

Les missions des Conseils Régionaux du Tourisme

On parle très souvent des Conseils Régionaux du Tourisme et du travail qu'ils effectuent çà et là et l'on oublie de préciser en quoi consiste au juste leurs principales missions.

Nous pensons qu'il serait judicieux de vous exposer celles -ci afin que vous, lecteurs, puissiez les examiner, les apprécier et juger de vous même si elles sont toujours d'actualité ou si elles doivent être sujettes à quelques amendements pour être au parfum du goût du jour pour répondre aux nouvelles exigences de promotion.

I – PRODUIT

Dans le cadre de la « Vision 2010 » l'Accord d'Application prévoit dans son article 53 l'élaboration et le suivi par les CRTS de Programmes de Développement Régionaux Touristique (PDRT), contrats liant le gouvernement aux différentes instances régionales concernées.

Le PDRT de Marrakech, dont la finalité est d'améliorer les produits offerts par cette région touristique :

Fixe les objectifs assignés à cette région touristique (nuitées, arrivées, capacité, etc),

Définit de manière précise les besoins en matière d'investissements stratégiques publics et privés nécessaires pour atteindre les objectifs sus- visés.

Définit les ressources humaines nécessaires à la mise en œuvre de ce programme. Ce PDRT se rapporte à l'ensemble des chantiers de la « Vision 2010 » à savoir : le produit, la promotion, l'aérien, la formation, l'organisation institutionnelle et l'environnement du touriste de manière globale. Ce PDRT se décline en un plan d'action précis pour chacun de ces chantiers et précise pour chaque action :

L'entité chargée du pilotage de l'action (Administration, Région, Wilaya, Ville, Offices, etc),

L'échéancier de réalisation de l'action

Le mode de financement de l'action Le PDRT est établi par le Ministère du Tourisme en concertation avec les autres départements ministériels, le CRT de Marrakech, les autorités locales, les élus, ainsi que les autres départements concernés par ce programme. Les missions du CRT dans le cadre de l'amélioration du produit offert par la région touristique de Marrakech et donc dans l'exécution du PDRT, sont les suivantes :

1- Participer à l'établissement du PDRT moyennant un pilotage conjoint CRT / Ministère du Tourisme : Cette mission consiste en :

La définition conjointe de la problématique de la région touristique de Marrakech -Tensift-AL Haouz

La participation au lancement et à la validation de l'étude de développement préalable à la mise en place du PDRT

L'établissement du draft du PDRT

La participation active aux différentes séances de travail organisées par le Ministère du Tourisme pour finaliser et valider les plans d'action avec les entités concernées.

2- Suivre l'exécution du PDRT :

Il est rappelé que le PDRT consiste en un plan d'actions. Chacune des actions prévues est pilotée par une entité qui en assure l'exécution. Après signature du PDRT par les parties, le tâche du CRT et notamment le collège des privés, du fait de sa proximité des autres collègues,

consiste à les amener à veiller à la bonne exécution du PDRT et à vérifier, par un contrat permanent avec les entités pilotes des actions, que l'échéancier prévu pour chacune des actions est dûment respecté.

En cas de difficultés, le Président du CRT en avise le Ministère du Tourisme pour intervention à l'échelle gouvernementale.

3- Informer le Ministère du Tourisme/Fédération Nationale du Tourisme de l'état d'avancement de l'exécution du PDRT :

La mission du CRT dans ce cadre consiste en un reporting régulier permettant de renseigner le Ministère du Tourisme / Fédération Nationale du Tourisme de l'état d'avancement de l'exécution du PDRT. Ce reporting permettra (i) au CRT d'informer ces deux entités des problèmes éventuellement rencontrés par les pilotes des actions et (ii) à ces deux entités d'intervenir au moment opportun pour lever ces problèmes. Jouer le rôle de « Destination Manager » :

La mission du CRT consistera en la veille au quotidien sur la qualité de la destination/produit (propreté, qualité des espaces verts, état du mobilier urbain, etc). Le CRT doit s'enquérir du suivi des questions liées à l'environnement et à la qualité générale de la destination en rapport avec les représentants de la profession et les autres collègues, notamment les élus. Le CRT constatera de ce fait tout problème entravant qualité et informera les entités compétentes en vue de lever ces problèmes.

II PROMOTION

Il est entendu que le plan d'action promotionnel régional de la destination Marrakech doit être en adéquation avec la stratégie promotionnelle nationale définie par l'O.N.M.T.

Dans le cadre de la promotion régionale, le CRT a pour missions :

Etablir un plan d'action promotionnel régional annuel sur la base d'un positionnement clairement établi, cogérant avec le PDRT et validé par l'O.N.M.T. Le plan d'action promotionnel régional doit fixer les objectifs régionaux annuels en termes de flux, de pays ciblés et de segments visés.

