



**Standing Committee
for Economic and Commercial Cooperation
of the Organization of Islamic Cooperation (COMCEC)**

**PROJET DE DIRECTIVE DU COMCEC SUR LE TFM VISANT
A REGULER LES ETABLISSEMENTS D'HEBERGEMENT**

**BUREAU DE COORDINATION DU COMCEC
Février 2017**

Avec le nombre croissant des voyageurs Musulmans qui ont des besoins confessionnelles, les sociétés de tourisme à travers le monde ont commencé à prêter attention aux besoins de ce segment lucratif du marché qui est en croissance. Le Tourisme Favorable aux Musulmans (TFM) est défini comme «les activités des voyageurs Musulmans qui ne veulent pas faire des compromis en ce qui concerne leurs besoins confessionnelles lorsqu'ils voyagent dans un but, ce qui est admissible».¹

Vue l'importance croissante du marché du TRI, le COMCEC a commissionné les recherches suivantes sur le TRI:

1. *Le Tourisme Favorable aux Musulmans (TFM): Comprendre les Côtés de la Demande et de l'Offre dans les Pays Membres de l'OCI*
2. *Le Tourisme Favorable aux Musulmans (TFM): Développer et Commercialiser les Produits et les Services du TRI dans les Pays Membres de l'OCI*
3. *Le Tourisme Favorable aux Musulmans (TFM): Réguler les Établissements d'Hébergement dans les Pays Membres de l'OCI*

Les constatations de la troisième étude sur le TFM- «*Le Tourisme Favorable aux Musulmans (TFM): Réguler les Établissements d'Hébergement dans les Pays Membres de l'OCI*», ont été présentées durant la 9^{ème} Session du Groupe de Travail sur le Tourisme, tenue le 16 Février 2017 à Ankara.

Dans les années récentes, l'industrie du tourisme a commencé à saisir les besoins spécifiques des voyageurs Musulmans et à y répondre. Le voyage respectant les règles de l'Islam est considéré comme un marché de niche prometteur par plusieurs fournisseurs d'hébergement. Il n'existe pas de consensus en ce qui concerne les éléments du TRI à incorporer. Cependant, les établissements d'hébergement donnent leur décision en considérant la facilité de mise en œuvre, le coût et l'influence sur les visiteurs non-Musulmans. Les études précédentes montrent que les besoins des voyageurs Musulmans et non-Musulmans se coïncident dans certains domaines, comme la location d'un hôtel et son prix, qui sont des critères essentiels pour les voyageurs, indépendamment de leur croyance. De plus, les voyageurs Musulmans et non-Musulmans donnent une importance semblable aux caractéristiques capturées par les standards de qualité conventionnels, y compris la propreté, l'espace et la convenance. Cependant, les recherches indiquent que les voyageurs Musulmans ont des besoins confessionnelles spécifiques. Certains de ces besoins peuvent même se coïncider avec ceux des voyageurs non-Musulmans; y compris par exemple l'absence de

¹«Le Tourisme Respectant les Règles de l'Islam: Comprendre les Côtés de la Demande et de l'Offre dans les Pays Membres de l'OCI» COMCEC, Féb.2016.Web.

l'alcool dans les complexes d'hôtel. Vu les niveaux variés des services et des installations offerts dans l'industrie du tourisme, il est nécessaire de faire une régulation, en particulier dans le secteur d'hébergement.

Ce document présente les principes essentiels en ce qui concerne la Régulation du TFM dans les pays membres et non-membres de l'OCI. Le document est basé sur l'étude du COMCEC intitulée *Le Tourisme Favorable aux Musulmans (TFM): Réguler les Établissements d'Hébergement dans les Pays Membres de l'OCI* qui contient des résultats obtenus des études de cas, des enquêtes, des entretiens avec les experts aussi bien qu'une analyse des standards existants. Il présente les aspects essentiels pour évaluer et mettre en place les principes du TRI, et les principes généraux des services & des installations offerts pour les différents niveaux de disponibilité du TRI à travers les Pays Membres de l'OCI. Finalement, les options de positionnement sur le marché pour le voyage dans le cadre du TRI sont aussi résumées dans ce document.

Évaluer et Mettre en Place les Principes du TRI

Vu les commentaires considérables découlant des études et la formulation claire des services demandés, l'étude susmentionnée recommande fortement de réguler les éléments du TRI dans le secteur de l'hébergement (quoiqu'à des niveaux variés selon la maturité et l'environnement du pays).

Dans le sondage des consommateurs réalisé aux fins de cette étude, les répondants ont attaché une grande importance à ce que la nourriture Halal soit régulée par les standards de l'hébergement respectant les règles de l'Islam. 99 pourcent des répondants ont indiqué que ceci était un facteur important (83 pourcent ont indiqué qu'il était extrêmement important). Ce facteur a été suivi par l'offre des services du Ramadan, comme les buffets du petit-déjeuner, considéré en tant qu'un facteur important par 95 pourcent des répondants. Avoir la direction du Qibla au mur de l'hôtel a suivi ce facteur et a été considéré comme un élément important par 94 pourcent des répondants.

