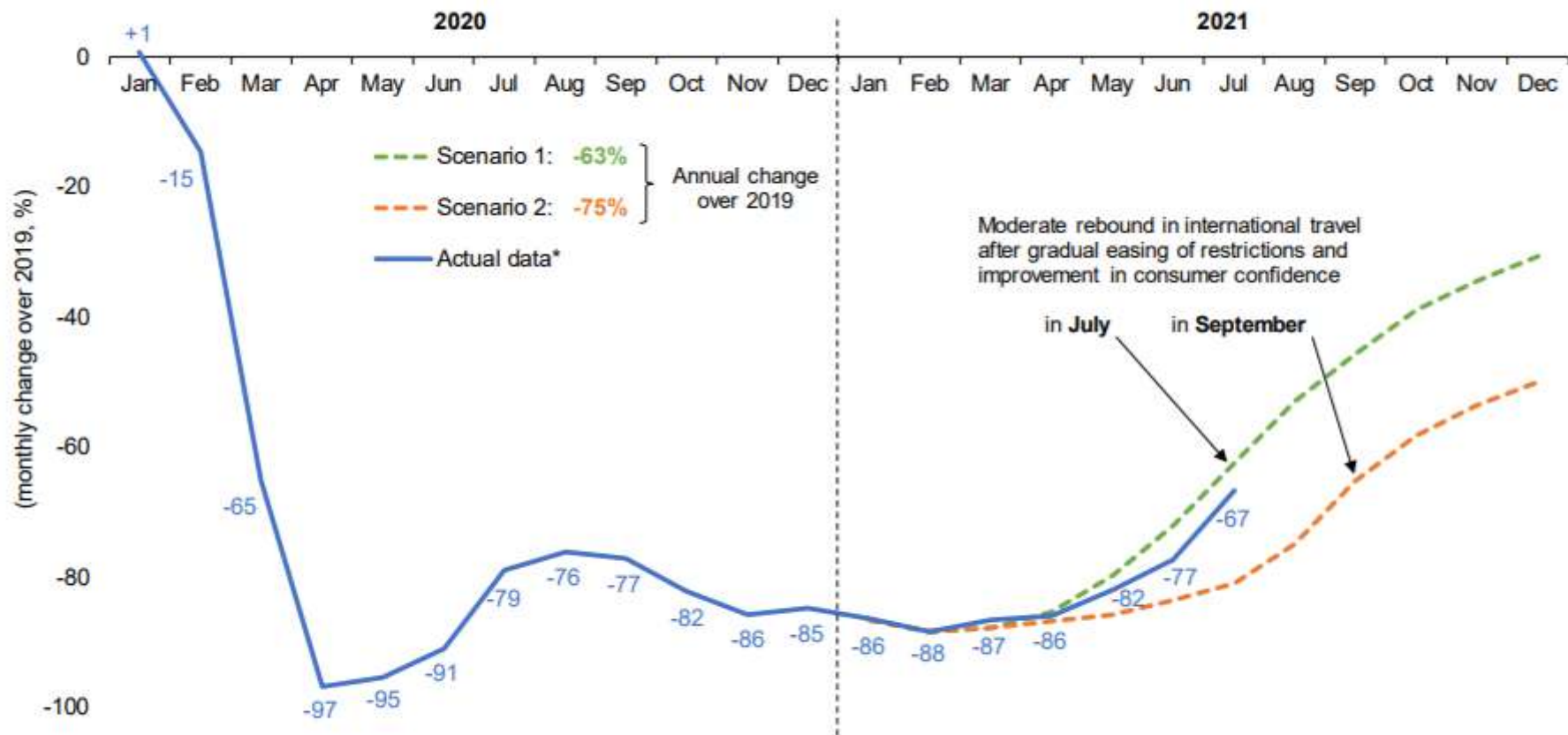




**Et demain**



## International tourist arrivals and Scenarios for 2021 (monthly change over 2019, %)



Source: UNWTO

\* Actual data for 2021 is preliminary and based on estimates for destinations which have not yet reported results.

