

Conseil exécutif

Quatre-vingt-huitième session
Puerto Iguazú (Argentine), 6-8 juin 2010
Point 4 a) de l'ordre du jour provisoire

CE/88/4 a)
Madrid, avril 2010
Original : Anglais

RAPPORT SUR L'EXÉCUTION ET L'ÉVALUATION DU PROGRAMME GÉNÉRAL DE TRAVAIL DE L'ORGANISATION POUR LA PÉRIODE 2008-2009

Table des matières

Introduction	1
A. Exécution du Programme de travail pour la période 2008-2009	2
B. Évaluation des réunions techniques de l'OMT	3
C. Évaluation des missions techniques de l'OMT	5
Annexe 1 : Liste des réunions techniques de l'OMT qui ont été évaluées (2008-2009)	8
Annexe 2 : Liste des missions techniques de l'OMT qui ont été évaluées (2008-2009)	11

Introduction

1. Le présent document résume, dans sa partie A, les informations concernant **l'exécution du programme général de travail pour 2008-2009**. Il revient sur les activités menées par l'OMT au cours des deux dernières années. Des informations détaillées sur ces activités sont disponibles dans deux documents :
 - a. une partie a été présentée à la dernière Assemblée générale de l'OMT à Astana (Kazakhstan), en octobre 2009 (document A/18/11),
 - b. le reste se trouve dans l'Annexe 1 du présent rapport (Document CE/88/4 (a) Add. 1).
2. En janvier 2008, le Directeur du Programme et de la Coordination (DPC) a, en consultation avec le Comité du Programme, élaboré différents mécanismes harmonisés pour **évaluer le travail de l'Organisation**. Depuis, les États membres ont fait part de leurs impressions après la tenue de réunions de l'OMT et de missions techniques. Les parties B et C du présent document présentent les rapports consolidés sur les **réunions et missions techniques** évaluées durant la période 2008-2009.

3. Enfin, une **évaluation de la coopération technique et des projets ST-EP** figure dans des documents distincts préparés par le Programme correspondant (Document CE/88/4 (a) Add. 2 et 3).

A. Exécution du Programme de travail pour la période 2008-2009

4. Toutes les activités menées durant les 18 premiers mois de la période biennale 2008-2009 ont fait l'objet d'un rapport présenté à la 18^e Assemblée générale (document A/18/11). Les tableaux figurant à l'Annexe 1 du présent rapport contiennent une liste des activités menées au cours du deuxième semestre de 2009 (Document CE/88/4 (a) Add. 1). Les informations sont présentées en fonction des objectifs stratégiques du programme (A, B, C et D), puis selon les objectifs spécifiques et domaines d'activité, conformément à la structure du document A/17/7 Rev., « Projet de programme de travail et de budget de l'Organisation pour la période 2008-2009 », approuvé par la 17^e Assemblée générale à Carthagène des Indes (Colombie).
5. Le travail accompli durant la période 2008-2009 couvre des domaines très variés. Une partie des nombreuses activités menées sont résumées ci-dessous :
6. **Statistiques** : Outre la compilation et la diffusion de données et de lignes directrices internationales, en coordination avec le système des Nations Unies, les principales activités en matière de statistiques concernent notamment :
 - a. les programmes de renforcement des capacités pour l'Europe, l'Afrique et le projet de compte satellite du tourisme (CST) pour l'Amérique centrale, ainsi que différentes missions et ateliers de soutien en matière de statistiques et de CST dans d'autres pays,
 - b. la 5^e Conférence internationale de l'OMT en mars 2009, sur la question cruciale de la création d'emplois dans les industries touristiques,
 - c. le lancement du réseau international sur l'économie, la mobilité et le tourisme régionaux (*International Network on Regional Economics, Mobility and Tourism, INRouTe*) en octobre 2009.
7. **Marchés** : Une série d'actions ont été menées en vue de contrôler les impacts de la crise financière et économique mondiale qui a éclaté au milieu de l'année 2008 et d'y répondre, notamment une analyse périodique des effets de la crise sur les flux touristiques et la création du Comité de relance du tourisme. Parmi les principales activités menées, on compte également :
 - a. la publication des tendances du marché touristique, à court terme et à moyen terme, et à l'échelle mondiale et régionale,
 - b. des séminaires et des missions techniques sur le marketing et la promotion du tourisme.
8. **Gestion des destinations** : Des manifestations internationales et des ateliers nationaux ont été organisés, qui ont permis un échange de bonnes pratiques dans ce domaine ; des lignes directrices ont été publiées pour aider les organisations de gestion des destinations (OGD) dans la création d'une marque ainsi que dans leurs activités de marketing et de promotion, et des travaux préparatoires ont commencé sur la gouvernance des destinations.
9. **Gestion des risques et des crises** : De nombreux ateliers, cours et missions de formation ont été conduits dans toutes les régions sur la prévention des risques et la reprise après la crise, et la coordination internationale a été fortement renforcée en matière de sécurité et de santé dans le domaine des voyages et du tourisme, afin de garantir une démarche commune (avec l'OMS, l'UNWTO, l'OACI, etc.).

