

RECOMMANDATIONS POLITIQUES SOULIGNEES PAR LA 7^{ème} RÉUNION DU GROUPE DE TRAVAIL SUR LE TOURISME

Mesdames et Messieurs, distingués membres du Groupe de travail du COMCEC sur le tourisme,

Le Groupe de travail du COMCEC (GTT) sur le Tourisme a organisé avec succès sa 7^{ème} réunion le 4 février 2016 à Ankara, Turquie sur le thème de « Tourisme adapté aux touristes musulmans (TATM) »: Comprendre l'offre et la demande dans les pays membres de l'OCI." Au cours de la réunion, le Groupe de Travail sur le Tourisme a fait des délibérations sur le rapprochement des politiques entre les pays membres en ce qui concerne le TATM. Le document de séance, préparé en conformité avec les principaux résultats de l'étude analytique élaborée pour la 7^{ème} réunion du GTT ainsi que les réponses des pays membres aux questions sur les politiques, était le sujet principal des discussions. Au cours de la réunion, les participants ont discuté des recommandations politiques ci-dessous.

Conseil politique 1. Élaborer des lignes directrices de base pour l'amélioration des services de base liés au TATM

Justification:

La population musulmane se développe rapidement et devrait se situer autour de 26% de la population mondiale en 2030. La croissance de la population musulmane ainsi que son revenu croissant disponible encourageraient des millions de personnes à voyager de plus en plus à des fins de loisirs, d'aventure et de découverte. Parallèlement au nombre croissant de touristes musulmans, il y aura une énorme demande des produits et services halal / adaptés aux musulmans. Beaucoup de voyageurs musulmans sont récemment plus conscients de la notion halal, ils préfèrent les aliments halal ou services adaptés aux musulmans au cours de leur séjour dans les hôtels ou pendant leurs vacances dans certains endroits. Néanmoins, selon *l'étude analytique*, l'un des principaux défis auxquels sont

confrontés les touristes musulmans est le manque de compréhension commune des principes de base des services adaptés aux musulmans. Ce défi augmente également les coûts pour les entreprises, car elles doivent respecter les différentes pratiques dans ce domaine. En outre, les touristes musulmans sont confrontés à différentes pratiques des sociétés concernant les services de TATM. Par conséquent, l'élaboration des lignes directrices de base en matière de TATM aidera pleinement les entreprises à fournir des services de TATM de meilleure qualité et à répondre aux besoins des voyageurs musulmans.

Conseil politique 2. Accroître la sensibilisation au marché du TATM parmi les intervenants de l'industrie de voyage à travers la normalisation de la terminologie utilisée dans le domaine du TATM, introduire des programmes de formation en matière du service à la clientèle et de la sensibilisation du marché et utiliser des médias sociaux pour la promotion et la commercialisation.

Justification:

Bien qu'il s'agisse d'une notion relativement nouvelle au sein du secteur du tourisme, la compréhension du marché du TATM et de ses éléments clés est essentielle pour les Etats membres de l'OCI. Au cours des dernières années, une certaine amélioration de la prise de conscience au sujet du TATM, à titre d'exemple : l'indicateur de Voyage halal qui a été mis en place, plusieurs aéroports ont assuré des restaurants certifiés halal et des espaces de prière et certaines compagnies aériennes ont commencé d'offrir des aliments Halal à bord de leurs vols. En outre, les agences de voyage et les plates-formes de marketing numérique ont également évolué en fonction des besoins accrus des musulmans tels que la société basée à Singapour, HalalTrip.com, les tarifs des hôtels et des stations balnéaires sont fixés en termes du respect des normes Halal depuis décembre 2013 et HalalBooking.com fournit des circuits de vacances adaptés aux voyageurs musulmans ,etc. En outre, certaines agences de voyage ont récemment lancé le Voyage Halal de Luxe se concentrant sur les expériences exceptionnelles de voyage comme le tour Halal de la Chine et de Hong Kong. De plus, plusieurs conférences ont été organisées sur le Tourisme

Halal ou Tourisme adapté aux Touristes Musulmans pour améliorer la sensibilisation dans ce domaine.

Malgré les efforts déployés, à l'exception de quelques pays, la prise de conscience du marché du TATM est encore très faible dans la région de l'OCI. De plus, il y a une incohérence dans l'utilisation de la terminologie et des définitions relatives aux différents aspects du TATM. Par conséquent, il est nécessaire de

- normaliser la terminologie utilisée dans le domaine du TATM,
- introduire des programmes de formation en matière de service à la clientèle et de sensibilisation du marché pour des professionnels de voyage et d'accueil dans tous les aspects du TATM.
- Utiliser les médias sociaux et les autres outils médiatiques pour assurer une plate-forme de communication importante pour la commercialisation des produits et des services du TATM auprès d'un plus large public.

