

## Conseil exécutif

Quatre-vingt-dixième session  
Mombasa (Kenya), 19-21 juin 2011  
Point 11 a) de l'ordre du jour provisoire

CE/90/11 a)  
Madrid, le 9 mai 2011  
Original : espagnol

### Membres affiliés

#### a) Rapport du Président

#### 1. INTRODUCTION

Le présent rapport couvre la période écoulée de la quatre-vingt-neuvième session du Conseil exécutif (île de Kish, Iran, du 24 au 26 octobre 2010) à la quatre-vingt-dixième session qui se tiendra au Kenya du 19 au 21 juin 2011.

S'agissant de la gestion du programme des Membres affiliés, cette période revêt un intérêt particulier puisque l'instauration progressive du processus entamé au premier semestre 2010 pour une intégration et une régionalisation plus poussée des Membres affiliés se conjugue à la mise en œuvre courante du Programme de travail 2010 ainsi qu'à l'approbation et au lancement de son exécution en 2011.

Les manifestations les plus visibles du processus en question se trouvent précisément dans les préparatifs du Programme de travail 2011, qui a acquis un nouvel élan dans ses efforts de coopération avec les différentes directions régionales, et dans la préparation du projet de réforme du Règlement des Membres affiliés actuel, qui date de 1985, aspects qui, du fait du grand intérêt qu'ils présentent, sont traités d'une façon plus détaillée ci-après.

#### 2. SITUATION GÉNÉRALE DES MEMBRES AFFILIÉS : "PLUS ENGAGÉS ET PLUS ACTIFS"

Au moment de fixer les relations avec nos Membres affiliés, les grandes priorités sont au nombre de deux :

- a) D'abord, la nécessité de renforcer le sentiment d'appartenance de ce groupe à l'Organisation.
- b) Ensuite, la nécessité de renforcer les systèmes de collaboration entre les Membres affiliés et l'Organisation, ainsi qu'entre les Membres affiliés eux-mêmes.

Les 390 Membres affiliés actuels constituent un patrimoine de grande valeur pour faire connaître et défendre les principes et l'image de l'OMT à l'extérieur. Aujourd'hui, nous pouvons être satisfaits du sens élevé de l'engagement de ces entités à l'égard des valeurs suprêmes du tourisme mondial, engagement qui montre clairement la voie à suivre aux autres organismes touristiques dans le monde. En même temps, leur diversité, leur prestige et leur comportement exemplaire nous unissent devant la bonne méthode de gestion qu'ils représentent. Mais nous devons continuer d'avancer sans

fléchir pour que ce groupe jouisse d'une meilleure représentativité et d'une présence géographique plus équilibrée, et pour donner un nouvel élan à de nouvelles organisations qui partagent notre mission et nos objectifs.

La répartition géographique des Membres affiliés s'établit comme suit :

- Afrique : 29
- Amériques : 86
- Asie-Pacifique et Asie du Sud : 40
- Europe : 216
- Moyen-Orient : 19.

Ils couvrent les domaines d'activité suivants : organisation de congrès (2), parcs à thème (3), syndicats (3), tourisme des jeunes (5), recherche (5), médias (8), voyagistes (9), foires-expositions (15), transports (17), agences de voyages (18), hôtels (22), gestion de destinations et gestion du patrimoine culturel (23), experts-conseils (39), associations professionnelles (46), offices du tourisme nationaux, régionaux, locaux et municipaux (57) et universités (97).

Les besoins engendrés par l'implantation de la plateforme PLATMA ont fait que, durant les quatre premiers mois de 2011, il a fallu revoir sans son intégralité la base de données des Membres affiliés en améliorant l'information reçue et en élargissant les données sur chacun des Membres affiliés dans le but suivant :

- s'assurer que les différentes communications relevées en cours d'année sont transmises à l'interlocuteur le plus approprié dans chaque entité ;
- éviter le manque d'information ou la perte de contact en toute circonstance ;
- faciliter l'adaptation des Membres affiliés au nouveau système logiciel adopté pour les envois groupés, ce qui permettra un meilleur suivi des communications reçues.

