

PROJET OMT/PNUD/GOUVERNEMENT DU MAROC

Intitulé :	Révision du système de classement des établissements d'hébergement touristique pour le Maroc
Durée :	7 mois
Site du projet :	Rabat (Maroc)
Organisme public de mise en œuvre :	Ministère du Tourisme, Maroc
Organisme d'exécution :	Organisation mondiale du tourisme
Date estimée de démarrage :	Août 2013

Synopsis :

Depuis plus d'une décennie, le ministère du Tourisme a lancé des chantiers de structuration et a impulsé de nombreuses réformes pour améliorer la compétitivité et l'attractivité du secteur touristique, l'inscrire sur un sentier de croissance soutenue et créer les conditions favorables pour son développement territorial intégré. L'ambition étant d'améliorer le niveau de vie des citoyens et de figurer ainsi parmi les pays émergents sur la scène internationale.

La stratégie de développement touristique « Vision 2020 » vient souligner la pertinence de ce choix stratégique de développement accéléré. Ce choix puise ses arguments dans la capacité du secteur, par ses effets d'entraînement, à participer de manière significative à la prospérité collective dans divers secteurs. Grâce à la création d'emplois, à la stimulation des petites et moyennes entreprises, à la génération de revenus, à la diminution de la pauvreté et à la réduction de l'exclusion sociale, le secteur du tourisme est considéré comme un moteur de développement économique et social.

Ainsi et pour relever le défi de la montée en puissance de l'ensemble de la chaîne de valeur touristique et offrir une expérience de qualité internationale tout au long du séjour des touristes, la Vision 2020 a privilégié une stratégie d'amélioration de la compétitivité du secteur et de professionnalisation des acteurs de la chaîne de valeur touristique.

A cet effet, et afin d'accompagner l'évolution des métiers et de renforcer les exigences de qualité au niveau de toute la chaîne de valeur touristique, le ministère du Tourisme a entrepris une réforme réglementaire des différentes activités touristiques. Ces réformes réglementaires, et le renforcement de capacités associées à celles-ci, permettront de poser les premiers jalons d'une démarche qualité à instaurer au niveau du secteur et seront relayées par une stratégie qualité adaptée à l'ambition de la

Vision 2020 afin d'encourager le développement de la culture qualité (normes et référentiels qualité, etc.) au sein de l'entreprise touristique.

L'objectif général de ce projet est d'accompagner le ministère du Tourisme du Maroc dans la mise en œuvre d'un nouveau système de classement des établissements d'hébergement touristique (EHT), chantier de restructuration initié par la stratégie touristique Vision 2020. Le but spécifique de ce projet étant de consolider un niveau de standing compétitif de l'hôtellerie marocaine, d'être à niveau en termes des standards internationaux et de développer une réelle culture de la qualité au sein des EHT. En effet, le renforcement des capacités et la mise à niveau aux standards internationaux en termes de contrôle et classement du secteur hôtelier au Maroc permettra de promouvoir la croissance économique et impactera positivement le marché de l'emploi.

La première partie du projet consiste à réviser et mettre à jour l'actuel système de classement hôtelier du Maroc.

Lorsque cette première partie aura été réalisée, la deuxième partie du projet visera à fournir une formation intensive à un groupe de 90 inspecteurs du ministère du Tourisme sur les critères révisés de classement hôtelier. Cette formation a pour but de créer un cadre d'inspecteurs spécialisés en contrôle et classement des EHT. Ce plan de renforcement s'articulera autour de formations certifiantes. L'objectif étant de doter les participants des connaissances et compétences nécessaires pour mieux évaluer les différents aspects de la qualité lors des opérations de classement/contrôle qu'ils seront amenés à organiser, et d'utiliser à bon escient les nouvelles grilles de classement. La formation des auditeurs marocains portera essentiellement sur les nouvelles grilles et normes de classement. Par ailleurs, l'accent sera mis aussi sur la différence et la comparaison entre les anciennes et les nouvelles normes de classement et ce, pour faciliter la transition et l'interprétation des auditeurs des nouvelles normes.

Le séquentiel des formations prévu dans le cadre du plan de renforcement des capacités du corps d'auditeurs spécialisé, se présente comme suit :

Formation	Composition	Durée
Formation théorique	6 groupes de 15 auditeurs	5 jours par formation
Formation pratique	15 groupes de 6 auditeurs	5 jours par formation

Au terme des formations, l'OMT fournira à chaque participant un certificat de formation attestant de la participation, du nombre d'heures et de l'objet de la formation.

En outre, à partir des expériences acquises pendant la formation pratique, l'expert présentera un document contenant une sélection de problèmes et d'études de cas qui seront intégrés au futur « Guide pratique de l'OMT pour appliquer de nouveaux critères de classement hôtelier ». Ce guide constituera un outil de référence et pour le secteur de l'hôtellerie et pour les inspecteurs du ministère qui pourront ainsi mieux

comprendre les critères révisés et la façon dont ils seront appliqués au cours des inspections.

