بـــلاغ صحفـــي
5 اكتوبر 2022

معهد مجموعة صندوق الإيداع والتدبير

تحفيز المنظومات البيئية للسياحة

تشكل السياحة رافعة أساسية للتشغيل والنمو بالنسبة للاقتصاد الوطني. غير أن جائحة كوفيد – 19 قد غيرت هذا المعطى بشكل جدري. فقد أثرت على المقاولات والتشغيل في القطاع بشكل لم يسبق له مثيل من حيث إغلاق المؤسسات وفقدان فرص الشغل وتراجع تعبئة الاستثمارات. بالموازاة مع ذلك ومن أجل الحفاظ على تموقعه، أصبح مطلوبا من المغرب كذلك أن يتكيف مع التطورات التي تعرفها السياحة : البحث عن تجارب جديدة ورفض المنتجات النمطية، صعود وجهات سياحية جديدة، تعدد الفاعلين، تغير الممارسات وتطوير تكنولوجيات جديدة.

في هذا السياق، ولرفع تحديات المرونة والتأقلم والتمكن من استغلال الإمكانات القصوى التي تتيحها المرحلة الحالية لاستئناف النشاط السياحي، أصبح من الضروري الارتكاز على الابتكار ووضع الاستدامة في صلب الاستراتيجيات السياحية. كما أن هدف جعل وجهة سياحية مستدامة أصبح يتطلب تعزيز جاذبيتها من خلال إعطاء الأولوية لانبثاق منظومة بيئية سياحية عبر اعتماد سياسات التسويق المجالية.

للتفكير حول هذه العناصر، نظم معهد مجموعة صندوق الإيداع والتدبير بشراكة مع صندوق الاستثمار السياحي التابع لمجموعة صندوق الإيداع والتدبير، Madaëf، ندوة عن بعد حول موضوع : « **تحفيز المنظومات البيئية السياحية** »، والتي استضافت :

- **حسنى مدغري العلوي،** مديرة الابتكار والتحول التجاري، Madaëf؛
- **عثمان شريف العلمي،** رئيس المجلس الجهوي للسياحة لجهة الدار البيضاء – سطات؛
- **العربي الصفاء،** أستاذ بالمدرسة العليا للتكنولوجيا في الصويرة، جامعة القاضي عياض؛
- **جان لوك بولين،** مستشار في المجال السياحي.

الإتصال
سامي سابر
sami.saber@prmediacom.com
+212 661 399 976

أصبح مستقبل الوجهات السياحية متعلقا بشكل متزايد بالتنسيق الذكي للأنشطة السياحية في إطار منظومات بيئية متناسقة أو غير متناسقة. وتنشؤ هذه المنظومات البيئية كثمار لسلسلة من عمليات التآزر بين فاعلين متنوعين، من السلطات العمومية والمنظمات الوطنية اللامركزية وهيئات التدبير المنتدب للخدمات العمومية والقطاع الخاص : مهنيي الفنادق والمطاعم والتنشيط السياحي والنقل... مع تميز هذه الفئة الأخيرة بوجود أشكال أعمال وأهداف استراتيجية خاصة. ونتيجة لهذا التنوع، فإن إنشاء المنظومات البيئية يصبح أمرا بالغ التعقيد، إذ يتطلب أن يتم بناؤها بشكل تدريجي إلى غاية أن تشمل جميع الفاعلين.

ويفترض في سلسلة القيمة هذه أن تكون قادرة، في إطار "مسار السائح"، على اقتراح عرض مندمج ومتكامل من الخدمات السياحية التي تجعل من الجودة ومن التعاون بين القطاعين العام والخاص الدعامة الأساسية لإنجاح هذه المنظومات البيئية، وفي نهاية المطاف، لتعزيز قدرات القطاع السياحي على المرونة والتأقلم.

بهذا الصدد، أدرجت اللجنة الخاصة للنموذج التنموي الجديد القطاع السياحي في رؤيتها لمغرب المستقبل من خلال توصيتها، من بين تدابير أخرى، بدعم المبادرات المقاولاتية، خاصة منها الرامية إلى تنمية المقاولات الصغيرة جدا والصغرى والمتوسطة على المستوى المحلي.