10. **Développement durable** : Les activités menées ont porté essentiellement sur la diffusion des lignes directrices de durabilité de l'OMT concernant les politiques et les instruments, par l'organisation de différents séminaires et de cours pour tous les types de destinations, et la participation à des manifestations et des mécanismes organisés par les États membres, des universités et d'autres organismes des Nations Unies (UNESCO, PNUE, etc.). L'OMT a également renforcé sa position sur le changement climatique, en tenant compte des impératifs de réduction de la pauvreté, dans le cadre du processus de Davos entamé en 2007, et elle s'est investie dans les activités interinstitutionnelles concernant l'économie verte.
11. **Aspects éthiques et sociaux** : La promotion du Code d'éthique et le contrôle de son application se sont poursuivis, de même que le travail de coordination concernant la protection des enfants et des femmes contre l'exploitation dans le tourisme. En outre, une étude sur les relations entre le tourisme et les migrations a été publiée.
12. **Gestion des connaissances** : Les besoins en formation au sein des États membres ont été évalués, afin d'adapter la réponse de l'OMT en conséquence, par des cours et des practicum semi-présentiels pour les fonctionnaires des ANT. En outre, le réseau des institutions d'éducation touristique de qualité (le système TedQual) a été renforcé, de même que le programme de volontariat.
13. **Assistance technique** : Outre les missions techniques mentionnées plus haut, les activités d'aide au développement, notamment les activités ST-EP, sont nombreuses et répondent à une vaste gamme de demandes des États membres dans toutes les régions, allant de projets communautaires à des stratégies nationales de tourisme. En outre, un appui direct de politique a été fourni dans une bonne soixantaine de pays. Ces visites officielles consistent également en une participation à des manifestations touristiques nationales clés.
14. **Partenariats public-privé** : Ces activités concernent tous les domaines d'action du Secrétariat de l'OMT, afin de garantir la fourniture des services aux Membres affiliés, de définir des lignes directrices sur la gouvernance du tourisme et de diffuser des pratiques de référence.
15. **Information et publication** : Ces activités, de caractère permanent, visent à donner aux Membres accès à :
- a. des informations actualisées sur tous les aspects du tourisme grâce à des outils spécialisés (par exemple LEXTOUR),
 - b. toutes les publications et la littérature grise de l'OMT, sur supports papier et électronique (bibliothèque virtuelle et Infoshop), dans différentes langues.
16. **Communications** : Les alliances stratégiques avec les principaux médias et les salons touristiques internationaux ont été renforcées afin de répondre au double objectif de promouvoir l'image du tourisme et le rôle moteur de l'OMT dans le monde entier concernant toutes les questions liées au tourisme.

B. Évaluation des réunions techniques de l'OMT

17. Les réunions techniques font partie des activités les plus importantes de l'Organisation. Elles permettent d'échanger des pratiques de référence, de discuter des tendances et des expériences, de générer des connaissances et de diffuser de nouvelles lignes directrices et des recommandations techniques sur des questions touristiques précises entre les États membres.