La régulation du TRI fournit aux visiteurs une assurance de crédibilité; en particulier dans le cas de la nourriture Halal. La régulation établit des attentes uniformes et supporte un écosystème qui tient compte des besoins des familles, ce qui est avantageux pour les visiteurs Musulmans aussi bien que pour les visiteurs traditionnels qui voyagent avec leurs familles.

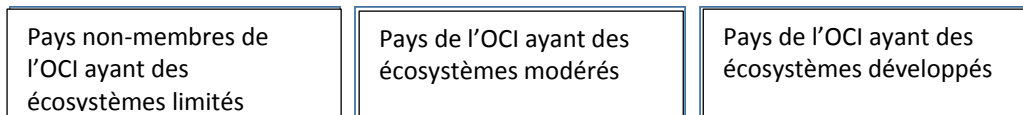
Les analyses et les principales constatations du rapport de recherche intitulé «*Le Tourisme Favorable aux Musulmans: Comprendre les Côtés de la Demande et de l'Offre dans les Pays Membres de l'OCI*» et ceux du rapport intitulé «*Le*

Tourisme Favorable aux Musulmans (TFM): Développer et Commercialiser les Produits et les Services du TRI dans les Pays Membres de l'OCI» qui a été déjà préparé pour le Groupe de Travail sur le Tourisme du COMCEC, peuvent être utilisés par les pays membres dans le cadre de leurs efforts visant à réguler les établissements d'hébergement du TRI.

Les Services & Installations du TRI- Principes Généraux

L'importance des services et des installations du TRI variera selon la nature du pays. Le diagramme ci-dessous illustre la segmentation des pays en différenciant les pays membres de l'OCI et les pays non-membres et en considérant le niveau des écosystèmes disponibles pour le TRI.

Segmentations des Pays-Écosystème du TRI



- Services de restauration visant essentiellement les visiteurs traditionnels
- Nombre modeste de visiteurs Musulmans
- Proportion élevée de visiteurs Musulmans
- La nourriture Halal est largement disponible, mais l'alcool est courant dans les hôtels
- Visiteurs Musulmans prédominants
- Finance Islamique Forte et Écosystèmes Solides des Produits Halal
- Affiliation religieuse forte



Basé sur la révision des principes actuels variés du TRI, les principes concernant les services et les installations du TRI sont listés ci-dessous selon la segmentation des pays telle que décrite ci-dessus.

1. Services et Installations du TRI Offerts dans les Pays Non-Membres de l'OCI Ayant des Écosystèmes Limités

Dans les pays non-membres de l'OCI, les établissements peuvent attirer des consommateurs Musulmans d'une manière pratique en offrant des services de base à des coûts réduits, faciles à mettre en place, ayant un effet faible sur les visiteurs traditionnels.

Les services et les installations recommandés peuvent être résumés comme suit:

1. Fournir des options de nourriture Halal
2. Supprimer l'alcool du mini-bar pour les visiteurs Musulmans
3. Indiquer la direction du Qibla (prière) dans les chambres
4. Fournir une liste des restaurants Halal locaux et les directions de la mosquée locale
5. Fournir un tapis de prière et un horaire de prière sur demande
6. Éduquer l'équipe pour qu'il soit conscient des principes du TRI

Alors que ces services et ces éléments sont très importants pour les visiteurs Musulmans, la plupart ont peu d'effet sur les visiteurs traditionnels et ont un coût faible.

2. Les Services et les Installations du TRI Offerts dans les Pays Membres de l'OCI Ayant des Écosystèmes Modestes

Il existe trois services pratiques du TRI qui sont importants pour les visiteurs Musulmans. Ces services sont faciles à mettre en place et ils ont un effet faible sur les visiteurs traditionnels. Ils devraient être incorporés par les établissements d'hébergement dans les pays membres de l'OCI ayant des écosystèmes modestes pour le TRI. Ces trois services illustrés dans le diagramme ci-dessous, incluent les éléments suivants²:

1. Offrir exclusivement de la nourriture certifiée Halal (en prêtant attention à avoir des cuisines d'hôtel certifiées Halal)
2. Fournir des tapis de prière dans les chambres
3. Faire les ajustements concernant l'heure du repas de Ramadan et les éléments de menu.

Les services et les installations du TRI pouvant être offerts par les fournisseurs d'hébergement peuvent être segmentés selon leur coût de mise en œuvre aussi bien que selon leur effet sur les visiteurs **non-Musulmans** (si la mise en œuvre du nouveau service crée un effet important ou peu important sur les visiteurs **NON Musulmans**). Les services du TRI qui ont un coût peu élevé et un effet faible sur les visiteurs traditionnels sont faciles à mettre en œuvre, alors que les services qui ont un coût peu élevé mais un effet important sur les visiteurs traditionnels sont sensibles en ce qui concerne leur mise en place. (Veuillez consulter la Figure 15: Services du TRI pour les Écosystèmes Modestes dans l'étude).