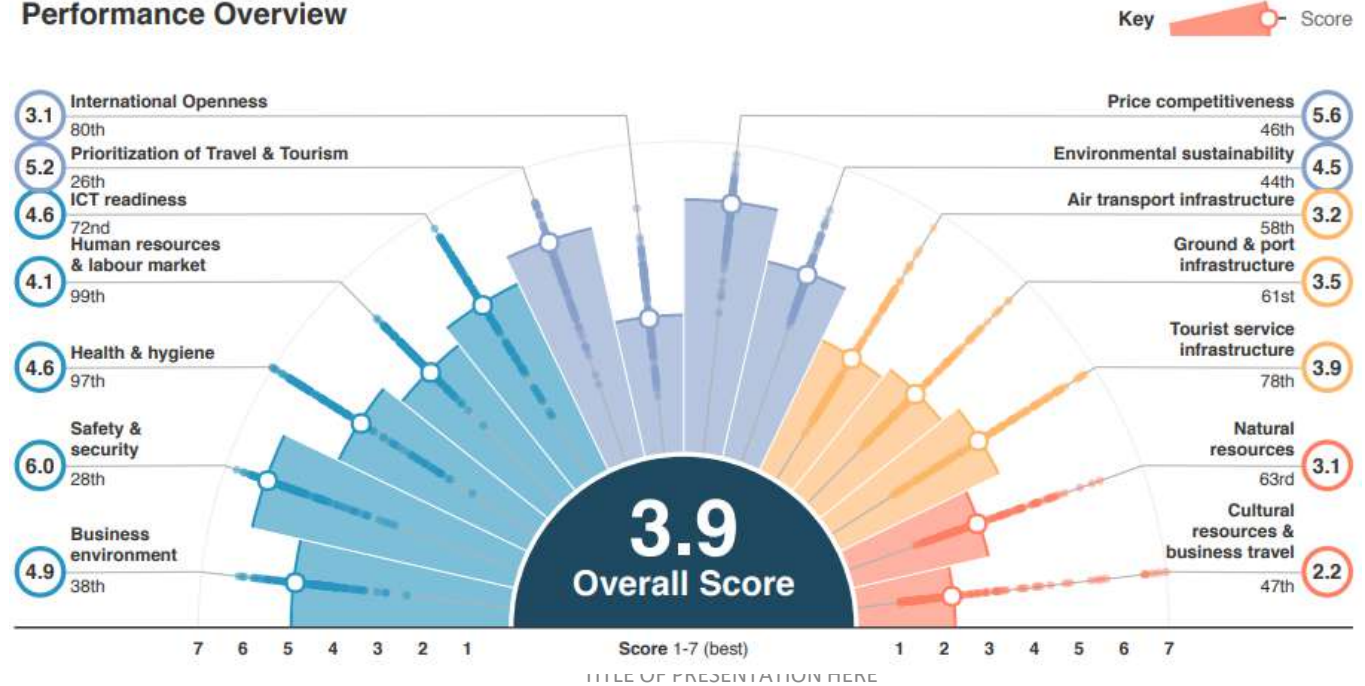
(Data as of Sept. 2021)

# COMPETITIVITE MAROC vs LE RESTE DU MONDE

Classement 2019

Rang Mondial Morocco 66th / 140

## Performance Overview



# IMPACT DU COVID SUR LE TOURISME MONDIAL

## *Tendances actuelles de voyage des consommateurs*

- Voyager « pour changer » Vivre comme les gens sur place, quête d'authenticité et de Transformation.
- Voyager « pour montrer » Moments, expériences et destinations instagrammables.
- L'aspiration à une vie saine Tourisme pédestre, de bien-être et sportif.
- Essor de « l'économie de l'accès »
- Voyages en solo et voyages multigénérationnels avec le vieillissement de la population et les ménages d'une personne.