En 2010, on a dénombré 27 nouvelles adhésions de Membres affiliés originaires des cinq régions entre lesquelles l'Organisation répartit son activité.

La diversité tant géographique que typologique, le profil observé de ces nouveaux adhérents et le rythme soutenu des nouvelles demandes d'adhésion enregistrées à la date d'achèvement du présent rapport pourraient signifier d'une part que nous sommes à l'aube d'une croissance plus forte et durable de ce groupe dans les années qui viennent et, d'autre part, que les évolutions et les orientations observées dans la gestion de ce groupe commencent à porter davantage leurs fruits.

Par ailleurs, la volonté affichée de favoriser le plus possible les contacts personnels avec les Membres affiliés, et de proposer des voies et des formes concrètes de collaboration dans toutes les sphères possibles du Programme de travail devrait contribuer assez rapidement à stabiliser et fidéliser les Membres affiliés actuels en les amenant progressivement à comprendre que l'OMT est une institution proche d'eux, qu'elle leur procure des services utiles et qu'elle leur offre des outils de participation et de collaboration tangibles.

Conséquence de cette politique et du travail accompli par toute l'équipe autour du Secrétariat des Membres affiliés et dans le cadre des autres programmes de l'Organisation, nous pouvons affirmer qu'à l'heure actuelle nous connaissons fort probablement la plus forte proportion de Membres affiliés actifs que nous ayons jamais enregistrée.

Des occasions réelles et fructueuses de collaboration se sont déjà créées avec presque tous les nouveaux Membres affiliés entrés à l'Organisation en 2010, occasions qui nous ont permis de les accueillir et de les intégrer à l'OMT comme il se devait. Mais cette démarche devra être poursuivie et consolidée dans l'avenir immédiat, avec les Membres affiliés tant actuels que futurs. Ce sera la meilleure formule pour réduire sensiblement le pourcentage de départs périodiquement relevé, qui n'a jamais été aussi haut.

Les moyens de collaboration entre le Secrétariat et les Membres affiliés se multiplient avec PLATMA, plateforme participative par laquelle ils peuvent faire part de leurs propres commentaires et s'échanger leurs connaissances gratuitement et d'une manière pratique. Actuellement, quelque 300 utilisateurs d'entités affiliées sont enregistrés à PLATMA. Pour chacun des autres projets inscrits au Programme de travail 2011, on a cherché à obtenir la plus grande participation possible des Membres affiliés.

### **3. LE PROGRAMME DE TRAVAIL 2011**

Le Programme des Membres affiliés fonctionne toujours au plus près des directions régionales, en intégrant par là des actions et des perspectives mondiales et régionales qui nous rendent plus efficaces dans les différentes régions. De même, il fonctionne au plus près des différents programmes opérationnels pour renforcer leur capacité de réponse et la qualité des services fournis.

L'exemple le plus visible de cette coopération avec les directions régionales et avec les programmes opérationnels nous est donné – ainsi qu'on l'a signalé au début de ce rapport – par le processus d'élaboration du projet de Programme de travail 2011. Ce dernier a été approuvé lors de la 28<sup>e</sup> réunion du Bureau des Membres affiliés tenue le 19 janvier 2011 à Madrid. Les objectifs poursuivis sont les suivants : faire progresser l'intégration et la participation des Membres affiliés au sein de l'Organisation, en intensifiant leur régionalisation progressive, et promouvoir les outils de collaboration qui permettent de préserver et étendre la connaissance des Membres affiliés, en ajoutant de la valeur à leur adhésion. Le Programme est structuré autour des axes suivants : recherche et publications, séminaires, réunions et forums, marketing, gestion du savoir et gestion interne.

Il importe de rappeler dans le présent rapport trois éléments marquants du Programme de travail 2011 susmentionné : le projet de réforme du Règlement des Membres affiliés, le lancement de PLATMA – plateforme technologique des Membres affiliés –, et la publication du document des Membres affiliés intitulé « Politiques et pratiques pour le tourisme mondial ». Nous allons revenir sur ces projets ci-après.