De plus toutes les actions promotionnelles à entreprendre pour l'année (événementiel, manifestations (foires et salons), éductours, fam trips et voyages de presse, work shops) doivent faire l'objet d'un planning et d'un chiffrage détaillé

Evaluer trimestriellement les actions promotionnelles entreprises à date et notamment les actions promotionnelles réalisées, la couverture médiatique nationale et internationale et les accords signés ou en négociation suite aux actions promotionnelles réalisées

Favoriser la coopération dans le cadre de la mise en œuvre de la stratégie définie par marchés (actions sur le produit) en occupant le support nécessaire lors des éductours, fam trips, voyages de presse et des opérations ponctuelles

Assurer la gestion des touristes info. Sur les plans de l'accueil, l'orientation, la diffusion de supports d'information (documentation, brochures, etc) l'administration de questionnaires d'information, la billetterie, le recueil des plaintes et la mesure de satisfaction des touristes.

Participer activement à la diffusion aux membres du CRT de la stratégie définie par l'O.N.M.T

La coordination du plan d'action promotionnel régional annuel avec le plan marketing national de l'O.N.M.T doit être assurée grâce aux canaux de coordination suivants :

- a. Concertation directe avec la Direction Marketing de l'O.N.M.T à travers un responsable au sein du CRT dédié à cette coordination
- b. Concertation au sein des comités de suivi

L'ONMT prend en charge une partie du budget de promotion de la Région.

III FORMATION – EMPLOI

Le CRT doit accompagner la mise en œuvre de la stratégie de la formation hôtelière et touristique à même de pourvoir aux besoins en ressources humaines qualifiées nécessaires au développement touristiques de la région de Marrakech – Tensift – Al Haouse et de favoriser l'employabilité et l'insertion des jeunes dans le secteur.

Dans le cadre ; les missions du CRT en matière de formation-emploi sont définies comme suit :

* Information sur les besoins du marché en ressources qualifiées a. information sur les différents projets d'investissements et les dates d'ouvertures au niveau régional afin de mieux anticiper sur les besoins en compétences

b. Identification des besoins quantitatifs (voir actions de formations spécifiques)

*Veille du marché d'emploi touristique et de l'insertion : a. Suivi des emplois et de l'insertion dans le secteur au niveau de la régional. Animation d'une Bourse de l'emploi touristique (confrontation offre-demande)

IV – ENVIRONNEMENT TOURISTIQUE

Dans le cadre de l'amélioration de l'environnement touristique à l'échelle de la région de Marrakech-Tensift-Al Haouz, les missions du CRT sont définies comme suit

animer l'action des organisations professionnelles et instances administratives ou élues en matière d'assainissement de l'environnement touristiques et de son adaptation graduelle aux attentes du secteur pour lui assurer un milieu ambiant favorable à son développement à l'horizon 2010

Coordonner les actions des organisations professionnelles et des instances régionales pour la mise en œuvre du programme annuel de la Région de Marrakech-Tensift-Al Haouz en matière d'animation touristique, et assurer le suivi et son déroulement et veiller à son amélioration.

Assurer le suivi des actions entreprises pour l'amélioration de l'accueil aux postes frontaliers et formuler ainsi aux parties concernées toutes propositions visant à améliorer les conditions d'accueil de notre clientèle tant à l'arrivée que tout au long de son séjour dans notre pays.

Suivre les travaux des commissions de contrôle et les actions des brigades touristiques afin de les animer, de les orienter et de proposer aux parties concernées toutes mesures visant à assainir l'environnement touristique dans sa zone de compétence.

Donner son avis sur tout texte législatif ou réglementaire sur la base duquel pourra être mise en place une labellisation des professions touristiques. Il est également tenu de susciter la mise en place d'un système de labellisation pour chaque profession et d'en assurer le suivi et l'adaptation requise.

Orienter l'action des autorités, des élus et du citoyen pour tout ce qui est de nature à améliorer l'état des villes entrant dans sa zone de compétence, notamment sur le plan d'esthétique, de propreté, de sécurité, de fonctionnement et d'organisation.

V – STATISTIQUES DU TOURISME /

Le CRT collaborera avec l'observatoire du Tourisme dans le cadre de la réalisation des études et enquêtes statistiques à caractère régional et local portant sur le profil de la clientèle et le degré de satisfaction, la qualité des produits et prestations, l'emploi dans les activités touristiques, l'évaluation de la promotion, etc

Mohamed JHIOUI

Edité le: jeudi 21 septembre 2006.