Source UNWTO : Faits saillants 2019

# IMPACT DU COVID SUR LE PARCOURS CLIENT

## Evolution des besoins des visiteurs

*Redonner Confiance , créer un climat propice !*

*Nous voyageons pour la découverte le bien être et le divertissement. Ces composantes sont immortelles*

*De nos cœurs qui battent au même rythme pour chaque visiteur lorsqu'il ressent les émotions procurées par les découvertes. Le divertissement, le bien-être qui sont l'essence même d'une activité ou d'un séjour touristique. **Et cela ne changera Jamais!***

*La recherche de sens de la part des voyageurs. Ils seront plus centrés sur l'essentiel, feront des choix plus réfléchis en fonction de leurs besoins réels et profonds, s*



- 
- *Comment concilier l'anxiété de la contagion avec le besoin de détente ?*
  - *Comment le sentiment de bien-être peut-il s'épanouir dans des lieux où les freins liés aux contraintes et aux règles à suivre risquent d'être fréquents ?*

TITLE OF PRESENTATION HERE



# IMPACT DU COVID SUR LE PARCOURS CLIENT

## LA SECURITE SANITAIRE D'ABORD !

### Impacts sur l'expérience du visiteur

- L'obligation de se tenir à jour sur les mesures sanitaires complexes et en constante évolution
  - La difficulté de faire respecter les consignes en tout temps et en tous lieux
  - La vulnérabilité financière de bon nombre d'entreprises et d'organismes touristiques
  - La gestion du stress des dirigeants et du personnel
  - La nécessité de revoir en profondeur son modèle d'affaires et la gestion de l'expérience visiteur



