

PLAN D' ACTIONS PRIORITAIRES POUR LA RELANCE DU TOURISME

SEMINAIRE NATIONAL

MINICOM-PNUD- OMT

15 - 16 JUILLET 2002

STRATEGIE DE DEVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

LES ACTIONS PRIORITAIRES

Objectif	Actions et mesures à prendre	Ressources nécessaires	Organisme (s) responsable (s)
Mise en place d'une organisation permanente et opérationnelle de développement des ressources humaines	Création d'un Groupe National de Travail de Développement des Ressources Humaines et de la Formation	Financement international et national propre à l'action : expertise nationale plus internationale	- les ministères concernés - les associations professionnelles - les établissements de formation
	Création d'un poste de Responsable DRH Tourisme	Budget ordinaire du Ministère	MINICOM

LES ACTIONS PRIORITAIRES

Objectif	Actions et mesures à prendre	Ressources nécessaires	Organisme (s) responsable (s)
Mise en place d'un plan national de formation et de perfectionnement	Animation de stages de perfectionnement à l'intention des employés et cadres du secteur	Financement international et national propre à l'action : expertise nationale plus internationale	le Groupe de Travail National et ses Partenaires
	Création d'un "Fonds National de Qualification du Tourisme"	Budget de mise en place inclus dans le budget du GTN	le Groupe de Travail National et ses Partenaires

LES ACTIONS PRIORITAIRES

Objectif	Actions et mesures à prendre	Ressources nécessaires	Organisme (s) responsable (s)
Mise en place d'un plan national de formation et de perfectionnement	Création d'un système de concours professionnels	Financement propre à l'action	le Groupe de Travail National et ses Partenaires
	Lancement d'une démarche de formation-action sur les thèmes de la "qualité de service" et de "l'environnement"	Financement international et national propre à l'action : expertise nationale plus internationale	le Groupe de Travail National et ses Partenaires

Le cadre de la stratégie institutionnelle

1. Une réorganisation institutionnelle s'impose pour reformer le secteur touristique tout entier et lui donner les moyens de son développement dans un environnement de plus en plus compétitif. Pour cela, il sera nécessaire d'élaborer une Loi – Cadre pour le tourisme qui pourrait être préparée avant la fin de l'année 2002.

2. Les analyses précédentes posent deux (2) problèmes majeurs au tourisme rwandais qu'il convient de résoudre au plus tôt, si l'on veut solutionner dans les meilleures conditions l'ensemble des questions sous jacentes au développement de cette activité au Rwanda. Il s'agit de définir :

- La meilleure organisation adaptée au développement de cette industrie ou si l'on préfère, quelles sont les structures efficaces susceptibles d'animer positivement la vie touristique au Rwanda ?
- Les conditions juridiques appropriées pour normaliser l'activité au niveau des structures publiques, mais aussi à l'échelle des professions touristiques (hôtels, restaurants, agences de voyages, guides ...)

La stratégie organisationnelle

3. Face aux différentes critiques aux conclusions dégagées lors de l'Atelier – réunion de Kigali du 14 février 2002 sur le Rôle de l'Etat et des Institutions, la stratégie organisationnelle recommandée est :

- d'une part de dissocier sur le plan structurel, les entités publiques dont les fonctions sont à caractère administratif (Direction du Tourisme) de celles à vocation commerciale (ORTPN) ;
- d'autre part de séparer l'ORTPN en deux (2) entités distinctes,
- l'une consacrant ses ressources et moyens au marketing agressif de la destination et au conditionnement intérieur du produit touristique,
- l'autre axant ses efforts sur la conservation du patrimoine faunique, la qualité des parcs et réserves naturelles afin de rivaliser avec ceux d'Afrique Australe.
- La coordination de l'ensemble de ces activités entre puissance publique et privée serait assurée par un Conseil Supérieur de Tourisme Rwandais.

4. Il est ainsi apparu à travers l'analyse des besoins :

- Le besoin d'une normalisation consensuelle.
- Le besoin d'une coordination.
- La nécessité de voir les organismes représentatifs des secteurs professionnels du tourisme et de l'hôtellerie participer pleinement aux institutions touristiques du Rwanda.

