

Hôtellerie

Un nouveau système de classement en perspective

• Le système étoile généralisé à tous les établissements d'hébergement

• La promulgation de la loi 80.14 attendue pour la fin de l'année

• Des audits à blanc démarrent à Agadir, critiques et avertissements tombent

POUR les établissements d'hébergement touristiques, la qualité du service, l'hygiène et le standing sont des facteurs importants dans le processus de compétitivité et de fidélisation de la clientèle. En effet, l'alignement de l'offre touristique nationale sur les standards internationaux est un objectif de la loi 80.14 relative aux établissements d'hébergement touristiques.

Aujourd'hui, ce nouveau système de classement attend toujours la promulgation des décrets et des arrêtés ministériels, prévus probablement vers la fin de 2017, nous indique-t-on. Pour s'y conformer, les hôteliers ont 24 mois à partir de la date de promulgation de ces décrets et arrêtés fixant les nouvelles normes de classement. Ils auront donc suffisamment de temps pour se préparer et les appliquer. En attendant, les audits à blanc et les opérations pilotes ont déjà commencé. Notamment à Agadir où est menée une démarche de proximité pour sensibiliser les hôteliers et anticiper sur le nouveau système de classement.

L'objectif étant de préparer les professionnels avant la sortie des décrets d'application de la loi et des arrêtés. «Dans le cadre du système de classement actuel encore en vigueur, la commission régionale de classement procède à des inspections dans les unités d'hébergement touristiques de la préfecture d'Agadir et mène des campagnes de sensibilisation et d'assistance pour mieux les inciter à répondre aux normes de qualité requises», explique Abdelaziz Fetouak, directeur régional du tourisme. Les préparatifs et dispositions vont ainsi bon train. Et ce, d'autant plus qu'après le Ramadan,

Opération de classement des établissements d'hébergement touristiques (Préfecture d'Agadir Ida Outanane)												
Catégorie	Effectif global	Effectif visité par la CRC	Effectif averti		Effectif maintenu		Effectif classé		Effectif reclassé		Effectif déclassé	
			Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Hôtels 5 étoiles	9	9	3	33%	6	67%	0	0%	0	0%	0	0%
Hôtels 4 étoiles	14	14	5	36%	9	64%	0	0%	0	0%	0	0%
Hôtels 3 étoiles	13	11	7	64%	3	27%	1	9%	0	0%	0	0%
Hôtels 2 étoiles	12	12	2	17%	8	67%	0	0%	0	0%	2	17%
Hôtels 1 étoile	8	6	4	67%	2	33%	0	0%	0	0%	0	0%
Hôtels-Club	9	8	4	50%	3	38%	0	0%	0	0%	0	0%
Résidences hôtelières	31	31	7	23%	20	65%	0	0%	3	10%	1	3%
Total	96	91	32	35%	51	56%	1	1%	3	3%	3	3%

Au cours de la dernière campagne, des avertissements ont été donnés à des unités hôtelières qui ne se sont pas conformées aux recommandations ultérieures émises par la Commission régionale de classement (Source: CRC)

la station balnéaire va connaître un afflux important de touristes, en l'occurrence nationaux. Or, l'expérience des années passées démontre clairement que certaines unités hôtelières, surtout celles qui n'enregistrent pas de taux d'occupation important durant le reste des mois de l'année, ne sont pas suffisamment préparées pour accompagner les arrivées de clientèle nationale et étrangère. A ce propos, la délégation de tourisme a

aux nouvelles dispositions. A ce propos, la dernière campagne de classement dans le territoire de la préfecture d'Agadir a découlé d'avertissements à l'encontre de plusieurs établissements hôtelières qui ne se sont pas conformés aux recommandations ultérieures émises par la Commission régionale de classement (CRC). Il faut préciser que la conformité des établissements hôtelières aux normes requises fonctionnelles, struc-

sur le Net. Le fait étant que certains tours opérateurs dépêchent leurs agents pour auditer les établissements hôteliers et s'assurer de leurs conformités aux normes qu'ils ont arrêtées eux-mêmes. C'est ainsi qu'on assiste à deux systèmes de classifications: national et TO. «Parfois les hôtels classés en 4* sont considérés 3* par le TO», explique un agent de voyage de la place. «Certaines de ces classifications sont d'ailleurs à caractère subjectif notamment pour des raisons mercantilistes et de dumping tarifaire!», a-t-il ajouté.

