

L'hébergement informel explose

• Plus de 40.000 lits, selon les professionnels du tourisme

• L'offre représente plus de 65% de la capacité d'hébergement classée

• Des pertes sèches pour les trésoreries des hôteliers qui bradent leur prix

S'IL devait y avoir une priorité pour les opérateurs touristiques en ce moment, ce serait bien l'hébergement informel. Ce chantier occupe les esprits et inquiète les patrons d'hôtels et maisons d'hôtes, mais aussi les autorités locales (la wilaya) qui tentent un énième recensement pour réduire le phénomène. C'est que celui-ci a pris de l'ampleur avec plus de 40.000 lits (estimations des professionnels du tourisme) rien que dans la cité ocre. L'offre informelle

Année	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Capacité hôtelière en chambres	17900	20.000	25.150	25.750	27.750	28.000	30.000	30.500	31.000	35.000	35.000
Capacité hôtelière en lits	35.932	40.980	44.412	49.000	52.000	53.151	59.728	63.000	65.000	65.000	65.000
Nuitées réalisées	5.950.317	5.573.529	5.533.834	6.357.891	5.754.482	5.046.675	5.730.226	6.100.000	6.300.000	6.640.000	5.900.000
Arrivées réalisées	1.599.813	1.567.270	1.590.312	1.780.240	1.586.637	1.547.760	1.785.104	1.900.000	1.890.000	1.936.000	1.900.000
Taux d'occupation	66%	55%	47%	50%	46%	46%	52%	53%	47%	48%	51%

Source: Conseil régional du tourisme de Marrakech
Alors que l'offre litère de Marrakech atteint 65.000 lits, les arrivées touristiques dans les hôtels permettent à peine un taux d'occupation de 50%. Le reste des touristes qui visite Marrakech va à l'informel

représente près de 65% de la capacité d'hébergement formelle et classée et qui est de 65.000 lits. Autant de pertes sèches pour l'économie du tourisme et les trésoreries des unités. Car si Marrakech a repris des couleurs auprès de certains marchés tou-

ristiques traditionnels, la concurrence du secteur informel, en constante augmentation ne permet pas aux opérateurs de sortir la tête de l'eau. Dans des villes comme Marrakech où la capacité litère est importante, le flux touristique, s'il ne baisse pas chaque année, stagne et les marges bénéficiaires se dégradent et ce, pour l'ensemble des catégories d'établissements d'hébergement.

L'informel est devenu une pieuvre aux multiples tentacules avec des réseaux bien installés. Déjà, en 2010, l'observatoire du tourisme avait tiré la sonnette d'alarme. Une étude qu'il avait commanditée avait indiqué qu'à peine 50% des touristes individuels

consécutives. «On a très peu de marge de manœuvre au niveau des prix et personne n'en parle», reconnaît un professionnel de la place. Pour arrêter cette érosion et remonter les prix, il faudra plus de trois années de reprise avec un accompagnement politique pour augmenter l'attractivité de la destination, un développement de l'aérien et surtout une solution pour réguler l'informel.

Le phénomène évolue dans un marché opaque, polluant l'industrie hôtelière, et échappant à un grand nombre d'impôts. Et ce, devant une indifférence totale des autorités locales et des institutionnels, regrette Lahcen Zelmat, président de la Fédération

Chez les voyagistes aussi

LE phénomène ne touche pas que les hôtels. Chez les voyagistes, la part de l'informel devient exponentielle avec le développement d'Internet. L'ARAVMS a dénombré plusieurs agences clandestines qui sévissent via le net, certaines au Maroc et d'autres en Europe, et qui commercialisent des excursions dans les environs de Marrakech ou encore dans le sud marocain. Sans compter toutes «boutiques» à Jamâa El Fna qui vendent des prestations de voyagistes, sans qu'elles soient inquiétées. Il y a aussi des opérateurs (agences immobilières, agences de communication) qui agissent dans le domaine réservé aux agences de voyages sans aucune licence «et surtout sans aucune vergogne». □

qui arrivaient à Marrakech séjournaient dans les hôtels. Ce qui explique d'ailleurs le gap entre les arrivées touristiques enregistrées à l'aéroport et celles opérées au sein des hôtels. Depuis 2010, le phénomène n'a cessé d'augmenter, notamment après l'arrivée d'Airbnb. Pour les opérateurs locaux, il contribue au bradage de la destination. En effet, face à la gigantesque offre informelle, les hôteliers qui ont traversé plusieurs crises durant les 5 dernières années, ont baissé leur prix. Les 5 étoiles vendent au prix des 4 étoiles qui eux-mêmes vendent au prix d'un 3 étoiles. Une dégringolade jamais vue. De fait, et malgré la croissance affichée en 2017, la valeur ajoutée du tourisme est quasiment écrasée. Sur le terrain, cela se traduit par des marges qui ont perdu 10 à 15 points, nerf de la guerre, et qui se tassent de manière