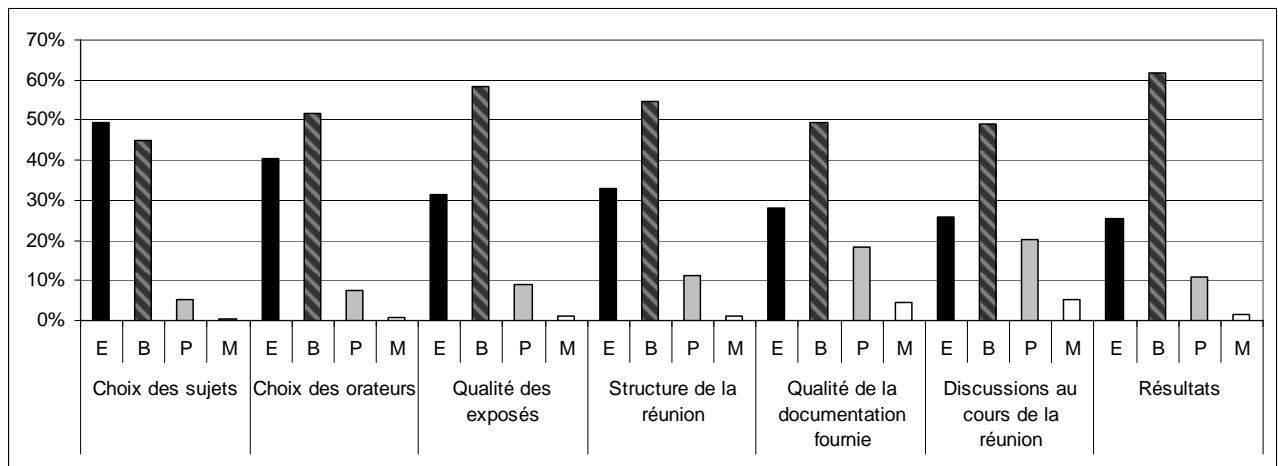
18. Sur approbation du Comité du programme, le Secrétariat a mis en place, en janvier 2008, un processus d'évaluation harmonisé de toutes les réunions techniques de l'OMT. Un formulaire d'évaluation standard a été distribué aux participants juste avant la fin des cours de formation, ateliers, séminaires techniques et conférences.
19. Dans le cadre de l'actuel programme biennal, **61 réunions techniques de l'OMT** ont fait l'objet d'une évaluation (voir la liste annexe 1). Les avis de plus de **1 500 participants** aux réunions de l'OMT sont ici résumés. **L'évaluation de chaque réunion sera mise à la disposition des membres de l'OMT sur demande.**
20. Sur les 61 réunions évaluées, huit en matière d'éducation (Practicum, programmes Tedqual et formations Themis pour des fonctionnaires) ont demandé l'élaboration d'un questionnaire spécial. L'évaluation de ces huit réunions est disponible à l'annexe I du document A/18/11 (II) présenté à Astana (Kazakhstan).

Profil des personnes qui ont répondu aux enquêtes d'évaluation :

Fonctionnaires des ANT	Autres organismes publics	Autorités locales	Secteur privé ou association professionnelle	Institut de recherche universitaire	Organisation ou institution intergouvernementale	ONG	Médias	Autre ou non précisé
34 %	16 %	5 %	14 %	4 %	6 %	9 %	3 %	9 %

21. Plus de la moitié des participants qui ont répondu travaillent pour les autorités publiques nationales ou locales, qui sont les principaux interlocuteurs de l'Organisation. Un autre 18 % font partie des membres affiliés de l'Organisation. L'échantillon peut donc être considéré comme représentatif des membres de l'OMT.

