



ISSN: 0975-833X

Available online at <http://www.journalcra.com>

INTERNATIONAL JOURNAL
OF CURRENT RESEARCH

International Journal of Current Research

Vol. 16, Issue, 07, pp.29049-29054, July, 2024
DOI: <https://doi.org/10.24941/ijcr.47179.07.2024>

RESEARCH ARTICLE

GESTION DES RISQUES ET PROMOTION DE LA QUALITÉ DU TOURISME INTÉRIEUR À YAMOOUSSOUKRO (CÔTE D'IVOIRE)

¹YAO Kouassi Aimé, ²GOUMO Atchô Jessica Maryse and ³ANOH Kouassi Paul

¹Maître-Assistant, Université Félix Houphouët-Boigny (UFHB), Chargé d'Etude au Conseil National du Tourisme

²Étudiante en Master2, Université Félix Houphouët-Boigny (UFHB)

³Université Félix Houphouët-Boigny (UFHB), Recteur de l'Institut Universitaire d'Abidjan

ARTICLE INFO

Article History:

Received 19th April, 2024
Received in revised form
15th May, 2024
Accepted 20th June, 2024
Published online 29th July, 2024

Key words:

PPR, Passive Surveillance, Demographic Analysis, Antibiotic Prescription Patterns, Goat.

*Corresponding author:

YAO Kouassi Aimé

ABSTRACT

Devant la montée en puissance de la concurrence et l'importance de l'activité touristique pour l'économie nationale (6,25 % de son PIB), la qualité constitue l'un des axes de développement stratégique majeurs pour la destination Côte d'Ivoire. La qualité totale doit permettre de conforter la place du pays comme l'une des meilleures destinations touristiques en Afrique de l'Ouest mais également d'améliorer la performance économique de ce secteur d'activité en reconquérant notamment des parts de marché. Or, les enjeux sectoriels de cette qualité, notamment, le service d'accueil, l'offre de prestations adaptées aux attentes, le bon fonctionnement des réseaux et la qualification du personnel sont très souvent mal maîtrisés ou non prise en compte par les opérateurs du secteur surtout à l'intérieur du pays. Cette contribution fondée sur des travaux de terrain entre 2020 et 2022, dans la commune de Yamoussoukro, analyse à l'aune des observations, la gestion des risques dans la promotion de la qualité de la destination touristique dans le District du même nom et à l'intérieur du pays. La démarche empirique doublée d'une approche systémique pour saisir le cadre des opérations, nous aura permis de saisir les faiblesses inhérentes à la promotion de la destination à travers la typologie et la répartition des risques. Notre objectif étant de saisir les bénéfices des démarches qualité dans le tourisme et d'appréhender la qualité totale comme une démarche participative.

Copyright©2024, YAO Kouassi Aimé et al. This is an open access article distributed under the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

Citation: YAO Kouassi Aimé, GOUMO Atchô Jessica Maryse and ANOH Kouassi Paul. 2024. "Gestion des risques et promotion de la qualité du tourisme intérieur à Yamoussoukro (Côte d'Ivoire)". *International Journal of Current Research*, 16, (07), 29049-29054.

INTRODUCTION

En Côte d'Ivoire, le District Autonome de Yamoussoukro demeure un Haut lieu du Tourisme urbain avec ces bâtiments emblématiques, les édifices religieux, les curiosités naturelles et les centres de rencontres internationales pour les congrès et affaires. En somme, c'est plus de 90 % de la population qui est concernée en termes d'emplois directs et indirects. Cependant, le secteur reste fortement touché par divers risques qui impactent la qualité totale de la destination. Cette situation constitue un enjeu majeur pour la promotion de la destination touristique autant à Yamoussoukro comme dans les autres villes de l'intérieur du pays. Or, comme le dit Cruchant (2000), « l'assurance qualité et la certification sont considérées comme des étapes ou des tremplins qui conduisent à la qualité totale ». La qualité totale s'inscrit dans une approche proactive dont le but est de gérer la qualité des actes et des produits en fonction des besoins du marché ou de l'ensemble des parties prenantes. L'avantage de cette démarche est la conciliation des intérêts des différents protagonistes, et la vision large de la qualité en interne et en externe.