#### **3.1 PLATMA**

##### **3.1.1 Une collaboration et une participation renforcées, et de la valeur ajoutée pour les utilisateurs**

Cette plateforme permet une interaction de ses utilisateurs avec le Programme des Membres affiliés et avec les différents programmes de l'OMT, ce qui aide au bon déroulement du Programme général de travail. Et elle répond à la volonté manifestée par les Membres affiliés de participer plus activement aux différents processus de l'Organisation.

Le Plan de travail 2010 était axé sur la mise au point technique de la plateforme, tandis que le Plan de travail 2011 est centré sur l'optimisation et la dynamisation de cette dernière avec la création de contenus fournis par des Membres affiliés et d'autres collaborateurs.

Le lancement de PLATMA a eu lieu durant le Séminaire international des Membres affiliés dans le cadre du salon FITUR de Madrid, inauguré par le Secrétaire général de l'OMT, Taleb Rifai, et le Secrétaire d'État au tourisme d'Espagne, Joan Mesquida, en présence de plus de 300 représentants qualifiés du secteur.

### 3.1.2 Principaux atouts de la plateforme

- Une des fonctions les plus remarquables de PLATMA est qu'elle permet de créer des **groupes de travail** autour de projets communs. Certains programmes de l'OMT et les Membres affiliés utilisent déjà la plateforme à cet effet. Il existe actuellement 16 groupes en activité dans plusieurs domaines : Technical Advisory Board (TAB, Programme de statistiques du tourisme et Compte satellite du tourisme de l'OMT), consultation mondiale avec les administrations nationales et offices nationaux du tourisme aux fins du Guide de recommandations internationales pour les statistiques du tourisme, programme de la Route de la soie, tourisme urbain, innovation et technologie, études de marché. Le nombre d'utilisateurs des groupes susmentionnés avoisine les 200.
- **Contenu propre sur les nouvelles de la page d'accueil**, ce qui signifie une différenciation des contenus, vu que les nouvelles produites sur PLATMA ont pour objet de tenir informés nos Membres affiliés et de promouvoir leurs propres activités, mais avec un élément distinctif évident : le niveau de leur participation à ces activités, que l'on connaît par les entrevues qu'ils nous accordent ou bien par les commentaires ou informations intéressants qu'ils nous fournissent.
- **Newsletter**, à parution mensuelle, bulletin destiné à diffuser ce qui se publie de meilleur et de plus notable sur PLATMA pendant la période.
- **Centre de documentation**, recueil de documents fournis par les Membres affiliés, divisés en trois volets principaux : **publications** – variété de rapports sur les marchés, enquêtes, études et autres documents ; **bibliothèque vivante de situations concrètes** – base de données sur les **situations concrètes** les plus instructives signalées par les Membres affiliés de l'OMT ; **cahiers techniques des Membres affiliés** – nouvelle publication numérique trimestrielle éditée conjointement par le Programme des Membres affiliés de l'OMT et un Membre affilié important. Les premières éditions de cette série sont déjà sorties : « *Tecnología y Turismo* » et « *Informe sobre la situación, perspectivas y oportunidades para el turismo en América del Sur* ».

### 3.1.3 Plan de travail de PLATMA pour 2011

Dans le but de consolider la plateforme et d'augmenter le nombre d'utilisateurs, le **Plan de travail 2011** a été structuré autour des axes suivants : **organisation et gestion** de la communauté, développement et amélioration des **contenus**, mise au point de **nouvelles applications** et maintenance, actions de **marketing**, et **surveillance, analyse et production de rapports**.

### 3.1.4 Évolution de PLATMA depuis son lancement

Il est certes trop tôt pour dresser un bilan, mais l'outil *Google Analytics* permet d'afficher les premiers résultats enregistrés entre le **20 janvier** et le **30 avril 2011** :

	20 jan.- 20 fév.	21 fév.-20 mars	21 mars- 30 avril
Visites	7 782	6 590	8 959
Visiteurs uniques	5 122	5 119	6 662
Pages consultées	34 254	32 555	43 829
Pages par visite	5,05	4,99	4,89
Temps	0:03:57	0:03:53	0:03:49
Nouvelles visites	70,58 %	74,43 %	70,76 %

D'autre part, au 30 avril 2011, PLATMA compte au total 441 utilisateurs, dont 221 Membres affiliés, 58 agents de l'OMT, et 162 invités et participants des groupes.

