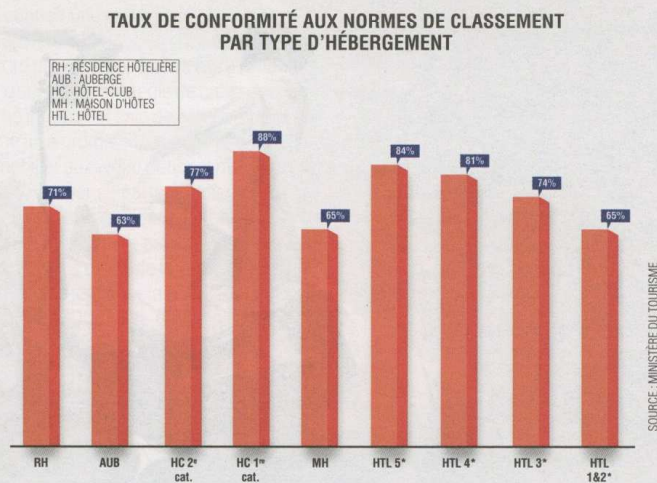


## Classification hôtelière

# Tolérance zéro sur la qualité !

● L'opération de reclassement des établissements hôteliers, lancée par le ministère du Tourisme, avait coûté ses étoiles au tangérois El Minzah. Qu'est-ce qui a fait perdre ses points à cet hôtel historique ? Quels sont les risques pour les autres établissements ?

L'ultimatum fixé à l'Hôtel El Minzah par le ministère du Tourisme pour que cet établissement se remette à niveau semble irréversible. Rappelons-le, le département de tutelle avait récemment dégradé l'hôtel en question en ramenant sa classification de cinq à trois étoiles et lui avait laissé 15 jours pour se remettre à niveau sous peine de fermeture. C'est ainsi qu'un nouveau directeur général, a été nommé aux commandes d'El Minzah, en la personne de Samir Kharroubi. Présenté comme un professionnel justifiant de plus de 20 ans d'expérience dans la gestion et la direction de prestigieux hôtels de destinations touristiques, Kharroubi est appelé à mettre son expérience à profit pour faire redorer le blason d'El Minzah. Notons qu'au fil des années, l'homme a eu à gérer des établissements comme La Mamounia et le Kenzi Menara Palace à Marrakech, le Plaza Hotel à Casablanca et le Golden Tulip Farah à Rabat. Un plan de sauvetage décidé dans l'urgence devant permettre à l'hôtel mythique de récupérer les 2 étoiles qu'il a perdues. Pour autant, la nouvelle, qui est tombée comme un couperet et a beaucoup fait parler d'elle dans la profession, a eu pour origine une visite surprise effectuée le 22 septembre dernier par une équipe d'inspection et de contrôle à l'hôtel, diligentée par le ministère de tutelle. Les conclusions de l'enquête avaient fait état de «manquements graves, particulièrement au niveau des cuisines où il a été constaté un manque sévère d'hygiène et de sécurité alimentaire». Les conclusions avaient également relevé des dysfonctionnements au niveau d'autres services tels la restauration et l'entretien. Aussi, «plusieurs manquements et insuffisances ont également été constatés au niveau de l'hébergement»,



pouvait-on lire dans le diagnostic dressé par l'équipe d'inspection. La nomination de Samir Kharroubi a ainsi été motivée par la nécessité de redresser la barre et pallier les dysfonctionnements constatés, et ceci en lançant des actions pour moderniser et améliorer le confort des chambres, les restaurants et les zones communes pour donner suite à l'expérience des milliers de clients qui fréquentent ce légendaire hôtel. Aussi, une opération de «contrôle étroit» a été menée par le directeur d'exploitation du groupe, Jordi Caralt, et l'établissement promet la poursuite de cet effort nécessaire à la réhabilitation d'El Minzah.

### Refonte du système de classement

Cela dit, ces résultats sont bien la conséquence d'une résolution clairement exprimée par le ministère : celle de la tolérance zéro sur la qualité et les normes hôtelières. Et cette résolution ne date pas d'aujourd'hui mais de 2013, année durant laquelle une décision avait été prise au niveau du ministère pour la refonte du système de classement des établissements touristiques au Maroc. Cette déci-

sion avait donné lieu à une étude de marché effectuée par les équipes du ministère, qui se sont attelées à passer au peigne fin tous les aspects du secteur. La refonte du système de classement des établissements touristiques a ainsi suivi une démarche rigoureuse et concertée s'appuyant dans un premier temps sur les résultats d'une importante étude confiée à un bureau d'études international en 2013, et dans un deuxième temps sur une série de concertations avec les différentes parties prenantes. Cette étude, qui a été menée en collaboration avec la Fédération nationale de l'industrie hôtelière et l'Observatoire du tourisme avait pour principaux objectifs de mener un diagnostic approfondi de la qualité des prestations au niveau des différents types d'hébergement touristique, analyser le dispositif de classement en vigueur, concevoir un dispositif global à même d'améliorer la qualité du produit touristique national s'appuyant sur un volet réglementaire (normes de classement obligatoires, etc.), et proposant un volet volontaire (labels, certificats volontaires, etc.). Ces études ont été unanimes pour mettre en exergue

l'importance qu'occupent les segments de l'hébergement et de la restauration dans la construction d'une offre touristique de qualité. Et cette offre compte aujourd'hui plus de 2.500 établissements d'hébergement touristique pour une capacité litière totale de près de 200.000 lits. Cette offre a évolué de 100% en 10 ans. Ainsi, et au regard des ambitions que nourrit le Maroc pour ce secteur, les enjeux deviennent d'autant plus cruciaux, notamment quand il s'agit du rehaussement de la qualité de la prestation touristique, la professionnalisation des métiers et le renforcement de la compétitivité de l'entreprise touristique. Pour ce faire, plusieurs leviers rendent possible la concrétisation de ces objectifs. Le levier réglementaire en est un et le ministère du Tourisme ne semble montrer aucune hésitation à en faire usage. La loi n°61-00 portant statut des établissements touristiques les définit, établit la liste des formes d'établissements reconnus, instaure l'obligation d'un classement, instaure les sanctions à appliquer en cas de non respect des procédures administratives, liste les procédures administratives relatives à l'obtention au classement et les modalités de contrôle et, enfin, liste les normes de classement (le référentiel de classement) pour chaque forme d'hébergement touristique. Ces références juridiques, ainsi que la loi n°01-07 et ses textes d'application relatifs aux résidences immobilières de promotion touristique (RIPT) forment la pierre angulaire du «système de classement des établissements touristiques», qui se scinde en trois volets : le périmètre de classement (formes d'hébergement touristique proposées), les procédures administratives liées à l'obtention des autorisations et du classement, et le référentiel de classement (normes de classement). Aussi, de par la transversalité de l'hébergement touristique, d'autres réglementations s'appliquent à la filière, en lien avec des problématiques telles que l'hygiène, la sécurité, l'accessibilité, la fiscalité, etc. Tout sera désormais passé au crible des contrôleurs. Les professionnels sont avertis !