Et, selon la définition de l'AFNOR (1996), c'est « le mode de management d'un organisme, centré sur la qualité, basé sur la participation de tous les membres et visant au succès à long terme par la satisfaction du client et à des avantages pour tous les membres de l'organisme et pour toute la société » p. 643. C'est une « dynamique de progrès continue » (Cruchant 2000) P. 101. ; Dynamique qui met l'accent sur la maîtrise et l'amélioration continue des processus et systèmes au sein de l'entreprise. Mais alors, *quelle forme/stratégie de gouvernance des risques pour la qualité totale du tourisme intérieur à Yamoussoukro et en Côte d'Ivoire ?*

MATÉRIELS ET MÉTHODES

Nous avons eu recours à l'approche territoriale systémique comme cadre d'examen des phénomènes dans leurs interactions multiples, considérant que l'écosystème touristique est un système social complexe qui met en relation plusieurs parties ou acteurs (Etat et Privé). L'observation a permis d'appréhender le cadre d'exécution

des projets de développement (touristiques) et à identifier les usages de l'environnement par les acteurs du secteur. Enfin, la recherche documentaire pour mieux cerner et circonscrire les contours du problème à l'étude dans l'espace fonctionnel du district (Fig.1).

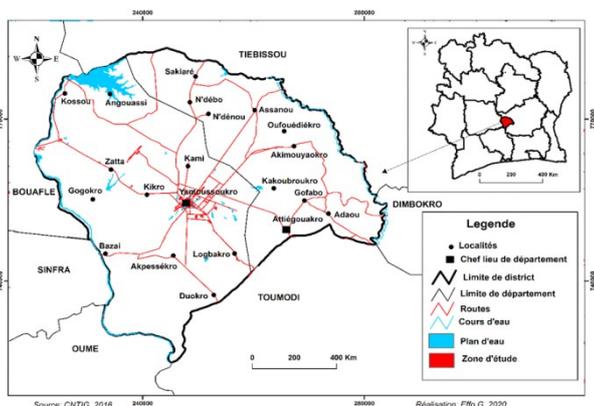


Figure 1. Délimitation administrative du District Autonome de Yamoussoukro

RÉSULTATS

La cartographie de l'implantation des équipements du tourisme dans le district de Yamoussoukro dont, les réceptifs d'hébergement, de restauration et de loisirs d'animation, donne une inégale repartition de ceux-ci dans l'espace touristique, allant du centre ville (le noyau urbain), à la périphérie urbaine et même dans l'arrière pays rural (fig.2). Ainsi, on note que la commune, plus fournie, concentre à elle seule environ 77,77% des établissements de toute la région du BELIER. Ces établissements sont dominés par restaurants de type dit Maquis (250), suivi de l'hébergement (hotels), lui même caractérisé par une hôtellerie marchande constitué à 9,29% de Bas standing, à 28,28% de Moyen Standing et de Bon Standing à 42,42% (tableau. 1).

Tableau 1. Typologies et capacités d'accueil des établissements

Typologie	Effectif	Capacités d'accueil
Restaurants	21	4168
Fast-foods		1050
Maquis	250	10065
Hôtels	198	3951

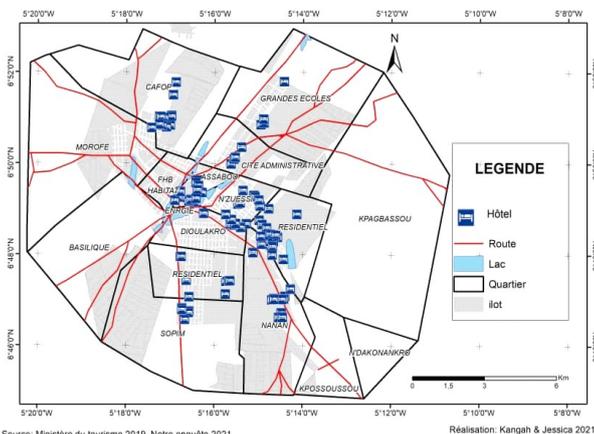


Figure 2. Distribution spatiale des établissements hôteliers à Yamoussoukro

Typologie des aléas observés et des risques induits dans le tourisme à Yamoussoukro: Nous observons plusieurs aléas dans le tourisme à Yamoussoukro. Nous les avons regroupés selon leur nature sous diverses dénominations (tableau 3).