² Un service qui a été considéré comme important par les répondants de l'étude et qui ne coûte pas cher, c'est d'avoir un «musalla» ou une salle de prière dans l'hôtel.

Les services additionnels qui ont été considérés comme importants et qui ont un coût entre le niveau moyen et élevé sont comme suit:

1. Installer un bidet ou une douchette manuelle dans les salles de bain des chambres d'hôtes aussi bien que dans les salles de bain des zones publiques.
2. Fournir un divertissement qui tient compte des besoins des familles
3. Être un environnement sans alcool et ne pas avoir de casino ou de cabarets sur place
4. Supprimer les chaînes pour adultes et placer des filtres de contenu sur internet
5. Fournir un divertissement qui tient compte des besoins des familles
6. Exiger du personnel de s'habiller modestement

3. Les Services et les Installations du TRI Offerts dans les Pays Ayant des Écosystèmes Développés

Outre les services principaux, les services et les installations suivants ayant un niveau plus élevé sont recommandés pour le TRI dans les pays membres de l'OCI et ayant des écosystèmes développés.

En général:

1. Les cuisines d'hôtel devraient être certifiées Halal
2. L'alcool ne devrait pas être disponible ou permis à l'intérieur de l'hôtel.
3. Des installations devraient être disponibles dans les salles de bains publiques aussi bien que dans les salles de bain des chambres pour les ablutions obligatoires avant la prière
4. Le Saint Coran devrait être placé dans chaque chambre
5. Les prières de congrégation devraient être tenues au musalla/masjid, y compris les prières du Vendredi, et l'appel à la prière devrait être diffusé en fonction des haut-parleurs.
6. Durant le Ramadan, outre les repas d'Iftar et les repas du Sahur, le transport en navette devrait être fourni aux mosquées locales.
7. Les produits certifiés Halal devraient être étendus aux produits de bien-être comme les shampoings et les lotions.

Activités de Loisir:

8. Des installations de bien-être séparées devraient être fournies pour les femmes et les hommes en disposant des installations séparées ou en attribuant certaines heures pour les femmes; y compris les salons de gymnastique, les piscines, les SPA et les plages.

Gestion des activités

9. Tout le financement devrait être conforme aux principes de la Sharia
10. Les employés d'hébergement devraient être traités équitablement et devraient recevoir un salaire de subsistance qui est suffisamment élevé pour maintenir un niveau de vie correct.
11. Les entreprises devraient mettre en place des processus respectueux de l'environnement et devraient avoir une certification environnementale.

Positionnement Éthique Tenant Compte des Besoins des Familles

Le niveau de fonctionnalité dans l'introduction des éléments du TRI varie selon le pays. Un aspect principal est positionner et promouvoir les services respectant les règles de l'Islam sans aliéner les clients non-Musulmans. Certaines caractéristiques concernant le TRI peuvent coûter plus cher et être plus difficile à mettre en place. Cependant, plusieurs caractéristiques du TRI soulignent de même le positionnement éthique de l'installation d'hébergement qui tient compte des besoins des familles. Par exemple, l'absence d'un cabaret ou d'un bar ne répond pas seulement aux besoins des visiteurs Musulmans, mais renforce de même le positionnement de l'hôtel en tant qu'un établissement qui considère les besoins des familles; puisque plusieurs familles traditionnelles ayant des enfants considéreront un tel environnement comme un endroit plus sûr pour leur famille.

Le tableau ci-dessous liste les services et les installations qui renforcent le positionnement d'un établissement d'hébergement en tant qu'un établissement éthique qui considère les besoins des familles à travers les différents niveaux des écosystèmes du TRI. Pas d'alcool, pas de casinos, pas de cabarets; pas de chaînes pour adultes, pas de musique ou d'œuvres d'art obscènes, placement des filtres d'internet; toutes ces mesures accentuent le positionnement éthique d'un établissement d'hébergement qui considère les besoins des familles.

Services et Installations Éthiques du TRI qui Considèrent les Besoins des Familles

Exigences minimales	
Nourriture Halal	Options de nourriture Halal
Politique d'Alcool	Mini-bar sans alcool pour les visiteurs Musulmans
Normes bonnes à avoir	
Politique d'Alcool	Pas d'alcool: pas de bar ou pas de service d'alcool dans les restaurants des hôtels
Divertissement	<p>Pas de cabarets sur place</p> <p>Pas de casinos sur place</p> <p>Pas de chaînes pour adultes</p> <p>Filtrage de contenu sur internet (pour l'obscénité)</p> <p>Programme et divertissement qui tient compte des besoins des familles</p>
Le personnel	Le personnel devrait porter des vêtements modestes
Établissements de haute qualité	
Politique d'Alcool	Pas d'alcool su place (par exemple au restaurant ou sur demande)
Divertissement	Pas de musique ou d'œuvres d'art obscènes, qui pourraient être en contradiction avec les valeurs Musulmanes
Environnement	Certification environnementale et mise en place des processus respectueux de l'environnement