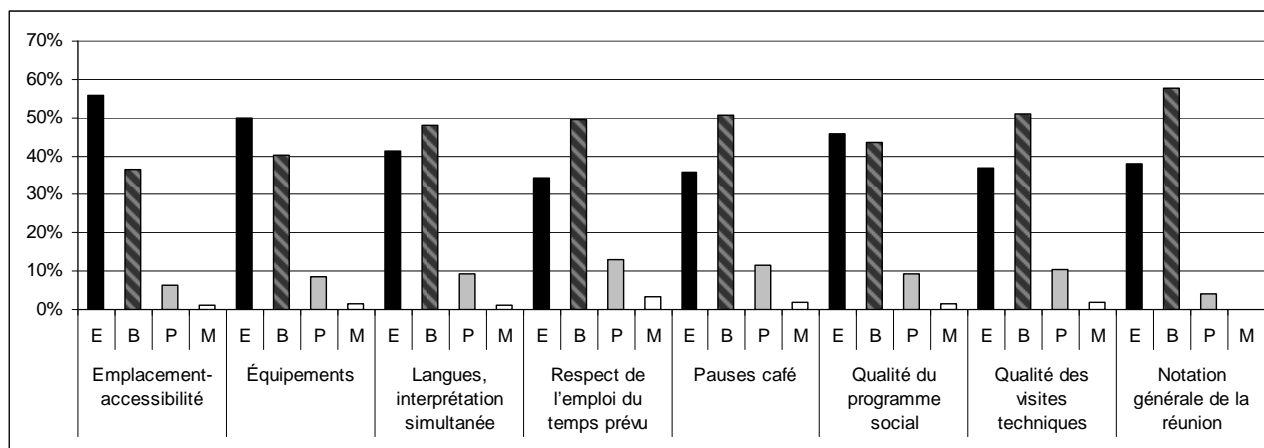
22. Le graphique suivant fait la synthèse des résultats de l'évaluation du **contenu et de la structure** des réunions de l'OMT :



Légende : E : Excellent, B : Bon, P : Passable, M : Médiocre

Deux points demanderont des efforts supplémentaires de la part du Secrétariat, à savoir la qualité des documents fournis et les débats durant la réunion. Les lignes directrices émises par le Secrétariat de l'OMT en 2009 sur la préparation des réunions techniques et la liste de points à vérifier correspondante contribueront petit à petit à surmonter ces difficultés.

23. Le graphique suivant donne une vue synthétique de l'évaluation des **aspects logistiques** des réunions de l'OMT :



Légende : E : Excellent, B : Bon, P : Passable, M : Médiocre

Certains points doivent encore être améliorés, essentiellement en ce qui concerne le respect des horaires.

24. En outre, les personnes interrogées ont été très nombreuses à recommander les **améliorations** suivantes à l'avenir :

- plus de temps pour les débats
- les documents de travail devraient être envoyés aux participants à l'avance
- toutes les présentations devraient être systématiquement publiées sur le site web de l'OMT et/ou distribuées sur des clés USB à l'issue de la réunion

25. Le Secrétariat garde en permanence ces résultats à l'esprit pour préparer les réunions techniques. Des précisions concernant l'évaluation de chaque réunion sont disponibles sur demande auprès du Secrétariat.

26. Le Secrétariat de l'OMT saisit cette occasion pour remercier tous les fonctionnaires des ANT et toutes les autres personnes présentes lors des réunions techniques de l'OMT et qui ont eu l'amabilité de participer à ce processus d'évaluation.

C. Évaluation des missions techniques de l'OMT

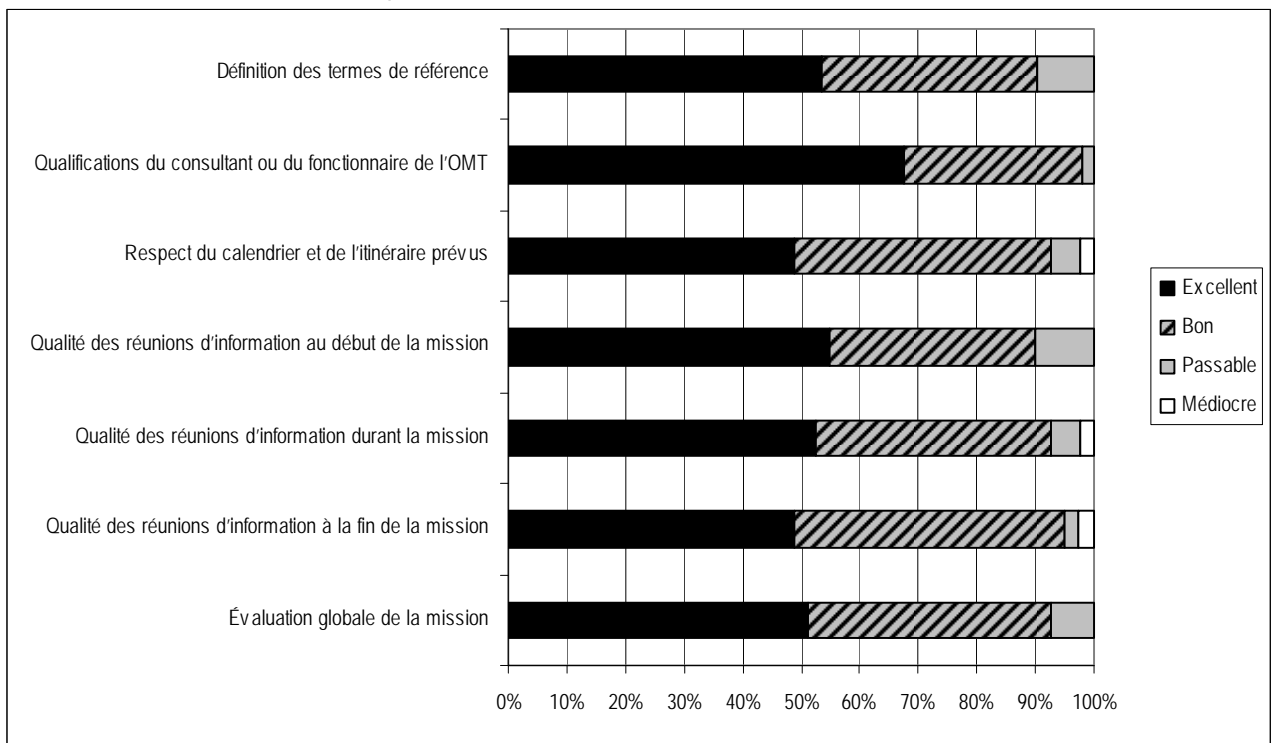
27. Au cours de la période 2008-2009, 131 formulaires d'évaluation ont été envoyés aux 65 Membres effectifs et associés suivants, qui ont accueilli une brève mission technique de l'OMT durant cette période (certains pays en ont accueilli plusieurs) :