Tableau 3. Aléas observés et risques induits dans les établissements de tourisme du district de Yamoussoukro

TYPES DE RISQUES	ALÉAS OBSERVÉS
RISQUES LIÉS À LA CRIMINALITÉ 35%	Vol
	Agressions à mains armées/Agressions Physique
	Absence d'agents de sécurité
	Éclairage
	Absence de fiche d'identification
RISQUES SOCIÉTAUX 5%	Manifestations des ex-combattants
RISQUES TECHNIQUES 44%	Absence de certificat
	Absence d'extincteurs
RISQUES SANITAIRES ET ENVIRONNEMENTAUX 23%	Absence de structure sanitaire
	Nuisances sonores
	Nuisances olfactives
	Dépôts sauvages
RISQUES STRUCTURAUX 50%	Absence de caniveau/caniveau mal entretenu
	Adduction en eau potable
	Adduction en électricité
	Dégradation de la route
	Accessibilité au site (Moyen de transport)
	Incendie

Source: Notre enquête, 2021

En somme, nous observons cinq (5) types de risques qui sont par ordre d'importance : les risques structuraux à 50% ; les risques techniques à 44% ; les risques de criminalité à 35% ; les risques sanitaires et environnementaux à 23% et les risques sociétaux à 5%.

Classification des établissements et zones à risques: niveau de risque et niveau de sécurité selon FARMER:

L'application de la courbe de FARMER (fig.3), permet d'apprécier les niveaux de risques observés en fonction de la fréquence et de la gravité de l'occurrence, afin de procéder à la catégorisation des zones du district de Yamoussoukro. FARMER (1967) indique trois (3) niveaux de risques dont le *risque individuel*, le *risque moyen* et le *risque majeur*. Chaque niveau présentant des caractéristiques relatives à la fréquence et à la gravité de l'aléas. Dans notre étude, le risque individuel est dénommé risque mineur.

Les différents types de risques observés dans le District de Yamoussoukro ont été analysés à partir de leur fréquence et de leur gravité, en attribuant une cote comprise entre 1 et 3 à chaque risque par établissement, en fonction de la gravité de son impact supposé sur le service. Ainsi le niveau 1 exprime une absence d'impact, le niveau 2 exprime une perturbation et le niveau 3 désigne une interruption ou cessation de l'activité due à la présence d'un risque. Ensuite, l'analyse spatiale du niveau de risque de chaque établissement, à l'aide du logiciel ArcGis10.2.2. lié à l'association des niveaux donnés à chaque risque observé, comprise entre 1 et 7, a permis de catégoriser les différentes zones. Ainsi, les établissements dont la somme est comprise entre 1 et 3 sont de la zone à risque faible et ceux dont le résultat est compris entre 4 et 7 sont de la zone à risque moyen. Toutefois, tout établissement dont le risque sociétal a le niveau 2 fait partie de la zone à risque moyen.

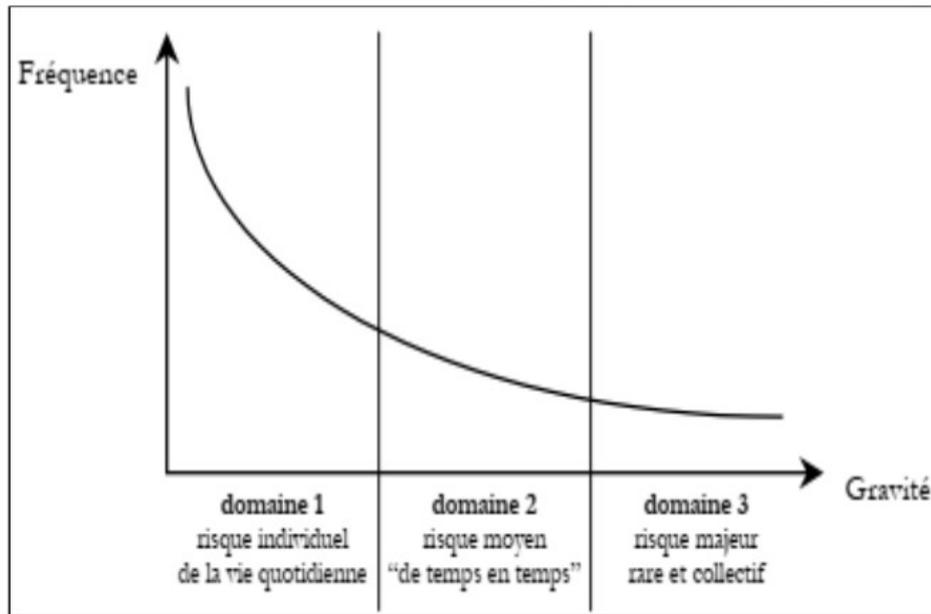


Figure 3. Courbe de FARMER (Source: Le risque, Laboratoire COGIT, 1967)