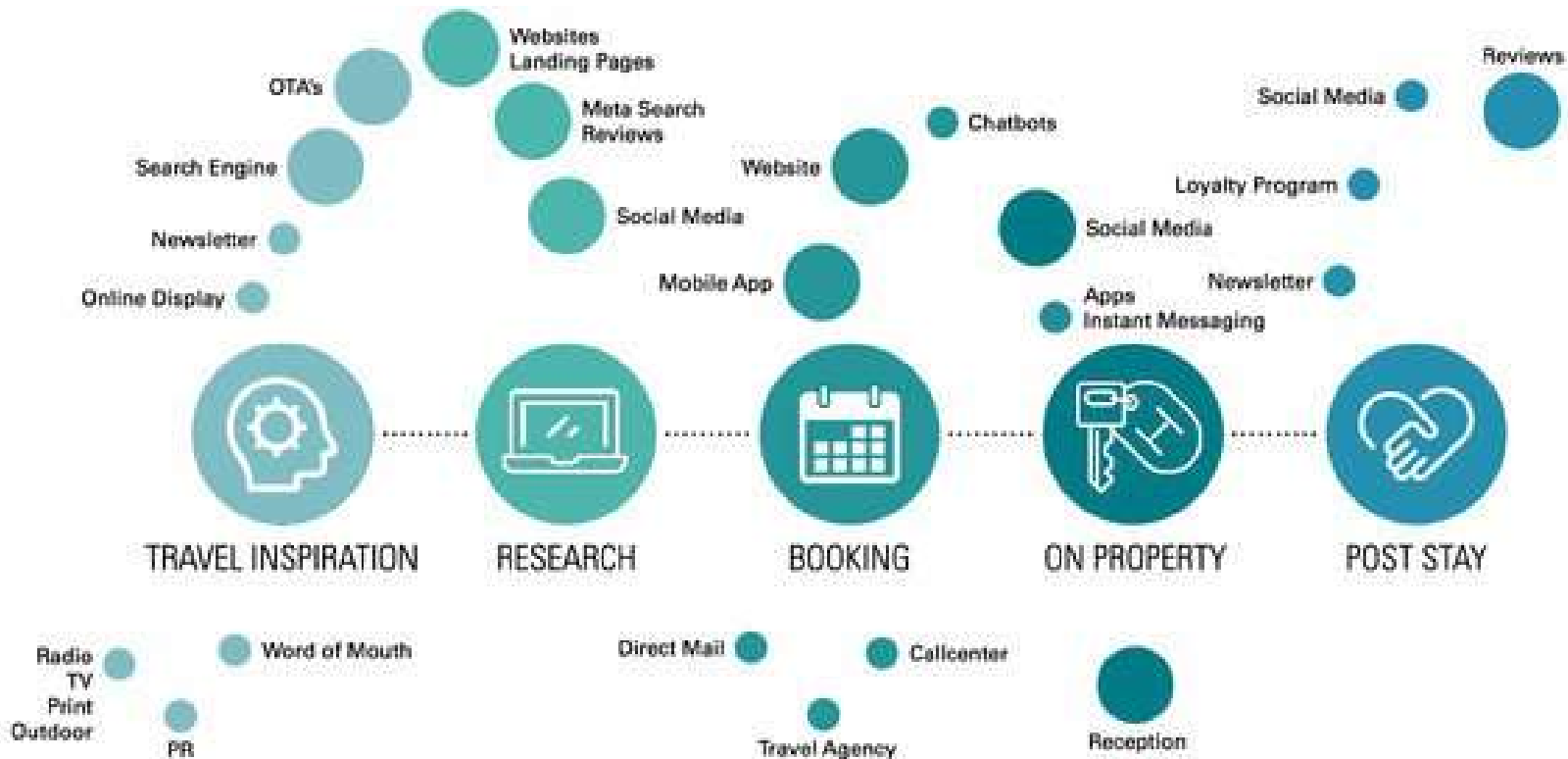
# IMPACT DU COVID SUR LE PARCOURS CLIENT



*« C'est la nécessité de repenser l'offre et le parcours du visiteur de façon innovante et agile, pour s'adapter aux nouveaux besoins et comportements des visiteurs et à l'incontournable respect des mesures sanitaires »*

# IMPACT DU COVID SUR LE PARCOURS CLIENT

## Détails des points de passage



# IMPACT DU COVID SUR LE PARCOURS CLIENT

## L'OFFRE EFICIENTE!

### Impacts sur l'expérience du visiteur

*La relance durable passe par la capacité à se remettre rapidement en question et à se redéfinir en prenant en compte à court et moyen terme des impacts de la crise du Covid-19*

- Nécessité d'optimiser les espaces réaménagés
- Opportunité d'innover en repensant l'offre et le parcours du visiteur
- Réduction des dépenses à faible impact sur l'expérience visiteur
- Gestion des périodes d'ouverture pour équilibrer l'offre et la demande
- Outils pour prendre le pouls du client
- Écoute de la voix des employés

# IMPACT DU COVID SUR LE PARCOURS CLIENT

## L'ACCUEIL BIENVEILLANT AUSSI!

### Impacts sur l'expérience du visiteur

*C'est l'opportunité de faire ressentir par les visiteurs l'empathie, la bienveillance, l'humanité dont doivent faire preuve tous les membres du personnel*

- Renforcement de la rassurance pour établir une relation de confiance
- Lien plus étroit entre l'expérience des employés et l'expérience des visiteurs
- Proactivité dans l'information par un rôle de "conseiller de visite"
- Difficulté de faire rimer bienveillance avec surveillance
- Différentiation de l'entreprise par sa posture d'humanité et de générosité
- Opportunité de faire ressortir et ressentir « l'accueil chaleureux québécois »

# IMPACT DU COVID SUR LE PARCOURS CLIENT


## L'ACCUEIL BIENVEILLANT AUSSI!

Renforcement de la assurance pour établir une relation de confiance et ainsi Lien plus étroit entre l'expérience des employés et l'expérience des visiteurs

- Proactivité dans l'information par un rôle de “conseiller de visite”
  - Difficulté de faire un lien plus étroit entre l'expérience des employés et l'expérience des visiteurs
- Les impacts liés à la qualité de l'accueil donnent une responsabilité accrue aux employés qui interagissent directement avec les visiteurs dans la réussite de l'expérience de ces derniers.
- Différentiation de l'entreprise par sa posture d'humanité et de générosité
  - Opportunité de faire ressortir et ressentir « l'accueil chaleureux québécois »



*« Pour avoir des clients heureux, il faut des employés heureux » !*



# Les impacts clés sur l'offre

## Enjeux des dimensions importante

---

L'adaptation de  
l'offre

La pression sur  
les opérations

Le paradoxe du  
développement

L'enjeu de  
tarification

Les  
opportunités de  
partenariat

L'évolution du  
marketing

A hand is holding a blue surgical mask over an open suitcase. The suitcase is packed with various items: a brown leather bag, a yellow garment, a patterned scarf, a grey garment, a floral scarf, and a blue polka-dot garment. A straw hat with a black band is placed on top of the suitcase. A striped bag is visible on the left side, and a pair of sunglasses is on the bottom left. The background is a light-colored surface.