5. Un certain nombre de corrélations ont été proposées en ce qui concerne l'exercice des activités touristiques:

- Les activités de la Direction du Tourisme et de l'Hôtellerie (D T H – titre provisoire) devraient être focalisées sur :

Le Conseil Supérieur du Tourisme Rwandais

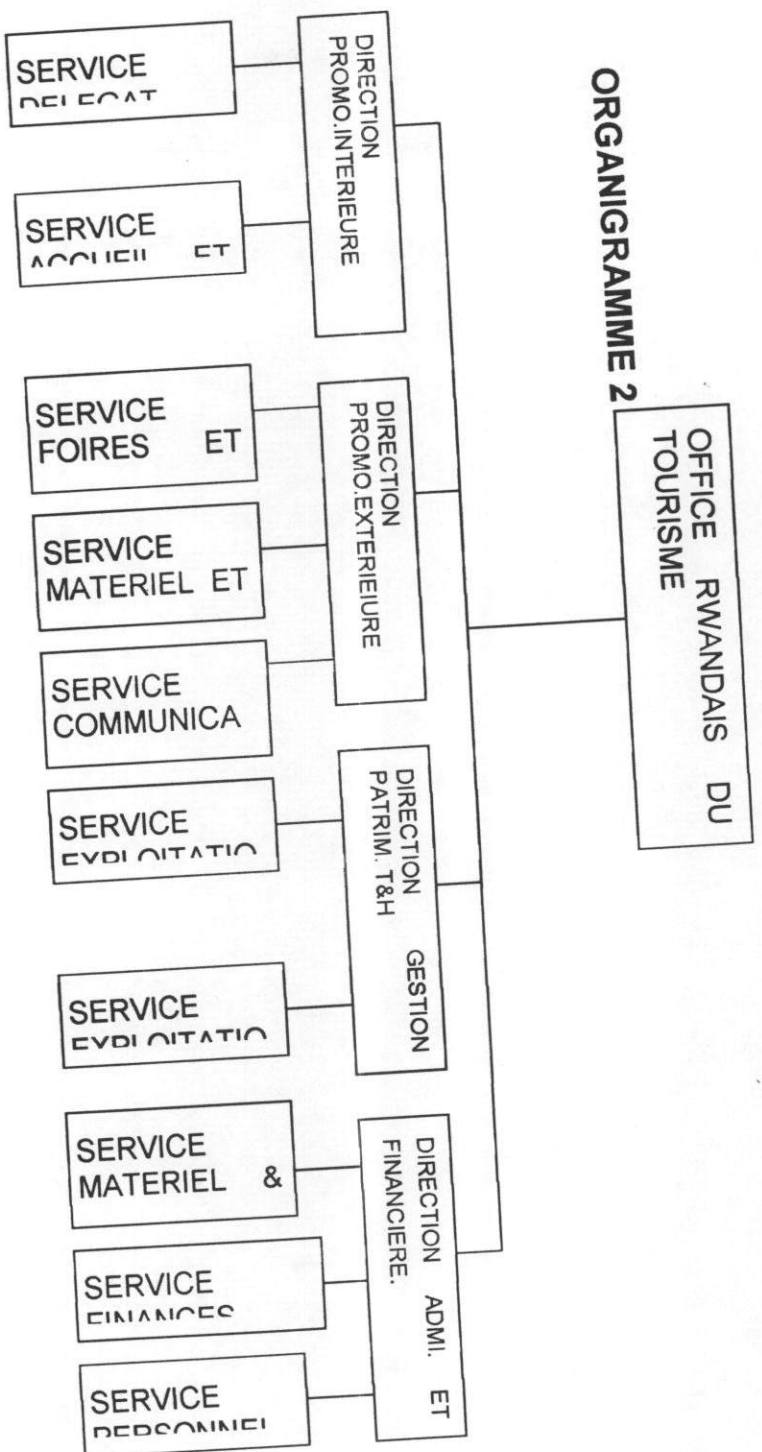
9. Rattaché directement au Ministre, le Conseil supérieur du tourisme rwandais serait l'instrument de réflexion, de concertation et de suggestions positives entre fonctionnaires de l'Etat et les professionnels du tourisme. Tous les représentants de nombreuses administrations publiques qui se sentent impliquées de peu ou près dans le développement du tourisme Rwandais ont déclaré qu'un tel Conseil supérieur suscite un tel intérêt que cette structure de concertation devrait être mise en place très rapidement.

La Direction du Tourisme et de l'Hôtellerie

10. Chargée des fonctions Administratives qui découlent de l'autorité même de l'Etat, la Direction du Tourisme et de l'hôtellerie (nouvelle appellation) disposerait désormais de trois (3) nouvelles divisions organisées comme suit :

- La Division de la Formation et de la réglementation
- La Division des Etudes et statistiques
- La Division des projets et Aménagements

11. Ces trois (3) Divisions comportent elles mêmes des sections telles que décrites dans l'Organigramme de la Direction du Tourisme et de l'Hôtellerie.