Tableau 5. Présentation de la méthode d'attribution des cotes selon la gravité de l'impact du risque: exemple de l'hôtel BRENNUS

Nom	Localisation	Type de risque	Indicateur	Impact du risque	Niveau du risque	Total du niveau
Hôtel BRENNUS	220 logements	Risque sociétaux	Crise socio-politique	Perturbation	2	4
		Risque sanitaires et environnementaux	Absence de structure sanitaire	Pas d'impact	1	
		Risque structuraux	Dégradation Accessibilité	Pas d'impact	1	

Source: Notre enquête, 2021

L'hôtel BRENNUS fait donc partie des zones à **risque moyen**. Dans l'ensemble, le District de Yamoussoukro est une zone à niveau de risque faible, présentant tout de même des secteurs à niveau de risque moyen (Figure 4).

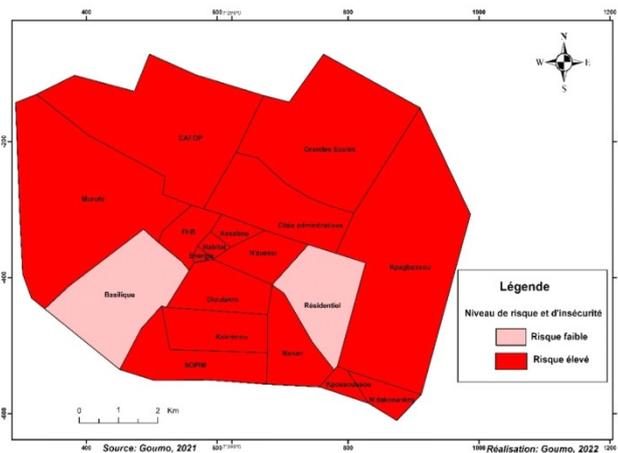


Figure 4. zones touristiques à risque du District de Yamoussoukro

Impacts des risques sur les activités touristiques: Comme impact direct des risques, on observe la baisse des fréquentations dans les établissements de tourisme: faible fréquentations des établissements de tourisme chez 62,5% Hotels, 76,19% Restaurants et 74% Maquis imputable aux troubles socio-politiques et à la crise sanitaire 2020 -2021. Le tableau 6 suivant montre l'évolution des fréquentations de février à juin 2021.

Tableau 6. Statistiques des visiteurs dans les établissements et sites touristiques de février à juin 2021

Nationalité	Hôtel	Restaurants	Maquis	Sites touristiques	%
Nationaux	3456	1235	10967	378	96,62
Internationaux	103	65	342	50	3,38
Totaux	3559	1300	11309	428	100

Source: DRT (2021)

Le constat majeur est que, initialement estimé à près de 90%, la part des visiteurs internationaux a chuté au point d'observer une inversion des tendances avec un proportion bien exprimée de 96,62% de nationaux. Aussi, dans les motifs de pratiques touristiques dans le district, les données de la Direction Régionale du Tourisme (DRT) indiquent que 70% y vont pour des courts séjours de divertissement, le solde étant répartie entre les affaires professionnelles, des obligations familiales et de simples visites.

Acteurs et gouvernance sécuritaire pour la qualité totale:

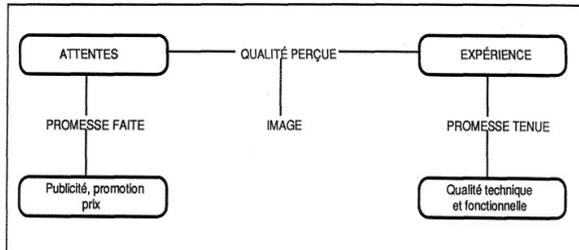
Ce sont généralement deux principaux types d'acteurs: le Public et le Privé. Les acteurs du public sont les agents directs et les agents indirects avec des rôles spécifiques. Les agents directs relèvent de l'administration étatique, et de l'ensemble des services publics qui participent à l'encadrement de la population et à la coordination des actions de développement global du pays. Les agents indirects des Forces Armées de Côte d'Ivoire (Militaire, Police, Gendarmerie et la 5^{ème} Compagnie GSPM). Au niveau des acteurs du privé, on a les exploitants touristiques et les communautés locales avec les structures de sécurité privée. Globalement, la stratégie locale est fondée sur la prévention et l'anticipation.