Conseil politique 3. Développer les services et les installations sanitaires pour le marché du TATM en identifiant les différents points forts de la région de l'OCI, mettre en place des centres de spécialisation, et élaborer des programmes de traitements alternatifs / traditionnels et des programmes de bien-être.

Justification:

Le tourisme médical est l'un des marchés en croissance dans le secteur du tourisme. Il consiste à voyager dans un autre pays dans le but d'obtenir un traitement médical ou des soins aux personnes âgées. Afin d'attirer les patients musulmans, de nombreux pays ont commencé de fournir des services adaptés aux musulmans, tels que la nourriture halal, les produits pharmaceutiques halal, les salles de prière, etc. Selon l'étude analytique, l'OCI a un vaste

potentiel inexploité en matière du tourisme médical adapté aux musulmans avec des coûts relativement plus abordables. Cependant, il y a un manque de sensibilisation au secteur des soins médicaux adaptés aux musulmans dans les pays membres. A cet égard, le marché des soins médicaux adaptés aux musulmans dans les pays membres pourrait prospérer pour attirer les musulmans qui s'intéressent au secteur de la santé en identifiant les différents points forts de la région de l'OCI, la création de centres de spécialisation, *la mise en place de programmes de traitements alternatifs / traditionnels et de programmes de bien-être* le développement alternatifs / traitements traditionnels et des programmes de bien-être en se basant sur les points forts de la Région de l'OCI

Conseil politique 4. Lancement d'une alliance entre les agents de voyages adaptés aux musulmans / voyagistes ciblant le marché du TATM

Justification:

Les agents de voyage et les voyagistes sont les principaux acteurs de la croissance du marché touristique adapté aux musulmans dans les pays membres. Pour bien servir les clients musulmans, les agents de voyage et les voyagistes devraient être au courant des préférences et des besoins des voyageurs musulmans. Toutefois, selon l'étude analytique, seules quelques PME se concentrent sur le tourisme adapté aux musulmans et elles ne peuvent pas rivaliser avec les acteurs mondiaux quand elles opèrent sur le marché du TATM. Afin de renforcer ces acteurs clés, les pays membres peuvent lancer une alliance des agents de voyage et des voyagistes ciblant spécifiquement le marché du TATM.

Instruments nécessaires pour réaliser les Conseils en matière de politiques:

- ***Groupe de travail du COMCEC sur le Tourisme:*** Dans ses deux prochaines réunions, le Groupe de travail du COMCEC élaborera sur les domaines et les sous-domaines mentionnés ci-dessus de manière plus détaillée. Les 8^{ème} et 9^{ème} réunions du Groupe de travail sur le tourisme seront organisées respectivement sous les thèmes de «Tourisme adapté aux Touristes Musulmans : développement et commercialisation des produits et services du TATM dans les États membres de l'OCI » et «Tourisme adapté aux Touristes Musulmans : réglementation, normalisation et accréditation »

- ***Financement de projets du COMCEC:*** Dans le cadre du financement des projets du COMCEC, le Bureau de Coordination du COMCEC lance un appel à projets chaque année. Avec le financement du projet du COMCEC, les Pays Membres participant aux Groupes de travail peuvent présenter des projets de coopération multilatérale à financer par des subventions du Bureau de Coordination du COMCEC. Pour les domaines et sous-domaines mentionnés ci-dessus, les Pays Membres peuvent recourir au financement des projets du COMCEC et le Bureau de Coordination du COMCEC peut financer les projets réussis à cet égard. Les projets peuvent inclure des séminaires, des programmes de formation, des visites d'étude, des échanges d'experts, des ateliers ainsi que la préparation d'études analytiques et d'évaluation des besoins et du matériel / documents de formation etc.

- ***Forum du Tourisme du Secteur privé OIC / COMCEC:*** Dans ses réunions, le Forum du tourisme du secteur privé OIC / COMCEC peut délibérer sur les domaines et sous-domaines mentionnés ci-dessus du point de vue du secteur privé. À cet égard, la 4^{ème} réunion du Forum a eu lieu les 14 et 15 janvier 2016, sur le thème «Promouvoir les produits et services touristiques adaptés aux Touristes Musulmans des pays membres de l'OCI.»

- ***INMPI :*** le Comité technique de l'INMPI sur le tourisme et les services connexes peut être bénéfique pour le développement / l'harmonisation des normes du tourisme adapté aux touristes musulmans dans les pays membres.