- **Afrique (23)** : Afrique du sud, Bénin, Botswana, Burkina Faso, Burundi, Cameroun, Côte d'Ivoire, Kenya, Mali, Maroc, Mozambique, Niger, Ouganda, Rwanda, Sénégal, Seychelles, Swaziland, Tanzanie, Tchad, Togo, Tunisie, Zambie et Zimbabwe ;
- **Amériques (18)** : Argentine, Aruba, Bahamas, Bolivie, Colombie, Costa Rica, El Salvador, Équateur, Guatemala, Haïti, Honduras, Jamaïque, Mexique, Nicaragua, Panama, Pérou, Porto Rico et Uruguay ;
- **Asie (11)** : Bangladesh, Chine, Inde, Indonésie, Malaisie, Maldives, Népal, République démocratique populaire lao, Sri Lanka, Thaïlande et Viet Nam ;
- **Europe (3)** : Ex-République yougoslave de Macédoine, Kazakhstan et Slovaquie ;
- **Moyen-Orient (10)** : Arabie saoudite, Bahreïn, Égypte, Jamahiriya arabe libyenne, Jordanie, Oman, Palestine, Qatar, Syrie et Yémen.

À la date du 15 mars 2010, la direction du Programme et de la coordination avait reçu 39 réponses (environ 30 %). Une liste des missions évaluées correspondantes est jointe au présent rapport (annexe 2).

28. Les fonctionnaires qui ont rempli les formulaires occupaient des fonctions de haut niveau ; le processus d'évaluation a donc été mené à un niveau politique élevé (par exemple vices-ministres, conseillers d'État, secrétaires au tourisme, directeurs généraux, directeurs exécutifs ou assesseurs du vice-ministre) ou à un niveau technique élevé (experts en statistiques, fonctionnaires en développement touristique, économistes) ; par conséquent, l'évaluation peut être considérée comme parfaitement fiable.

29. L'évaluation de ces missions peut être résumée de la manière suivante :



Les résultats qui apparaissent sur le graphique ci-dessus sont globalement positifs, en particulier en ce qui concerne le choix du consultant ou du fonctionnaire de l'OMT qui a conduit les missions. Cependant, des améliorations restent à faire pour ce qui est de l'exécution des activités de la mission sur place (Respect de l'itinéraire et réunions d'information, en particulier pendant et à la fin de la mission).