nationale des hôteliers (FNIH). Dans certaines villes, le phénomène fait mieux en chiffre d'affaires que les hôtels et les maisons d'hôtes -surtout en période de pointe et de haute saison. Plus que toute autre catégorie, l'informel touche la clientèle individuelle et familiale qui trouve son compte en louant un appartement et en s'offrant un hébergement à moindre coût. La clientèle d'affaires en revanche plus stable et fidèle permet non seulement de maintenir des taux d'occupation élevés tout au long de l'année, notamment pendant les périodes touristiques creuses. C'est d'ailleurs pour cela que les hôteliers de Marrakech souhaitent augmenter la part du tourisme d'affaires qui reste un segment encore épargné par la cannibalisation de l'informel. □

Badra BERRISSOULE



ANALYSE

Tourisme/hébergement informel

Où est passé le contrôle?



• **Les campagnes de traques, peu régulières, n'ont pas de véritable effet**

• **La mairie, absente, laisse passer un gisement de recettes locales**

• **Attention à la sécurité: les tueurs à gage de Marrakech avaient loué un meublé...**

PERTE sèche pour les hôtels, l'ONMT, le fisc et pour la ville. Ce sont les conséquences économiques du fléau de l'informel à Marrakech dont les chiffres sont en constante aug-

mentation. Par informel, on entend les meublés (studios, appartements et villas loués à la journée), les maisons d'hôtes non classées, les appartements, villas,

villes marocaines est mise sur le marché touristique en toute illégalité et comporte un double risque: elles polluent l'offre classée et soumet la destination à

mel, comme le rappelle un professionnel, n'est pas que le fait de petites gens, mais aussi des notables bien organisés qui gèrent leur affaire à distance: accueil des clients à l'aéroport, entretien des établissements, cuisine... «Malheureusement, alors qu'ils ont les moyens pour lutter contre ce fléau, les départements du Tourisme et de l'Intérieur lâchent du lest», déplore Lahcen Zemat, président de la fédération nationale des hôteliers. D'ailleurs, il faudrait aussi une forte implication du ministère des Finances car ce type de logement échappe à toute taxe nationale et ce sont autant de recettes fiscales perdues pour ce département (TVA et IS), pour les collectivités locales (taxes communales) et pour l'ONMT (TPT).

Pour connaître et identifier les contrevenants, il suffit juste de faire un tour sur le net et les sites de réservation. La plateforme d'Airbnb offre à elle seule, quelque 300 logements à partir de 9 euros jusqu'à 1.030 euros pour une villa à la palmeraie avec 14 lits. «Aux autorités locales et aux mairies de faire leur travail», estime Fouzi Zemrani, opérateur touristique de Marrakech et vice-président de la CNT. «Nous n'appelons pas pour la suppression de l'hébergement en appartement, mais nous demandons sa régularisation pour créer un système vertueux où tout le monde est gagnant», tient à nuancer Zemrani. En attendant cette prise de conscience, le phénomène continue de s'amplifier. □

Enregistrement obligatoire

AILLEURS, ce sont les mairies qui s'emparent du dossier des locations illégales. A Paris, les amendes pour location illégale de meublés touristiques de type Airbnb se sont multipliées. Pour les six premiers mois de 2017, 31 propriétaires de la capitale ont ainsi été condamnés en justice à payer 615.000 euros d'amendes.

Le Conseil de Paris a instauré un numéro d'enregistrement, obligatoire pour toute personne désirant louer son appartement sur une plateforme numérique. A Marrakech, et alors que les «loueurs» sont bien connus, la mairie pjidiste n'a rien recensé du tout. Pis, ce chantier ne fait pas partie de ses priorités. □

fermes mises en location par Airbnb, les sites marchands comme expédia, booking... Cette offre que l'on compte par milliers à Marrakech et dans toutes les

un risque sécuritaire. Ces meublés opèrent en effet avec des locataires volants, sans aucune trace et dont le contrôle est quasiment impossible. Les tueurs à gage qui étaient impliqués dans l'assassinat par erreur du jeune médecin à Marrakech en novembre dernier, étaient bel et bien logés dans un meublé et y ont fomenté leur coup sur place. Occasionnellement, des traques à l'hébergement informel sont engagées comme celle de 2012 suite à la circulaire du ministre du Tourisme de l'époque (Lahcen Haddad) et son homologue de l'Intérieur pour assainir la situation.

En 2014, et à la demande des opérateurs touristiques, une autre traque avait été organisée et les sites avaient reçu un avertissement, sans plus. Force est de constater que ces campagnes de traque sont peu efficaces. Et le problème est plus délicat dans la mesure où l'infor-

Badra BERRISSOULE