### 3.2 Réforme du Règlement des Membres affiliés

La modification du texte qui régit depuis 1985 l'organisation des Membres affiliés faisait partie des engagements inscrits au Programme de travail pour 2011. La nécessité qui s'imposait d'actualiser ce texte pour l'adapter aux besoins et aux attentes des Membres affiliés a suffi pour l'on décide de s'attaquer à cette tâche.

Cette modification a fait l'objet de débats tant à la 27<sup>e</sup> réunion du Bureau des Membres affiliés (Madrid, décembre 2010) qu'à la 28<sup>e</sup> (Madrid, janvier 2011) et à la 29<sup>e</sup> réunion (Berlin, avril 2011). Les membres du Bureau, consultés par enquête, nous ont adressé leurs commentaires et suggestions. En conséquence a été préparé un projet de règlement des Membres affiliés, qui figure dans le rapport du Secrétaire général au Bureau, et dont le contenu est structuré pour favoriser un équilibre entre les différentes régions, et qui définit le mode de déroulement des élections.

Voici quels sont les points les plus significatifs du texte qui sera soumis à l'examen du Bureau et, le cas échéant, à l'appréciation de la prochaine Assemblée générale :

- a) définition et mission des Membres affiliés ;
- b) régime systématique des droits et obligations ;
- c) procédure plus formelle et mieux structurée pour l'admission des Membres affiliés ;
- d) structure organisationnelle, dans laquelle l'Assemblée plénière et le Conseil des Membres affiliés sont institués organes de gouvernance ;
- e) fonctions et composition du Conseil des Membres affiliés, lequel comporte – grande nouveauté – une représentation régionale, ce qui signifie une présence équilibrée des différentes régions au sein de cet organe ;
- f) système dans lequel les Membres affiliés participent davantage aux organes actuels de l'Organisation.

### 3.3 Publication du document « *Politiques et pratiques pour le tourisme mondial* »

La publication « *Politiques et pratiques pour le tourisme mondial* » est un guide des aspects les plus importants du tourisme mondial de nos jours. Il présente en 11 chapitres un tour d'horizon de ces aspects, qui vont du tourisme durable aux réseaux sociaux ou aux marchés émergents, en plus d'expliquer comment doter une destination d'une marque qui lui assure la réussite. La publication comporte de nombreuses illustrations du travail réalisé par l'OMT dans des domaines clés, complétées par des études de cas et les impressions de chefs d'entreprise, d'organismes de gestion de destination, d'universitaires et d'organisations non gouvernementales. Y sont également exposés des situations concrètes et les commentaires de 38 entités affiliées à l'OMT, qui représentent un éventail géographique et thématique très étendu. Le document décrit le succès remporté par divers États membres avec leurs instances respectives de promotion et de soutien technique, et la contribution de 12 programmes du Secrétariat même.

Plusieurs parties de la publication ont été versées sur PLATMA pour alimenter le débat sur la politique touristique. Cette publication est parue en mars 2011 en anglais, et un exemplaire a été fourni à chacun des États membres et des Membres affiliés de l'Organisation. Conformément au Plan de travail 2011, elle a déjà été traduite en espagnol et on a procédé à la réalisation d'une maquette et d'une version qui sera distribuée à la fin de 2011.