NOUVELLES DIRECTIVES  
D'EXPLOITATION



# NOUVELLES DIRECTIVES D'EXPLOITATION

Désigner un référent COVID-19 qui se chargera de l'application des procédures de sécurité et d'hygiène contre le COVID-19.

- Assurer la désinfection et l'aseptisation régulière de l'ensemble des départements de l'EHT suivant les directives et les référentiels nationaux.
- A l'entrée de chaque établissement d'hébergement touristique et au niveau des paliers des zones d'accès et/ou de forte circulation dans les différents départements, placer un tapis désinfectant (par immersion des semelles dans une solution désinfectante) et antidérapant.
- Traiter et désinfecter régulièrement les moquettes.
- Renforcer les mesures de précaution au niveau de la blanchisserie.
- Organiser des sessions de formation au profit du personnel.
- Favoriser le télétravail pour les fonctions qui ne nécessitent pas la présence sur place.
- Élaborer une politique de communication déclinée en supports de sensibilisation qui rappellent aux clients et au personnel les mesures d'hygiène et de sécurité à adopter (accrocher des notes plastifiées de sensibilisation, privilégier des capsules vidéo aux flyers

# NOUVELLES DIRECTIVES D'EXPLOITATION

Désigner un référent COVID-19 qui se chargera de l'application des procédures de sécurité et d'hygiène contre le COVID-19.

- Limiter le nombre de clients pouvant accéder à l'EHT en même temps : respect des mesures de distanciation sociale au niveau des espaces communs tels que la réception, le hall d'entrée, ou le restaurant.
- Mettre en place une cellule RH spéciale COVID 19 pour veiller au contrôle quotidien des températures du personnel, signaler en urgence les cas suspects, briefer quotidiennement les équipes sur les bons gestes à adopter et revoir la politique RH de l'EHT : shifts rotatifs et consignes d'hygiène et de sécurité renforcées.
- Mettre à jour de manière obligatoire et systématique toutes les procédures de protection contre le COVID 19.
- Doter le personnel d'équipements de protection à usage individuel : masques, visières, gels hydro-alcooliques, uniformes désinfectés en permanence.
- Prévoir des masques pour les clients, conformes aux normes en vigueur.

# NOUVELLES DIRECTIVES D'EXPLOITATION

## Réservation , check-in et check-out

- Privilégier les réservations préalables et à distance (idéalement en ligne ou par téléphone).
- Digitaliser le processus d'enregistrement (proposer le pré-enregistrement en ligne ou via mail).
- Différer les heures de check-in et de check-out d'un client à un autre pour éviter le risque d'affluence.
- Favoriser le paiement en ligne ou par carte bancaire et procéder à l'envoi des relevés des factures par mail.
- Éviter d'imprimer les fiches de réservation ou les factures qu'en cas de nécessité ou sur demande du client (privilégier les envois par mail à adresser directement au client).
- Prévoir un vide sanitaire de 6h entre chaque réservation.
- Procéder obligatoirement à la désinfection des bagages au moment du check- in et à la remise des clés par les clients lors du check-out.

# NOUVELLES DIRECTIVES D'EXPLOITATION

## Accueil et réception

- Prévoir un taux d'occupation correspondant à la capacité de l'EHT à respecter les mesures sanitaires et de distanciation.
- Procéder au marquage au sol afin d'éviter le regroupement des touristes dans le hall de réception.
- Équiper, dans la mesure du possible, les desks de réception au niveau des EHT avec des écrans de séparation (écrans de protection en plexiglas).
- Équiper la réception d'une trousse médicale propre aux réceptionnistes comprenant : gels désinfectants, lingettes désinfectantes pour nettoyer les surfaces, gants, spray désinfectant pour cartes de paiement et TPE.
- Diffuser, de façon permanente, les mesures d'hygiène et de sécurité spécifiques au COVID 19 au niveau des écrans d'accueil disponibles dans le hall de réception. A défaut, des affiches de sensibilisation peuvent être mises en place.
  
- Procéder à la désinfection régulière de l'espace réception : desks de réception, ascenseurs et blocs sanitaires communs.