30. Enfin, les pays qui ont répondu ont recommandé les améliorations suivantes pour les missions futures :

- La préparation de l'itinéraire de la mission, les termes de référence et les documents devraient être mieux coordonnés avec tous les participants afin de a) maximiser le temps passé par l'expert dans le pays, b) garantir la disponibilité de tous les intervenants et c) harmoniser les attentes des différents organes ;
- La durée de la mission devrait être augmentée, en particulier lorsque des visites techniques sur le terrain sont nécessaires ou pour se mettre d'accord sur une première version du rapport ;
- Si la durée de la mission ne peut être prolongée, davantage d'experts sont nécessaires ;

- Les fonctionnaires ou experts de l'OMT devraient être mieux informés sur les pratiques de travail et systèmes hiérarchiques des pays où les missions doivent être menées ;
- Les missions futures devraient être plus concrètes et plus novatrices et privilégier la formation des formateurs.

31. Le Secrétariat tiendra compte de ces recommandations, mais il tient à souligner que la majorité d'entre elles suppose une augmentation des ressources financières et humaines. Collecter des fonds semble encore une fois essentiel pour améliorer les activités d'aide au développement.

32. Le Secrétariat de l'OMT saisit cette occasion pour remercier les fonctionnaires des ANT et des autres organisations qui ont pris part à ce processus d'évaluation.

Annexe 1 : Liste des réunions techniques de l'OMT qui ont été évaluées (2008–2009)

2008

- Janvier Séminaire durant FITUR sur une présence commerciale efficace sur les marchés touristiques émetteurs, Madrid (**Espagne**)
Table ronde durant FITUR sur le tourisme et le cycle de Doha pour le développement, Madrid (**Espagne**)
Séminaire durant FITUR sur les données et les tendances du tourisme mondial, et sur le cybermarketing dans le tourisme : Évoluer au rythme des nouveaux enjeux, Madrid (**Espagne**)
- Février Séminaire sur les tendances, les défis et les possibilités du marketing touristique, Vilnius (**Lituanie**)
- Mars Cours de formation de l'OMT : « Comment promouvoir le tourisme », à l'intention des diplomates et des fonctionnaires, Bakou (**République d'Azerbaïdjan**)
Neuvième rencontre ibéro-américaine sur le CST, Antigua (**Guatemala**)
Atelier sur la collecte de données, l'analyse et le CST, Hanoi (**Viet Nam**)
Atelier sur le marketing, Hanoi (**Viet Nam**)
Séminaire sur le marketing et les statistiques du tourisme, Bandar Seri Begawan (**Brunéi Darussalam**)
Conférence internationale sur la gestion du tourisme durable sur les sites du patrimoine, Hungshan (**Chine**)
- Avril Atelier sur des stratégies de marketing et de communication, Bali (**Indonésie**)
Premier atelier sur le programme de renforcement des capacités du CST, Vienne (**Autriche**)
Séminaire de renforcement des capacités sur l'adaptation au changement climatique et l'atténuation dans le secteur touristique, Oxford (**Royaume-Uni**)
Atelier de renforcement des capacités sur la gestion des risques et des crises, Muscat (**Oman**)
- Mai Atelier sur le développement d'une stratégie nationale de marketing touristique pour le **Ghana**
Séminaire OMT.TedQual : « Introduction au système de certification de la qualité pour les programmes d'éducation touristique », Astana (**Kazakhstan**)
Séminaire régional : « Comment les techniques de marketing contribuent-elles à promouvoir les destinations africaines ? », Abuja (**Nigéria**)
Séminaire technique sur la politique touristique et les ressources humaines, Prague (**République tchèque**)
Cours de renforcement des capacités de l'OMT sur la politique et la stratégie touristiques pour les fonctionnaires des ministères du tourisme de l'Iraq et de la Palestine, Amman (**Jordanie**)
Séminaire/atelier régional : « Le tourisme et l'artisanat : Deux secteurs clés pour contribuer à la réduction de la pauvreté et au développement économique en Afrique », Accra (**Ghana**)
- Mai - Juin Practicum, **Andorre** et Madrid (**Espagne**)
- Juin Séminaire international conjoint CET-OMT sur le cybermarketing pour les destinations touristiques, Budapest (**Hongrie**)
- Septembre Conférence internationale sur les défis et les possibilités du développement du tourisme durable dans le monde arabe, Amman (**Jordanie**)

