DOCUMENT DE SALLE

11ème REUNION DU GROUPE DE TRAVAIL DU COMCEC SUR LE TOURISME

Le Groupe de Travail du COMCEC sur le Tourisme (TWG) a tenu avec succès sa 11ème Réunion le 15 Février 2018 à Ankara en Turquie sur le thème « Stratégies de Développement et d'Institutionnalisation des Destinations dans les Etats Membres de l'OCI » sur les stratégies de développement et d'institutionnalisation des destinations dans les états membres de l'OCI dans le secteur du tourisme. Les participants ont ainsi formulé quelques recommandations politiques.

Recommandation politique 1. Encourager la création/le renforcement des Organisations de Gestion des Destinations (OGD) locales et régionales, publiques et privées en leur assignant des responsabilités liées à la planification, au développement, à la commercialisation et à la gestion des destinations.

Raisonnement :

Les destinations ont besoin d'une approche holistique dans la planification, le développement, le marketing et la gestion qui coordonnerait et dirigerait les différentes parties prenantes ainsi que d'intégrer efficacement leurs efforts. L'existence d'un organe directeur (c'est-à-dire DMO) pour développer, diriger et mettre en œuvre des stratégies à l'échelle de la destination revêt une importance particulière pour le succès d'une destination.

Les destinations ont des caractéristiques différentes et leur développement, leur marketing et leur gestion doivent être adaptés aux besoins locaux. Outre un organe directeur central (par exemple, l'Organisation Nationale du Tourisme) ; le développement, la facilitation et l'autonomisation des structures de gouvernance du tourisme régionales et locales (par exemple, les DMO) conduisent à une utilisation plus efficace et efficiente de ressources limitées. Cela permettrait également d'améliorer l'engagement et la participation des parties prenantes, d'internaliser les coûts externes et de créer des synergies entre les différents acteurs.

Une coordination et une communication efficaces entre les différentes parties prenantes sont de la plus haute importance pour le succès d'une destination. Une structure juridique publique-privée d'un DMO peut faciliter la participation de toutes les parties prenantes, la mise en commun des connaissances et de l'expertise, ainsi que la coopération, la coordination et la communication entre les différentes parties prenantes. À cet égard, un DMO purement public géré par les gouvernements centraux peut ne pas avoir l'efficacité, le financement, l'expertise et les résultats nécessaires, alors qu'un DMO purement privé pourrait se concentrer sur des gains à court terme tout en négligeant le développement durable, les besoins des populations locales et les coûts environnementaux associés à l'activité touristique. Ainsi, une combinaison de deux approches pourrait créer l'efficacité nécessaire tout en garantissant la durabilité et la transparence. Dans ce cadre, les DMO peuvent être gérés par le secteur privé et audités par les autorités publiques via un partenariat public-privé.

Recommandation politique 2. Planification de l'offre et de la demande ainsi que l'identification et le suivi des KPI pour assurer le développement durable du tourisme à destination.

Raisonnement :

Traditionnellement, les DMO se concentrent principalement sur la promotion des destinations. Cependant, dans les destinations développées, leur rôle s'est étendu au développement de produits, à la coordination des parties prenantes, ainsi qu'au suivi, à l'évaluation et à la durabilité. L'engagement des parties prenantes, porté par les DMO locaux et régionaux, exige une coordination efficace des différentes parties prenantes, y compris les entreprises touristiques locales, les organismes gouvernementaux, les associations professionnelles, les universités, la communauté locale et les touristes. Étant donné que les intérêts des parties prenantes diffèrent, il est important que les DMO équilibrent les besoins des différentes parties prenantes. Les DMO devraient créer des

plateformes telles que des réunions et des séminaires pour les parties prenantes, un portail numérique, etc., susceptibles de faciliter l'engagement des différentes parties prenantes. Les DMO devraient également affecter suffisamment de personnel pour gérer les relations avec les parties prenantes, la planification et la représentation de la destination dans son ensemble.

Les pays qui cherchent à attirer plus de touristes négligent souvent le risque qu'il impose aux ressources naturelles et culturelles, ainsi que son effet négatif sur la qualité de vie des habitants. Afin de préserver l'environnement naturel et les avantages économiques et de répartir équitablement ces derniers, le tourisme doit être planifié, développé et géré de manière progressive, allant du niveau local au niveau territorial ou niveau provincial, en passant par le niveau national et même le niveau international. Les responsabilités à chaque niveau doivent être clairement identifiées et mises en œuvre. La majorité des pays membres de l'OCI ont des structures nationales de gouvernance publique et très peu d'entre eux ont des DMO au niveau régional. La planification de l'offre et de la demande et la réalisation d'analyses d'impact au niveau local permettront d'éviter la surutilisation des ressources partagées et d'éviter la sous-utilisation pendant les périodes de stagnation. Les destinations en phase de développement doivent donc préparer des plans directeurs définissant leur vision de l'état futur souhaité tout en préservant les ressources. D'autre part, les destinations matures sont recommandées pour diversifier leurs produits et gérer l'offre et la demande à des prix optimaux afin d'éviter le surpeuplement et la faiblesse des dépenses touristiques. Les DMO devraient également encourager la participation locale, l'esprit d'entreprise et l'emploi dans le tourisme. Les indicateurs de performance clés (par exemple, les dépenses moyennes, les taux d'occupation, la durée moyenne du séjour, le nombre de fuites, le niveau de dégradation de l'environnement, le degré de participation communautaire) devraient également être développés.