L'anticipation, Comme définit par Moscatello et Morard-Rebuffet (2013), consiste à organiser les mesures capables de faire face aux situations sécuritaires graves et imprévues.

La Prévention est assurée par les acteurs publics et privés. Ils organisent des mesures capables de garantir la sécurité du client. Ce sont entre autres, les contrôles qui sont des mesures légales et obligatoires conformément à l'article 39 de la loi n° 2014-139 du 24 Mars 2014 portant code du tourisme et qui dispose que : « *Toutes personnes physiques ou morales exerçant des activités touristiques est soumis à un contrôle administratif destiné à vérifier la conformité de ses activités aux dispositions de la présente loi et de ses textes d'application* ». Ce contrôle est effectué « *par des agents assermentés de l'administration du tourisme* », comme le précise l'article 40 de ladite loi.

ANALYSES ET PERSPECTIVES POUR LA QUALITÉ TOTALE: Plusieurs concepts ont été développés autour de la notion de qualité dans les services touristiques. Pour notre part, nous avons retenu ceux de GRONROOS, et de GUMMESSON, pour aboutir au modèle conceptuel de PARASURAMAN, ZEITHAML et BERRY, comme une approche prospective pour la quête de la qualité totale.

Le concept de qualité de service de GRONROOS: GRONROOS (1990 ; fig.5), résume le concept de qualité de service entre l'absence d'écart d'une part entre le "service attendu" (*expected service*) ou les attentes du client, et d'autre part le "service perçu" (*perceived service*), ou les expériences du client.



Source: GRONROOS, 1990

Figure 5. Le concept de qualité de service de GRONROOS

Selon lui, les "attentes" du client vis-à-vis du service sont influencées par les promesses faites à travers le marketing (publicité, prix, promotion, etc.), alors que les "expériences", sont directement liées à la consommation du service par le client. Une perception concrète de la réalité du service offert.

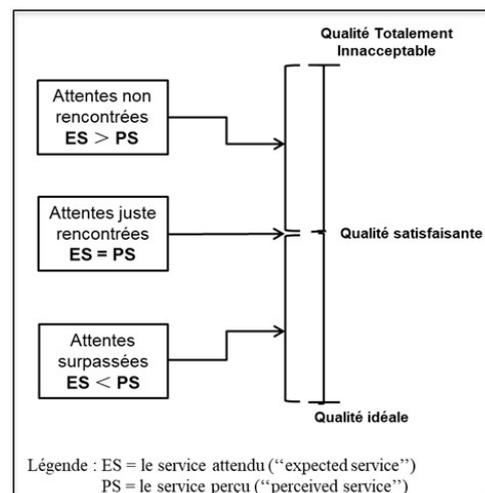
Le concept de qualité de service selon GUMMESSON: GUMMESSON (1988) définit le concept de qualité de services en quatre points:

- **La qualité intrinsèque de l'offre :** le service doit être conçu pour répondre aux besoins des consommateurs.
- **La qualité de la servuction :** "l'expérience" doit être vécue selon les "attentes" du client.
- **La qualité relationnelle :** les relations internes et externes doivent être vécues et gérées de façon à fidéliser la clientèle.
- **La qualité de l'accessibilité :** le service doit être physiquement accessible

Suite à l'analyse des différents concepts de qualité de service que nous avons présentés, une constante s'impose à savoir, qu'un service de qualité est celui qui sait répondre aux attentes de certains consommateurs dans une situation donnée. La qualité serait de minimiser l'écart entre le service attendu et le service perçu. Donc, le modèle conceptuel de GRONROOS en quelque sorte.

