

## L’Institut Groupe CDG

# Impulser les écosystèmes du tourisme

Le tourisme est un moteur important de l’emploi et de la croissance nationale. Mais la covid-19 a radicalement changé la donne. L’impact sur les entreprises et les travailleurs du secteur est sans précédent en termes de défaillances d’entreprises, de pertes d’emplois et de démobilisations des investissements. Parallèlement et pour maintenir sa position, le Maroc doit aussi s’accorder avec les évolutions qui touchent le tourisme : recherche d’expériences et rejet des produits standardisés, émergence de nouveaux territoires touristiques, multiplicité des acteurs, modifications des pratiques et développement des nouvelles technologies.

Dans ce contexte, pour relever le défi de la résilience et exploiter le plein potentiel de la phase de reprise actuelle, il devient essentiel d’innover et de placer la durabilité au centre des stratégies touristiques. Pour rendre une destination touristique durable, il lui faut être attractive en favorisant l’émergence d’écosystèmes et en enclenchant des politiques de marketing territoriales.

Pour réfléchir autour de ces éléments sous le thème « impulser les écosystèmes du tourisme », l’Institut Groupe CDG et Madaef, le fonds d’investissement touristique du Groupe CDG, ont réuni, en format webinaire :

- **Housna Medaghri Alaoui**, directrice innovation & business transformation, Madaef,
- **Othmane Cherif Alami**, président du Conseil Régional du Tourisme de la région de Casablanca-Settat,
- **Larbi Safaa**, professeur à l’École Supérieure de Technologie d’Essaouira, Université Cadi Ayyad,
- **Jean Luc Boulin**, consultant en tourisme.

L’avenir des destinations touristiques réside de plus en plus dans la coordination intelligente des activités touristiques au sein d’écosystèmes coordonnés ou non coordonnés. Ces écosystèmes sont le fruit d’un processus de mise en synergie d’acteurs hétérogènes relevant des pouvoirs publics, des organismes nationaux décentralisés, délégataires de services publics et du secteur privé : hôtellerie, restauration, animation, transport... avec, pour ces derniers, des modèles d’affaires et des objectifs stratégiques propres. Cette hétérogénéité rend la constitution d’écosystèmes extrêmement complexe, qui doivent se construire par élargissement progressif jusqu’à intégrer l’ensemble des acteurs.

Toute cette chaîne de valeur doit être capable de proposer dans le cadre d’un « parcours du voyageur », une offre intégrée de services aux touristes faisant de la qualité de la coopération entre les secteurs public et privé un pilier de la réussite de ces écosystèmes et, in fine, de la résilience du secteur touristique.

A cet égard, la Commission Spéciale sur le Modèle de Développement (CSMD) a inscrit le secteur dans sa vision du Maroc de demain en recommandant, entre autres mesures, le soutien aux initiatives entrepreneuriales, particulièrement pour le développement de TPME à portée locale.

C’est le choix qui a été fait par Madaef, comme l’a rappelé Madame Housna Medaghri Alaoui, en initiant, en 2020, le programme entrepreneurial Madaef Éco6, décliné sur cinq territoires - Taghazout Bay, Saïdia, Tamuda Bay, Al Hoceima et Fès - et à une activité spécifique, le golf. Au terme de cette première phase, le programme a retenu 75 projets sur près de 600 candidatures, permettant ainsi de jeter les bases des

## Contact Presse :

sami.saber@prmediacom.com  
+212 661 399 976  
www.cdg.ma

premiers écosystèmes touristiques coordonnés. À travers ce programme, Madaëf Eco6 a conforté son ancrage local à travers chacune de ses éditions, avec près de 80% de lauréats locaux. Ceux-ci bénéficient d'un certain nombre de services allant du programme d'accompagnement intensif par des experts, d'un accès au marché via les commandes des actifs hôteliers de Madaëf jusqu'à une prestation de fast-tracking administratif pour faciliter les relations avec les différentes administrations. Enfin, tous les lauréats bénéficieront de meeting-club aux fins de démultiplier les rencontres et stimuler les synergies au sein du programme.

En outre, le rôle d'un organisme pivot est très important pour orienter les actions moins vers la promotion et plus vers l'ingénierie touristique et ainsi insuffler une dynamique en phase avec la proposition d'expérience de voyage et l'image de marque territoriale. C'est dans ce sens que Monsieur Larbi Safaa a rappelé le rôle de l'écosystème des riads dans le rayonnement international de la ville de Marrakech entraînant dans son sillage les grands hôtels qui proposent l'esprit riad à leur clientèle.

De même, la gouvernance publique-privée se doit d'être vertueuse pour, dans un monde décrit par Monsieur Jean-Luc Boulin, en situation de « normastrophe » (contraction des mots normal et catastrophe), développer un système opérationnel de gestion des crises afin de préserver les outils de production et d'allouer efficacement les moyens pour garantir une reprise rapide.

Pour ce faire, il importe tout particulièrement que tous les acteurs sortent des schémas traditionnels et prennent le temps de la concertation et de la prospective pour s'inscrire dans l'adaptabilité et la résilience. De même, au regard des évolutions que connaît le monde du tourisme, comme l'a rappelé Monsieur Cherif Alami, la réflexion sur de nouveaux KPI mérite d'être engagée car les anciens indicateurs tels que les nuitées ne donnent plus une image fidèle de la réalité.

Enfin, sur le volet des ressources humaines, le secteur est toujours pénalisé par le niveau de formation de ses employés ce qui influence directement, et négativement, la qualité de service dans le cadre d'un parcours du voyageur. Ce sujet est crucial dans la perspective du développement du secteur car comme l'ont rappelé les intervenants, un visiteur satisfait est un visiteur fidèle.

## **Contact Presse :**

sami.saber@prmediacom.com  
+212 661 399 976  
www.cdg.ma