



**BURKINA FASO**

**Ministère de la Culture, des Arts et du Tourisme**

**PROMOTION DU TOURISME ET DEFIS  
SECURITAIRES**

**Présenté par Office National du Tourisme Burkinabè**

**Forum de Ouagadougou sur la sécurité et la lutte contre le  
terrorisme Juin 2019**

**La prise en compte de la sécurité est devenue un impératif pour le secteur touristique qui est un secteur économique très dynamique et en constante évolution.**

- 1183 millions d'arrivées en 2015 contre 277 millions en 1980**
- 1232 milliards dollars US de recettes**
- 10% du PIB mondial (Direct, Indirect et Induit)**
- 1/11 emplois**
- 6 % des exportations mondiales de biens et services**



# **TOURISME ET SECURITE: QUELS LIENS?**

## ➤ **Tourisme et sécurité intimement liés**

**La sécurité** → **devenue le critère principal de décision avant le coût**

**Tourisme** implique le voyage, le déplacement, la découverte et lié à la quiétude et au bien-être.

**Dans l'esprit du touriste les vacances et les loisirs sont associés à la sécurité.**

**Exigence d'rien ne doit arriver » ou du « tout doit être prévu ».**

**Insécurité principale cause de la baisse de la fréquentation touristique**

▪ **Les risques sécuritaires:** les plus nombreux et protéiformes (kidnapping, prise d'otages, enlèvements, terrorisme, etc.)


Le touriste se trouve dans une situation d'exposition au risque d'autant plus grande qu'il est souvent identifié comme potentiellement plus riche.

Le touriste considéré comme monnaie d'échange (**objectifs financiers**, rançon)

Le touriste considéré comme moyen de revendication ou de pression (**objectifs politico-religieuse**)



# **IMPACT DES MENACES SECURITAIRES SUR LE TOURISME**



**Les menaces sécuritaires impactent fortement le développement du tourisme: Dégâts matériels, pertes financières, séjours écourtés, fermeture / arrêts momentanées d'exploitation, annulations de réservations, chômages techniques, compressions, chute des arrivées et nuitées donc des recettes, augmentation des charges dû au renforcement du dispositif sécuritaire et de la communication etc,**

## ❑ **Sur le plan économique**

### ➤ **Baisse des arrivées et des recettes touristiques**

**Espace UEMOA:** après les attaques terroristes de 2015, l'activité touristique a connu une baisse de 6% des arrivées et 3 % des recettes lié « au contexte sécuritaire après les différentes attaques terroristes ». Source: Réunion d'experts sur la relance du secteur à Niamey 2015.



## ➤ **Ralentissement de l'activité touristique au niveau national**

**Selon le rapport d'analyse de l'impact des attaques terroristes de 2015 (Observatoire National du Tourisme, 2015):**

- **les arrivées, les nuitées et les recettes ont baissé respectivement de 15,5%, 24,0% et 32,1% dans les ETH**

- **Annulation de 2 900 de réservations de chambres , 17 séminaires, 9 conférences, 11 ateliers, 7 formations, 5 soirées gala, etc. Ces pertes en activités prévues ont été estimées à 615 millions de F CFA.**

**Les Agences de Voyages et de Tourisme ont enregistré une diminution du chiffre d'affaires d'environ 56% principalement due à l'annulation de réservations de billets, de voyages à forfait, de bons d'hébergement, de bons de restauration et de locations de voitures.**

**Les annulations de voyages à forfait de tours opérateurs ont entraîné un manque à gagner de plus de 221 millions FCFA.**

**Quant aux restaurateurs, ils ont vu la fréquentation de leurs établissements baisser de 57% entraînant une baisse du chiffre d'affaires de 42% (environ 50 millions).**

## **Sur le plan social**

**Tout acte terroriste comporte un fort impact humain et émotionnel.**

**Il s'agit d'un moyen d'actions souvent privilégié car disposant d'une résonance assurée grâce à la surmédiatisation.**

### **Conséquences**

- ✓ Psychose (sentiment d'insécurité, peur)**
- ✓ Changement des habitudes de la population**
- ✓ Détérioration de l'image du pays (avec la complicité des chancelleries étrangères qui déconseillent nos destinations à leurs ressortissants)**