LES MESURES DE FACILITATION TOURISTIQUE

16. Les mesures de facilitation touristique constituent un ensemble de dispositions juridiques dont leur application favorisent et facilitent l'entrée et le séjour des visiteurs et étrangers au Rwanda. Elles ont trait à la Police, la Santé, la Douane.

17. Au niveau de la Police

- L'entrée au Rwanda est assujettie à l'obtention d'un visa, exception faite des pays bénéficiant de privilèges particuliers et de relations bilatérales spécifiques. L'immigration au Rwanda est réglementée par la loi du 24.12.1999, elle-même amendement une ancienne de 1963.
- Certains pays émetteurs bénéficient de la gratuité tels que les USA, le Canada, le Royaume Uni, la Suède et l'Allemagne. Le gouvernement Rwandais déploie dans le cadre de la COMESA une véritable politique d'ouverture devant se traduire à court terme par l'extension de la gratuité à tous les pays du Marché Commun de l'Afrique de l'Est et Austral pour une durée de 3 mois.
- Conscients des contraintes des touristes à l'arrivée et ne disposant pas de représentations diplomatiques de par le monde, un service de visa d'entrée a été mis en place à l'aéroport, ce qui est plus que positif.

18. Au niveau de la santé

- Le contrôle des documents sanitaires exigés par l'Organisation Mondiale de la Santé (O.M.S) porte sur la fièvre jaune et accessoirement le choléra en cas d'épidémie avérée dans la sous région. Pour l'heure, agents de la santé et du tourisme collaborent en totale harmonie.

19. Au niveau de la Douane

- Les touristes et visiteurs entrant au Rwanda sont comme partout ailleurs astreints au contrôle douanier des marchandises et articles de valeur entrant dans le pays. Les fouilles s'effectuent sans harcèlement particulier notamment pour les touristes comme nous avons pu le constater.

20. Au niveau des Eaux et Forêts.

- Le contrôle des agents forestiers est d'importance quand on connaît le positionnement géographique du Rwanda en Afrique de l'Est et la densité du potentiel faunique dont dispose ce pays. Une inspection stricte des objets réalisés à partir des produits forestiers notamment

- Ces points précités relèvent des Ministères en charge des transports et des finances. L'activité transport connaît un développement remarquable notamment dans le domaine urbain et interurbain. Le niveau limité de l'activité touristique et des arrivées qui en découlent expliquent par ricochet la faiblesse en général de l'activité de location des voitures. Toutefois l'ATAVORWA apporte activement son concours aux autorités officielles pour une meilleure réglementation du secteur.
- Une attention particulière devra cependant être apportée au transport à vocation touristique afin d'aider les professionnels à l'acquisition à des coûts moins onéreux du matériel roulant. Ainsi par des mesures de défiscalisation appropriées (Exonération par exemple), du matériel type 4 x 4 ou mini - bus peut être acquis plus aisément, ce qui favoriserait le développement de l'Eco tourisme et des Safaris-Vision.
- **Il en est de même des bus climatisés de trente (30) à cinquante (50) places difficilement trouvables sur le marché Rwandais à l'heure actuelle et en quantité très limitée.**

25. La Tarification touristique :

- Elle a trait au secteur hôtelier, de la restauration, des Agences de voyages et des transports. La volonté des pouvoirs publics, en conformité avec l'esprit global de la **Vision du Rwanda à l'horizon 2020** est d'arriver à une économie de marché favorisant la pratique de la liberté des prix.
- Ainsi hôteliers, restaurateurs, Agents de voyage soucieux de la concurrence, mais aussi de la compétitivité de leurs unités appliquent librement les prix qui leur sont propres dans le strict respect cependant des principes généraux de la tarification au Rwanda, à savoir :
 - le régime de la liberté des prix
 - des pratiques anticoncurrentielles et restrictives
 - de la répression des fraudes
 - et l'organisation de la surveillance et du contrôle.

26. Les Facilitations des changes

- Seules les banques à Kigali offrent aux visiteurs des possibilités de change. Certains professionnels du tourisme acceptent les cartes de crédit notamment les grands hôtels comme les Mille Collines et le Novotel. Le développement du tourisme rwandais passe aussi par l'autorisation à accorder au secteur privé pour l'installation de bureaux de change.

- Une structure de réflexion et de concertation devra être mise en place entre l'administration publique et les représentants des professionnels du tourisme et de l'hôtellerie.
- La législation devra aussi prévoir des systèmes pour faciliter la coopération internationale au niveau sous – régional, régional et mondial.
- Enfin, il a été suggéré que dans le processus de démobalisation actuelle soit étudiée la possibilité de créer un corps de « rangers » qui puisse servir de gardiens des parcs nationaux existants et des zones et réserves de nature.