- Séminaire international conjoint CET-OMT sur les prévisions touristiques et la planification stratégique, Vienne (**Autriche**)
- Quatrième Conférence internationale sur la gestion et le marketing des destinations : deux outils stratégiques pour garantir un tourisme de qualité, Bordeaux (**France**)
- Troisième Conférence internationale sur le tourisme et l'artisanat, Lima (**Pérou**)
- Groupe de réflexion, Journée mondiale du tourisme de 2008, Lima (**Pérou**)
- Octobre Atelier sur l'analyse de la chaîne de valeur du tourisme, Tirana (**Albanie**)
- Atelier sur l'élaboration de statistiques du tourisme et le projet de compte satellite du tourisme (CST), Cebu (**Philippines**)
- Practicum, **Andorre** et Madrid (**Espagne**)
- Novembre Cours de l'OMT sur le développement durable du tourisme : Politiques et instruments de gestion, Zacatecas (**Mexique**)
- Séminaire sur l'écotourisme et les zones protégées en Afrique : Contribuer au développement des communautés et à la conservation, Maputo (**Mozambique**)
- Cours de l'OMT sur la politique et la stratégie touristiques : Instruments de gestion pour l'application et le contrôle, San Salvador (**El Salvador**)
- Décembre Programme de renforcement des capacités en matière de statistiques pour l'Europe : 2^e atelier, Vienne (**Autriche**)
- Conférence sur le changement climatique : Des solutions pour l'industrie touristique, Bogotá (**Colombie**)
- Deuxième conférence sur les tendances et perspectives du tourisme, Guilin (**Chine**)
- 2009**
- Janvier Séminaire/Atelier pour l'Arabie saoudite sur la gestion des destinations touristiques : Stratégies et actions pour la compétitivité, îles de Farasan (**Arabie saoudite**)
- Séminaire des Membres affiliés sur le tourisme mondial : Répondre aux nouveaux défis de l'économie mondiale, FITUR, Madrid (**Espagne**)
- Février Deuxième atelier du programme de renforcement des capacités sur les statistiques du tourisme pour l'Afrique, Pretoria (**Afrique du sud**)
- Mars Conférence sur l'augmentation des flux touristiques entre l'Asie et le Moyen-Orient, Téhéran (**Iran**)
- Séminaire technique sur les effets de la crise économique sur le tourisme européen : Défis et réponses, Baku (**Azerbaïdjan**)
- Cinquième conférence internationale sur les statistiques du tourisme : Le tourisme, moteur de création d'emplois, Bali (**Indonésie**)
- Avril Séminaire : Comment les destinations africaines peuvent-elles tirer le meilleur parti de 2010 ?, Yaoundé (**Cameroun**)
- Séminaire international sur l'appui à la gestion professionnelle des micro, petites et moyennes entreprises (MPME), Mendoza (**Argentine**)
- Mai Practicum, **Andorre** et Madrid (**Espagne**)
- Juin Séminaire de formation sur le tourisme côtier en Méditerranée : S'adapter au changement climatique, Cagliari (**Italie**)
- Troisième programme exécutif de formation de l'OMT pour l'Asie et le Pacifique, Langkawi (**Malaisie**)
- Atelier régional sur les statistiques du tourisme, Vientiane (**République démocratique populaire lao**)
- Séminaire international conjoint CET/OMT sur la création de marques pour les destinations touristiques, Stockholm (**Suède**)

- Troisième atelier du programme de renforcement des capacités en matière de statistiques, Vienne (**Autriche**)
- Juillet Séminaire régional sur le programme de renforcement des capacités en matière de statistiques, Vienne (**Autriche**)
- Août Exercice d'étude et de préparation sur les voyages et le tourisme en situation de pandémie, Siège de l'OMT, Madrid (**Espagne**)
- Septembre Symposium CET-OMT en collaboration avec VisitSweden sur le tourisme et les voyages dans l'économie verte, Göteborg (**Suède**)
- Atelier de l'OMT sur les voyages et le tourisme en situation de pandémie : Exercice d'étude et de préparation, Nassau (**Bahamas**)
- Cinquième conférence internationale sur la gestion des destinations : Surmonter la récession mondiale, le défi pour la gestion des destinations, Hangzhou (**Chine**)
- Journée mondiale du tourisme, Accra (**Ghana**)
- Novembre Troisième forum OMT-PATA : Tendances et perspectives du tourisme, Guilin (**Chine**)
- Évaluation des risques et gestion des crises, Sana'a (**Yémen**)
- Programme de renforcement des capacités de l'OMT sur les statistiques du tourisme pour 2008-2009 : quatrième atelier, Vienne (**Autriche**)
- Programme de renforcement des capacités de l'OMT sur les statistiques du tourisme pour 2008-2009 : troisième atelier et séminaire régional sur les statistiques du tourisme, Johannesburg (**Afrique du sud**)