Le modèle conceptuel de PARASURAMAN, ZEITHAML et BERRY: Le modèle conceptuel de l'évaluation de la qualité d'un service de ces auteurs identifie cinq facteurs ou "gaps" (écarts) qui influent sur le niveau de service rendu. Toutefois, en introduisant comme nouvel élément, l'évaluation des attentes des consommateurs par le management dans la partie supérieure de leur modèle qui mesure l'écart (le GAP 5) entre le service attendu et le service perçu, nous arrivons à un modèle plus "digeste" (fig.6), fondé sur les trois composantes comme il suit.

- **Qualité satisfaisante:** (lorsque $ES = PS$) le service attendu ("expected service" ou ES) est égal au service perçu ("perceived service" ou PS).
- **Qualité totalement inacceptable:** (lorsque $ES > PS$) les attentes sont non-rencontrées ou plus grandes que le service perçu.
- **Qualité idéale:** (lorsque $ES < PS$) le service attendu, ou les attentes du consommateur, sont dépassées (ou plus petites) que le service perçu.



Source: Traduction libre de PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V., BERRY, L, 1986

LA QUALITÉ TOTALE: UNE DEMARCHE PARTICIPATIVE:

La qualité totale s'inscrit dans une approche proactive dont le but est de gérer la qualité des actes et des produits en fonction des besoins du marché ou de l'ensemble des parties prenantes. L'avantage de cette démarche est la conciliation des intérêts des différents protagonistes, et la vision large de la qualité en interne et en externe. À la suite de plusieurs auteurs c'est la définition de l'AFNOR (1996) qui résume clairement les ambitions de cet objectif comme étant « *le mode de management d'un organisme, centré sur la qualité, basé sur la participation de tous ses membres et visant au succès à long terme par la satisfaction du client et à des avantages pour tous les membres de l'organisme et pour toute la société* ». Pour Cruchant (*op.cit*), contrairement aux autres démarches qualité qui s'appliquent partiellement ou de façon transitoire, la qualité totale est une « *dynamique de progrès continue* ».

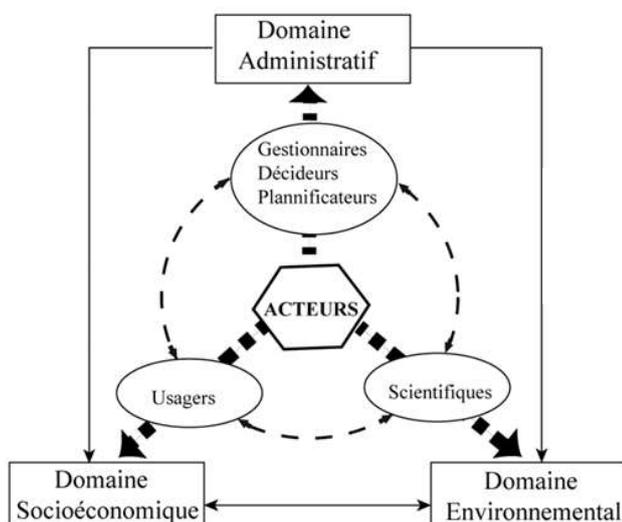
Cette dynamique met l'accent sur la maîtrise et l'amélioration continue des processus et systèmes au sein de l'entreprise.

Bénéfices et enjeux des démarches qualité dans le tourisme: Au titre des bénéfices, la démarche qualité sera perçue à différent niveau.

- **Pour le touriste:** c'est un moyen d'orientation dans son acte d'achat; une garantie de qualité de la prestation; une écoute active des attentes et des difficultés.
- **Pour les réseaux sectoriels et les destinations touristiques:** c'est un outil marketing; un outil de sélection de leurs professionnels; un outil de contrôle, de suivi et d'aide à l'amélioration de leurs professionnels; un outil d'observation et d'adaptation aux évolutions de la demande et un outil de pilotage du réseau/du territoire.
- **Pour l'entreprise:** il s'agit de conquérir et fidéliser la clientèle; d'optimiser sa gestion; de professionnaliser et fidéliser le personnel; de participer à une démarche collective en réseau et de bénéficier de services (de conseil, de communication, éventuellement d'aides financières)
- **Pour les destinations touristiques:** il sera perçue comme un outil de coordination des institutionnels locaux; de mise en réseau des professionnels sur l'ensemble de la chaîne touristique; un outil d'implication des professionnels sur le territoire et de sélection des professionnels éligibles aux aides financières.