وكان ذلك بالضبط هو الخيار الذي اعتمدته Madaëf، كما ذكرت بذلك السيدة حسنى مدغري العلوي، من خلال إطلاق البرنامج المقاولاتي Madaëf Éco6 في 2020، والذي نُفِّذ في خمسة مجالات ترابية – تغازوت باي، السعيدية، تامودا باي، الحسيمة وفاس – وذلك لفائدة نشاط معين وهو الكولف. في متم هذه المرحلة الأولى من تنفيذه، أسفر البرنامج عن اختيار 75 مشروعا من بين 600 ترشيح، متيحا بذلك من وضع اللبنات الأولى لمنظومات بيئية سياحة متناسقة. من خلال هذا البرنامج، أكد Madaëf Éco6 رسوخ طابعه المحلي في كل واحدة من دوراته، مع انتماء حوالي 80 % من المتوجين للوجهات السياحية المعنية. واستفاد هؤلاء من العديد من الخدمات، انطلاقا من برامج المواكبة من قبل خبراء، مرورا بالولوج إلى الأسواق عبر طلبيات المؤسسات الفندقية لMadaëf، وصولا إلى خدمات تسريع التتبع الإداري بغرض تسهيل العلاقات مع مختلف الإدارات. كما استفاد جميع الفائزين من المشاركة في أندية اجتماعات من أجل تكثيف فرص اللقاءات وتحفيز التكاملات في إطار البرنامج.

الإتصال
سامي سابر
sami.saber@prmediacom.com
+212 661 399 976

من جانب آخر، فإن تواجد مؤسسة محورية في إطار هذه المقاربة يكتسي أهمية خاصة من أجل توجيه العمل بشكل أقل نحو الترويج وبشكل أكبر نحو الهندسة السياحية، ومن خلال ذلك إعطاء نفس قوي للديناميكية في انسجام مع اقتراح تجربة سفر وصورة العلامة الترابية.

في هذا الاتجاه، ذكر السيد العربي الصفاء بدور منظومات "الرياض" في الإشعاع الدولي لمدينة مراكش، والتي ألهمت الفنادق الكبرى فأصبحت بدورها تقترح على زبنائها روح "الرياض".

كما يجب أن تكون حكامة القطاعين العام والخاص حكامة فضلى من أجل تطوير نظام عملي لتدبير الأزمات، في عالم وصفه السيد جان لوط بولين بوضعية "عادي – كارثي"، وذلك بهدف الحفاظ على أدوات الإنتاج والتوزيع الفعال للوسائل من أجل ضمان معاودة سريعة للنشاط.

لبلوغ ذلك كله، من المهم بشكل خاص أن يخرج جميع الفاعلين من وأنماط التفكير التقليدية وأن يأخذوا الوقت الكافي من أجل التشاور والاستشراف بهدف الاندراج في منحى التأقلم والمرونة. وفي نفس السياق، وبالنظر للتطورات التي يعرفها عالم السياحة، كما أشار إلى ذلك السيد عثمان شريف العلمي، فإن التفكير في مؤشرات أساسية جديدة للآداء أصبح أمرا مرغوبا فيه نظرا لكون المؤشرات القديمة من قبيل عدد الليالي الفندية لم تعد قادرة على إعطاء صورة حقيقية عن واقع القطاع.

وختاما، فيما يخص الجانب المتعلق بالموارد البشرية، فإن القطاع لا زال يعاني من تدني مستوى تكوين مستخدميه، الشيء الذي يؤثر مباشرة، وبشكل سلبي، على جودة الخدمات في إطار مسار السائح. ويعد هذا موضوعا أساسيا في أفق تنمية القطاع لأنه، كما أشار إلى ذلك المتدخلون، عندما يكون لدينا زائر راض فذلك يعني أن لدينا زائرا وفيا.

الإتصال
سامي سابر
sami.saber@prmediacom.com
+212 661 399 976