Annexe 2 : Liste des missions techniques de l'OMT qui ont été évaluées (2008–2009)

2008

- Février Activités dans le cadre du programme de travail de l'OMT en Europe, **Slovaquie**
 Contrôle de la compilation de données, Province de Pang Na, **Thaïlande**
 Préparation de la conférence internationale sur le tourisme et l'artisanat, **Pérou**
- Mars Projet d'écotourisme d'Anse Royale, **Seychelles**
 Projet de CST pour l'Amérique centrale, **Costa Rica**
- Avril Évaluation de l'OMT du projet subrégional du triangle de croissance Indonésie-Malaisie-Thaïlande, Medan, Batam et Tanjung Pinang, **Indonésie**
 Évaluation de l'OMT du projet subrégional du triangle de croissance Indonésie-Malaisie-Thaïlande, **Thaïlande**
 Projet de CST pour l'Amérique centrale, **El Salvador**
 Projet de CST pour l'Amérique centrale, **Honduras**
- Mai Mission d'étude à Perlis, Langkawi et Negeri Sembilan, **Malaisie**
 Formulation d'un compte satellite du tourisme, **Qatar**
- Juin Organisation et délivrance du cours sur l'excellence dans la gestion du marketing touristique, **Argentine**
 Programme de renforcement des capacités sur les statistiques du tourisme, **Afrique du sud**
- Août Mission de suivi (de la mission de 2006) pour la création d'un centre d'informations et de ressources documentaires dans l'ANT, **Argentine**
 Statistiques des frontières, **Colombie**
 Statistiques du tourisme et CST, **Porto Rico**
- Septembre Gestion des risques et des crises, **Yémen**
 Exercice de simulation de grippe aviaire et humaine, **Thaïlande**
- Octobre Évaluation des besoins et programme de développement des ressources humaines, **Arabie saoudite**

2009

- Février Troisième mission du projet d'élaboration d'un compte satellite du tourisme, **Oman**
 Développement du tourisme communautaire par un programme de résistance communautaire, **Botswana**
- Mars Étude du marché du travail touristique, **Oman**
 Formation sur la collecte de données pour les fonctionnaires du Ministère du tourisme et des sports, **Thaïlande**
 Révision de la stratégie de développement du tourisme durable 2009-2013, **Ex-République yougoslave de Macédoine**
- Mai Réunion d'étude sur l'**application** du projet de CST et comité de direction pour la présentation de lignes directrices du projet de tourisme communautaire, **Botswana**
 Élaboration d'une base de données sur le tourisme dans le projet d'application d'un CST, **Botswana**
- Juin Élaboration de la stratégie nationale de tourisme, **Togo**
- Juillet Assistance sur les questions d'aménagement urbain dans le cadre du projet « Ruta Moche », **Pérou**
- Septembre Mission et atelier sur le CST, **Syrie**
- Octobre Participation à la réunion du comité de direction sur le projet de classification des hôtels et présentation de la planification matérielle et du rapport sur le développement touristique communautaire au comité de gestion du programme du PNUD, **Égypte**

- Évaluation des besoins du cybertourisme, **Jordanie**
- Novembre Examen et application du nouveau système de classification des hôtels, **Égypte**
Élaboration d'un modèle de structure organisationnelle pour le comité de promotion du tourisme aux Maldives, **Maldives**
Création d'une marque et gestion du tourisme national, **Jordanie**
Évaluation de l'accessibilité des services de transport aérien aux destinations touristiques, **Nicaragua**
- Décembre Identification de domaines prioritaires pour le développement du tourisme, **Bangladesh**
Marketing et image de marque, **Tunisie**
Évaluation des activités de marketing, **Jordanie**
Aide à la création d'une association des destinations de croisière pour les Caraïbes, **Nicaragua**