Pour rappel, le projet du décret qui réglemente le processus de classement est réparti en deux phases: une phase structurelle et une deuxième phase qualitative (via l'approche du client mystère): L'audit sera effectué par des clients mystère pour le compte du ministère du Tourisme. C'est une phase complémentaire au contrôle réalisé par des auditeurs spécialisés de l'administration régionale. Toutefois, dans l'esprit du même texte, la phase de classement ne sera abordée qu'après conformité totale aux normes de sécurité, d'hygiène et incendie des établissements audités. Ce sont des prérequis à toute opération de classement. Concernant les établissements d'hébergement touristiques, la loi 80.14 promulguée en octobre 2015, ouvrira la voie aux multiples formes d'hébergements tels que les riads, kasbahs, bivouacs, logements alternatifs et hébergement chez l'habitant. □

Fatiha NAKHLI

Qualité & liquidité...

UNE bonne partie des établissements hôteliers du Grand Agadir vit une crise économique sévère qui impacte négativement son rendement et la qualité des services. Dans ce sens, une démarche innovante de financement est en cours pour leur venir en aide. En effet, un fonds sera dédié pour la rénovation des infrastructures hôtelières vétustes de la région (entre 12.000 à 15.000 lits, soit près de 40% de la capacité hôtelière). Et ce, dans le cadre du programme de développement régional (PDR). □

récemment rassemblé autour de la même table une soixantaine de représentants de départements hôteliers chargés de l'hygiène alimentaire, restauration et incendie. Une action pilote à laquelle ont participé tous les services représentés dans la commission de classement. Et qui a permis de clarifier les contenus des recommandations préalable-ment notifiées, en explorant ensemble les meilleures approches pour les concrétiser.

L'occasion aussi d'anticiper et d'expliquer le nouveau système de classement. Les établissements hôteliers à Agadir devront donc doubler d'effort pour s'aligner

turelles et d'exploitation était fixée par un arrêté ministériel daté de décembre 2003. Or, ce système propose le classement en deux régimes: le régime étoiles et celui des catégories. Ses failles sont connues par son incapacité à appréhender la qualité des services. Par contre, le nouveau système de classement appliquera le régime étoile sur tous les établissements d'hébergement et supprimera la classification par catégories. Cette classification innovante éclipsera toute tentative des TO ou autres sites de réservation comme Trip Advisor, qui mènent des classifications parallèles qui sont diffusées

Tourisme: Le Maroc leader... en Afrique

LE Maroc reste un champion du tourisme africain. C'est ce que confirme la Cnucead dans son «rapport 2017 sur le développement économique de l'Afrique: tourisme», publié ce 5 juillet. Sur la période 2011-2014, le Royaume a capté chaque année une moyenne de 17,56% (9,8 millions) du total des touristes sur le continent. Il vient juste après l'Egypte

qui en a drainé 17,74% (9,9 millions). En 2015, le Maroc a été le seul pays africain à recevoir plus de 10 millions de touristes internationaux, est-il indiqué. Ainsi, les recettes de tourisme ont augmenté de 17% au Maroc entre 2014 et 2015 à 6,9 milliards de dollars, avant de se replier de 1% en 2015. Au cours de cette même année, les revenus des exportations liées au tou-

risme se sont eux aussi rétractés de 2%. De 2011 à 2014, les recettes touristiques ont constitué près du quart (23%) des exportations marocaines. La Cnucead a relevé un manque d'infrastructures chez les pays africains. Ce déficit pénalise grandement le développement du tourisme dans cette région. Cependant, quelques pays demeurent relativement bien équipés, notamment

quant à l'accès à Internet. C'est le cas du Maroc qui compte 57 utilisateurs d'Internet sur 100. Cet indicateur est supérieur à la moyenne mondiale qui est de 44. La performance du Maroc dans le domaine est également supérieure à celle de l'Afrique du Sud (52 sur 100) et de l'Egypte (36 sur 100). □

Amine SAHRANE