# NOUVELLES DIRECTIVES D'EXPLOITATION

## Chambres et étages:

- Mettre en place un protocole de nettoyage strict au niveau des chambres, former et informer le personnel sur les nouvelles mesures : port obligatoire du masque et de gants de ménage.
- Limiter l'usage des produits d'accueil de la salle de bain à un usage unique.
- Équiper la blanchisserie de l'EHT de produits d'entretien certifiés et former le personnel à éviter tout contact entre le linge sale et le linge propre.
- Renforcer le nettoyage des filtres à air et augmenter le niveau de ventilation des systèmes de conditionnement d'air pour renouveler l'air plus régulièrement tout en favorisant l'aération naturelle (ouvrir les fenêtres des chambres)..

# NOUVELLES DIRECTIVES D'EXPLOITATION

## Restauration

- Respecter une distance minimale de 1 mètre entre 2 tables au niveau du restaurant de l'EHT.
- Assurer le service à table ou le service buffet à condition de respecter les mesures de distanciation sociale ( écrans de séparation en plexiglas, gestion des flux des clients, service effectué par le personnel dédié à cet effet).
- Mettre en place des règles avec les fournisseurs pour vérifier le respect des mesures de sécurité sanitaire liées au COVID-19 : le personnel de livraison et de réception des livraisons doit être formé pour bien désinfecter, désemballer et nettoyer les produits en provenance des fournisseurs extérieurs

# NOUVELLES DIRECTIVES D'EXPLOITATION

## Restauration

Former le personnel de cuisine et le personnel de service sur les règles d'hygiène à adopter

- Encourager le room service pour éviter les files d'attente.
- Le room service doit considérer -dans la mesure du possible- des options telles les emballages jetables afin d'éviter la manipulation excessive des ustensiles (lunch box, plateau petit déjeuner, etc).
- Renforcer le nettoyage des filtres à air et des hottes au niveau des cuisines. Respecter une distance minimale de 1 mètre entre 2 tables au niveau du restaurant de l'EHT.
- Assurer le service à table ou le service buffet à condition de respecter les mesures de distanciation sociale ( écrans de séparation en plexiglas, gestion des flux des clients, service effectué par le personnel dédié à cet effet).
- Mettre en place des règles avec les fournisseurs pour vérifier le respect des mesures de sécurité sanitaire liées au COVID-19 : le personnel de livraison et de réception des livraisons doit être formé pour bien désinfecter, désemballer et nettoyer les produits en provenance des fournisseurs extérieurs

# NOUVELLES DIRECTIVES D'EXPLOITATION

## Piscines et accès plages

- Respecter les mesures de distanciation sociale et les règles d'hygiène dans les piscines.
- L'installation des parasols doit respecter les mesures de distanciation sociale.
- Procéder à un zoning d'emplacement dans les plages
- Procéder à la désinfection et au changement et nettoyage régulier des transats et des serviettes de plages.
- Assurer un affichage permanent des mesures de sécurité et d'hygiène à adopter par les clients au niveau de cette partie de l'EHT. Salle de sport / Hammam et Spa :
- Les salles de sport et les hammam et Spa devront respecter les directives qui seront mises en place par les autorités sanitaires compétentes



# NOUVELLES DIRECTIVES D'EXPLOITATION

## Piscines et accès plages

- Respecter les mesures de distanciation sociale et les règles d'hygiène dans les piscines.
- L'installation des parasols doit respecter les mesures de distanciation sociale.
- Procéder à un zoning d'emplacement dans les plages
- Procéder à la désinfection et au changement et nettoyage régulier des transats et des serviettes de plages.
- Assurer un affichage permanent des mesures de sécurité et d'hygiène à adopter par les clients au niveau de cette partie de l'EHT. Salle de sport / Hammam et Spa :
- Les salles de sport et les hammam et Spa devront respecter les directives qui seront mises en place par les autorités sanitaires compétentes

# Obtention de LABEL **welcome safely** !



# References

- WEF\_TTCI\_2019\_Profile\_MAR
- WEF\_Annual\_Report\_2020\_21
- Baromètre mondial mai 2020
- Les-impacts-de-la-crise-de-la-covid-19-sur-l'experience-visiteur-ljm-conseil-30-09-20
- Big Data in Cultural tourism building sustainability
- Recueil-des-recommandations-operateurs-touristiques

# Thank you

ZINEB JABRI