# **REFLEXIONS SUR LA PRISE EN COMPTE DES MENACES SECURITAIRES DANS LE DOMAINE DU TOURISME**

**La prise en compte des menaces sécuritaires est de nos jours un enjeu pour tout pays qui aspire à devenir une destination touristique.**

**□ L'information, clé de la gestion des risques dans le secteur du tourisme**

**La menace est omniprésente ➡ Nécessité de mettre à la portée de tout voyageur des conseils sécuritaires (qu'ils émanent de structurés privées ou publiques). Chacun est alors conscient des risques qu'il encourt au niveau local lors de son déplacement.**

## **□ Une obligation légale pour les professionnels**

**La question de la responsabilité civile et pénale pose l'obligation d'information complète et loyale des clients sur les risques liés à une zone ou une situation donnée comme fondement de la sécurité touristique.**

**Le professionnel du tourisme se doit d'anticiper le risque, en améliorant encore et toujours sa gestion de la sureté.**


**Les professionnels du tourisme sont les premiers responsables de la sécurité privée interne des touristes.**

- **Collaboration avec les services de sécurité (Fiche d'identification dans les ETH)**

- **Mise en place de dispositifs de gestion de crise avec des mesures **humaines et techniques** permettant la veille communicationnelle et la gestion des crises**

- **Adhésion aux principes de sécurité (Respect des consignes de sécurité générale, Label)**

# □ La communication comme moyen de riposte ou de relance post crise

**La communication  outil essentiel dans la relance de l'activité touristique.**

**Gérer la communication en temps de crise, c'est s'organiser à un moment où, souvent, les schémas traditionnels de fonctionnement et d'organisation sont mis à mal et savoir gérer le plus finement possible les messages et les relations à un moment où l'urgence et l'émotion prennent le dessus.**



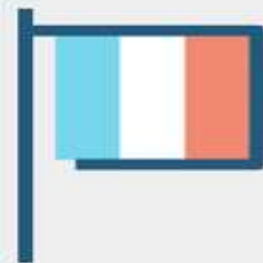
# La clé du succès



**Communiquer, Communiquer et toujours  
communiquer à travers tous les canaux  
D'où l'importance du rôle des médias**

- **Nécessaire collaboration avec les médias**
  - **Utilisation optimum des NTIC  
(Omniprésence sur la toile)**
- cas de la France sur le site officiel du  
tourisme français: [www.france.fr](http://www.france.fr) (Slogan:  
La France en toute sécurité)**

# DE NOUVEAUX ENGAGEMENTS POUR RENFORCER LA SÉCURITÉ DES TOURISTES ACCUEILLIS SUR LE SOL FRANÇAIS



**Renforcement de la sécurisation des zones touristiques\***  
et développement des brigades européennes et des commissariats  
européens pour favoriser l'accompagnement des touristes



**Renforcement des investissements de sécurité**  
pour les lieux et sites touristiques et culturels,  
y compris les spectacles vivants



**Amélioration de la prise en charge et de l'accompagnement**  
des touristes dans leurs démarches,  
notamment pour le dépôt de plainte



**Création d'une structure de coordination "sécurité - tourisme"**  
dans chaque département, sous l'autorité des préfets



**Mise en place d'un label de sécurité des sites touristiques**  
affichant l'engagement des acteurs du tourisme

\* Dispositif effectif avant l'été

**En conclusion, faire face aux enjeux sécuritaires dans le monde actuel constitue bel et bien un défi.**

**Le tourisme restant avant tout une activité de loisirs, il s'agit de trouver la subtile combinaison entre l'anticipation de la menace, le devoir d'information et le risque de surinformation qui pourrait effrayer le touriste, et ce quelles que soient les destinations.**

**La sécurité tend ainsi à devenir un argument marketing différenciateur dans un secteur du tourisme toujours et plus que jamais concurrentiel.**



**MERCI DE VOTRE ATTENTION**