Recommandation politique 3. Encourager l'autofinancement des DMO et améliorer l'efficacité ainsi que la transparence dans l'utilisation et la gestion des ressources.

Raisonnement :

Financer les activités de DMO est un défi majeur pour les pays. De nombreux états membres de l'OCI utilisent des ressources publiques pour financer les DMO locales. D'un autre côté, d'autres ressources peuvent également être utilisées à cette fin. La demande de fonds publics diminue lorsque les DMO sont encouragés à créer leurs propres fonds (par exemple, frais d'adhésion, commissions, contributions marketing, commandites, ventes de billets, subventions de projets, revenus des attractions et des centres de congrès). Dans ce cadre, bien que les fonds d'incubation du gouvernement puissent être utilisés pendant leurs phases d'établissement, les DMO devraient avoir la capacité de financer certaines de leurs activités.

Le financement public devrait également être lié au financement privé et aux principaux indicateurs de performance clés (par exemple, les recettes de la taxe sur le tourisme). Puisque les DMO ne sont pas des organisations à but lucratif, elles devraient viser à faciliter l'augmentation des ventes et à améliorer la durabilité de la région plutôt que de se concentrer sur l'amélioration de leurs propres revenus. Par conséquent, une utilisation transparente et équitable des fonds collectés doit également être garantie.

Recommandation politique 4. Promouvoir les destinations en formant des alliances avec les pays de l'OCI et les alliances avec les parties prenantes externes.

Raisonnement :

Les destinations transfrontalières complémentaires de l'OCI (parcs nationaux, itinéraires culturels) peuvent regrouper les ressources et les efforts pour promouvoir la région dans son ensemble, même un DMO parapluie peut être créé qui pourrait se concentrer sur un thème de voyage spécifique tel que l'escalade ou les safaris dans le désert. A cet égard, les états membres de l'OCI peuvent

collaborer pour promouvoir les destinations des uns et des autres, ce qui leur permettrait de promouvoir leur destination, avec des dépenses limitées, pour les touristes visitant d'autres destinations complémentaires de l'OCI.

En outre, les DMO peuvent former des alliances stratégiques avec des parties prenantes externes (par exemple les compagnies aériennes nationales, les fédérations sportives, les points de vente (comme dans le cas des festivals commerciaux) pour des projets conjoints qui bénéficieraient aux deux parties. À titre d'exemple, le Département du marketing du tourisme et du commerce de Dubaï a conclu une alliance stratégique avec les Emirates Airlines pour promouvoir la destination. Ils ont mis en place des campagnes publicitaires conjointes telles que « Hello Dubaï » et des visites de familiarisation pour les influenceurs et les journalistes. Ils ont également conjointement offert des promotions spéciales visant à attirer des touristes à Dubaï, y compris des billets d'avion spéciaux de certaines destinations ainsi que des produits gratuits tels que des visas, des tickets de parc, etc. pour diverses activités et attractions.

Instruments pour réaliser les recommandations politiques :

- **Groupe de Travail du COMCEC sur le Tourisme** : Lors de ses réunions ultérieures, le Groupe de Travail pourra élaborer de manière plus détaillée les domaines politiques susmentionnés.

- **Financement de projets du COMCEC** : Dans le cadre du Financement de Projet du COMCEC, le Bureau de Coordination du COMCEC lance un appel d'offre à projets chaque année. Avec le Financement de Projet du COMCEC, les états membres participant aux groupes de travail peuvent soumettre des projets de coopération multilatérale qui seront financés par des subventions du Bureau de Coordination du COMCEC. Pour les domaines politiques susmentionnés, les états membres peuvent utiliser le Financement de Projet du COMCEC et le Bureau de Coordination du COMCEC peut financer les projets réussis à cet égard. Ces projets peuvent inclure l'organisation de séminaires, de programmes de formation, de visites d'étude, d'échanges d'experts, d'ateliers et de préparation d'études analytiques, d'évaluations des besoins et de matériels/documents de formation.

- **Forum du tourisme du secteur privé de l'OCI/COMCEC** : Lors de ses prochaines réunions, le Forum du Secteur Privé du Tourisme de l'OCI/COMCEC pourrait développer les domaines politiques et les sous-domaines susmentionnés du point de vue du secteur privé.