## 4. AUTRES ACTIVITÉS DU PROGRAMME DES MEMBRES AFFILIÉS

Au cours de cette période, le Programme des Membres affiliés s'est traduit par des activités multiples et par la participation à différentes manifestations, notamment les suivantes :

- **Journée mondiale du tourisme**, organisée par les Membres affiliés, Skal Club Internacional et Turismo de Barcelona le 7 octobre 2010 à Barcelone (Espagne) ;
- **1<sup>er</sup> Congrès international de la qualité dans le tourisme**, organisé par le Membre affilié ICTE du 20 au 22 octobre 2010, Santander (Espagne) ;
- **Présentation** du Membre affilié Universidad Católica San Antonio de Murcia, 23-24 novembre 2010, Murcie (Espagne) ;
- **VIII<sup>e</sup> séminaire conjoint** avec le Membre affilié COTELCO : « **Incidence économique, sociale et touristique de la réalisation de grandes manifestations internationales pour les villes et les destinations** », 29-30 novembre 2010, Bogotá, Colombie ;
- **V<sup>e</sup> Journées d'échange sur les expériences en gestion touristique « MADRID FEEDBACK »**, organisées par le Membre affilié Patronato de Turismo de Madrid, 23 novembre 2010, Madrid (Espagne) ;
- **Réunion du Groupe d'experts « Laboratori Turisme »** organisée par le Membre affilié Delegación de Turismo de la Diputación de Barcelona, 20 décembre 2010, Barcelone (Espagne) ;
- **Table ronde sur « les conditions d'un tourisme plus ouvert »** organisée par les Membres affiliés IGLTA et Patronato de Turismo de Madrid, FITUR, Madrid, 19 janvier 2011 ;

- Présentation du Programme des Membres affiliés lors d'une rencontre officielle avec une délégation du **Parlement de la Fédération de Russie** organisée par la Direction régionale pour l'Europe, 28 janvier 2011, siège de l'OMT ;
- Séminaire international des Membres affiliés sur les « **Technologies innovantes appliquées au secteur touristique** », FITUR, Madrid, 20 janvier 2011 ;
- Table ronde sur « **l'examen des axes de collaboration possibles pour un tourisme accessible à tous** » organisée dans le cadre du Programme Éthique et dimension sociale du tourisme de l'OMT, 18 mars 2011, siège de l'OMT ;
- Réunion-colloque sur « **l'engagement de l'entreprise espagnole au service de l'égalité : possibilités dans le secteur touristique** », organisée dans le cadre du Programme Éthique et dimension sociale du tourisme de l'OMT et ONU Femmes, 28 mars 2011, siège de l'OMT ;
- Présentation du Programme des Membres affiliés lors d'une rencontre officielle avec des **représentants du monde universitaire et de l'hôtellerie de Chine**, organisée le 31 mars 2011 dans le cadre du Programme régional pour l'Asie et le Pacifique, siège de l'OMT ;
- Conférence internationale sur le « **Développement du tourisme durable dans la région de Sverdlovsk (Russie) au XXI<sup>e</sup> siècle** » et **18<sup>e</sup> Salon international du tourisme – Été 2011** organisé par l'Institut international de l'Oural pour le tourisme avec le soutien du ministère du Commerce, de l'Alimentation et des Services de la région de Sverdlovsk, du 5 au 8 avril 2011, Ekaterinbourg, Fédération de Russie.
- 2<sup>e</sup> Congrès scientifique international ayant pour thème « **L'influence du tourisme sur le développement économique** » et **1<sup>er</sup> Marché du tourisme de Skopje**, organisé par le Membre affilié qu'est l'Université du tourisme et des techniques de gestion de Skopje du 27 au 29 avril 2011, ex-République yougoslave de Macédoine ;
- **10<sup>e</sup> Salon international du tourisme de l'Azerbaïdjan**, organisé par le Membre affilié ITE Group PLC avec le soutien du ministère de la Culture et du Tourisme de l'Azerbaïdjan du 27 au 30 avril 2011, Bakou, Azerbaïdjan ;
- 1<sup>er</sup> Congrès sur le thème « **Les TIC : la clé de la compétitivité dans le secteur touristique** », organisé par AMETIC et FECATIC, 3-4 mai 2011, Las Palmas de Gran Canaria, Espagne ;
- **Congrès annuel** organisé par le Membre affilié IGLTA du 10 au 14 mai 2011, Fort Lauderdale, Floride, Etats-Unis d'Amérique.