Les enjeux de la qualité totale quant à eux se définissent globalement et concernent l'ensemble des acteurs. Il s'agit entre autres, de conquérir et fidéliser sa clientèle, d'innover et s'adapter au marché, de piloter ses activités et répondre aux exigences sociétales, d'être reconnu et maîtriser son image, de maîtriser son activité et réduire ses coûts de prestation puis enfin, de disposer d'un personnel compétent et impliqué.

Simulation d'un modèle de Gestion Intégrée de la Gouvernance Sécuritaire (GIGS) pour une Qualité totale dans le Tourisme



Source : Adapté de COI-UNESCO, 2006

Figure 7 : Les acteurs en présence

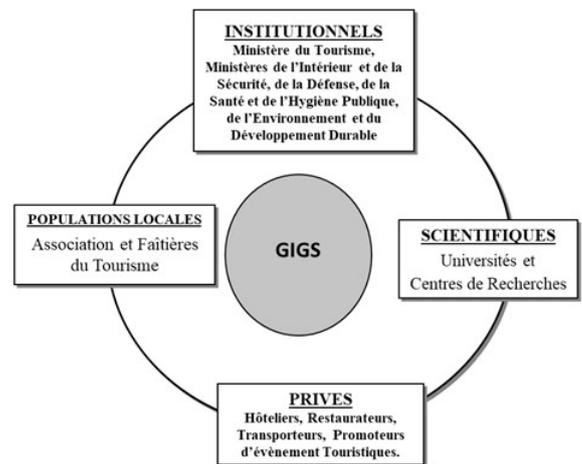


Figure 8 : Acteurs potentiels du réseau de GIGS

avant tout, il faut définir un panorama d'acteurs clés impliqués dans le management de l'écosystème touristique (figs 7 et 8). Comme le signifie bien la définition de l'AFNOR, le mode de management doit être basé sur la participation de tous les membres du système, pour une Co-construction de la qualité totale. De l'Institutionnel (*Gestionnaires, Décideurs, Planificateurs*) aux Usagers, en passant par les Scientifiques, la Gestion Intégrée de la Gouvernance Sécuritaire (GIGS) doit être l'affaire de tous (fig.7). Il faudra convoquer tous les acteurs potentiels des différents domaines (fig.8) pour la mise en conformité des établissements de tourisme et espaces de loisirs, relativement aux Textes et Lois en vigueur et pour la protection et la préservation de l'environnement, en vue d'optimiser l'impact socio-économique pour les populations, dans un contexte de tourisme durable, solidaire et équitable.

CONCLUSION

La gestion des risques dans le tourisme, est assurée par un ensemble d'acteurs publics et privés. Leurs actions mobilisent des ressources humaines, matérielles et technologiques à travers la mise en place de stratégies d'anticipation et de prévention du risque. Toutes ces actions ont eu des effets mitigés sur le niveau de sécurité dans les établissements touristiques à Yamoussoukro, notamment dans le domaine de la qualité de l'accessibilité selon GUMMESSON qui stipule que "le service doit être physiquement accessible". En somme, ce sont les risques structurels à 50%, et institutionnels pour 40% qui fragilisent les offres de destinations intérieures. Des efforts certains ont été faites mais, ces mesures demeurent insuffisantes dans la gestion générale des risques et parfois inadaptées face aux aléas majeurs constatés. Les acteurs de l'écosystème touristique gagneraient donc à unir leurs efforts dans la co-construction de la sécurité dans leur espace d'activité et dans la qualité des services rendu afin de mieux promouvoir la destination Yamoussoukro.

REFERENCES

BARTHELEMY M., BOUZON A., et al (2002): « risques et sécurité dans le tourisme et les loisirs » in *Espaces Tourisme et les Loisirs*-coll cahiers espaces n°73 190p

CHAZAUD Pierre (1993): « Risques touristiques et management de la sécurité », les cahiers espaces, n°33, p 19-28

GUY Morin (1993) : Analyse de la qualité dans les services touristiques experimentation d'un outil d'évaluation dans le cas d'un hotel, Mémoire présenté à l'université du Québec à Chicoutimi, 240 p.

MOSCALELLO et MORARD-REBUFFET A. (2013) : « les enjeux sécuritaires liés au tourisme » in *Revue internationale et stratégique*, Armand colin, n°90 p 107-115

OMT (2014) : « Recueil de recommandations de l'OMT 1975-2015 » 46 p