Pour réaliser ces activités, l'expert passera :

- 2 semaines sur son lieu de résidence pour examiner les critères révisés de classement hôtelier et préparer tout le matériel de formation, y inclus les photocopiés (août 2013) ;
- 2 mois sur le terrain pour mener à bien toutes les formations théoriques (septembre-octobre 2013) ;
- 4 mois sur le terrain pour mener à bien toutes les formations pratiques (novembre 2013-février 2014) ;
- 2 semaines sur son lieu de résidence pour compiler toutes les études de cas à inclure dans le « Guide pratique de l'OMT pour appliquer de nouveaux critères de classement hôtelier ».

Le français est la langue officielle du projet. Toutes les activités s'y rapportant se réaliseront en français.

Manifestation d'intérêt des consultants individuels :

L'OMT invite les consultants individuels à manifester leur intérêt à participer à ce projet dont les tâches sont décrites en annexe.

Ladite manifestation d'intérêt doit comprendre :

- une interprétation technique du mandat soulignant les activités pouvant être réalisées par l'expert pour mener à bien les tâches décrites en annexe ;
- un CV détaillé spécifiant les champs de compétence spécifiques en matière de classement hôtelier et de mise en œuvre de projets de même nature. Un minimum de 10 ans d'expérience de projets est exigé. Une expérience professionnelle en Afrique sera fort appréciée. Il est fondamental de dominer la langue française.

Il n'est pas nécessaire de soumettre une proposition financière.

Cette partie du projet devrait démarrer à la mi-août 2013. L'expert devra fournir l'ensemble de ses prestations sur le terrain à l'exception de deux périodes qu'il pourra passer sur son lieu de résidence tel qu'indiqué ci-dessus.

La période de présentation des manifestations d'intérêt expire le mercredi 15 mai 2013. Les manifestations d'intérêt doivent être adressées sous format électronique à :

projetmaroc@unwto.org

EXPERT EN FORMATION CONCERNANT LE CLASSEMENT HÔTELIER

Durée totale de la prestation : 7 mois

Site du projet : Rabat (Maroc)

Contexte :

L'actuel système de classement hôtelier marocain s'applique à 12 types différents d'établissements d'hébergement (6 catégories d'hôtels, motels, complexes, auberges, etc.). Il existe actuellement 1 100 établissements d'hébergement touristique au Maroc. La plupart des critères actuels de classement portent généralement sur les bâtiments, l'ameublement et les équipements mais il n'y a pas de durcissement progressif des normes de qualité exigées pour passer d'un nombre d'étoiles au suivant. Par ailleurs, de nouveaux types de logement comme les riads et les kasbahs ne figurent pas dans le système actuel. Pour ce qui est du respect des critères existants, en l'absence de mécanisme formel d'établissement de rapports, il se peut que les appréciations et évaluations aient un certain degré de subjectivité.

L'OMT a apporté son assistance technique au ministère du Tourisme du Maroc pour réviser les critères actuels de classement hôtelier et les mettre en conformité avec les bonnes pratiques internationales, les exigences des marchés et l'évolution de l'industrie touristique marocaine.

La phase suivante de l'assistance technique de l'OMT consistera à aider le ministère du Tourisme à former un corps de 90 inspecteurs qui veillera à l'application des nouveaux critères de classement.

La formation aura pour objectif:

- de doter de connaissances et de compétences un corps de 90 auditeurs marocains en vue de leur permettre de mieux évaluer les aspects de la qualité lors des opérations de classement/contrôles qu'ils seront amenés à faire dans le cadre de l'application des nouvelles normes ;
- de les familiariser avec les nouveaux critères ;
- d'obtenir le plus d'homogénéité dans l'application des nouvelles normes ;
- de rechercher à gommer au maximum l'objectivité de chacun dans l'application des nouvelles normes ;
- de situer ces nouvelles normes dans le cadre de la compétitivité internationale ; et
- de mieux appréhender les pratiques internationales en matière de classement.

La formation sera divisée en deux parties :

- une formation théorique
- une formation pratique

1) Formation Théorique:

90 personnes – distribuées en 6 groupes de 15 participants. La durée de la formation de chaque groupe sera de 5 jours.

Le contenu de la première partie de la formation sera axé sur l'explication et la compréhension des nouveaux critères avec un éclairage particulier sur le qualitatif.

Les difficultés de lecture des normes et de leur compréhension seront relevées dans la perspective de proposer des modifications de clarification au ministère.

2) Formation Pratique:

90 personnes – distribuées en 15 groupes de 6 participants – La durée de la formation de chaque groupe sera de 5 jours.

Cette partie pratique consistera à accompagner les auditeurs dans chaque type et catégorie d'établissements afin de vérifier la bonne application de la partie théorique et à veiller qu'il y ait le moins possible de subjectivité et donc d'obtenir la meilleure homogénéité dans l'application dans les différentes régions et entre les différents auditeurs.

Durant cette partie, une bonne communication avec les hôteliers permettra aussi d'expliquer aux professionnels comment la reclassification va se dérouler après la période transitoire.

Un rythme de deux à trois établissements selon leur taille et catégorie est à prévoir par journée de formation.

Dans le même temps, il sera demandé à l'ensemble des participants de collecter les informations qui pourront être utiles à la création du « Guide pratique de l'OMT pour appliquer de nouveaux critères de classement hôtelier ». Pour cela, il leur sera demandé des notes, des photos de bons et/ou mauvais exemples.

Mandat :

1. Examiner les critères révisés de classement hôtelier et préparer les photocopies ainsi que le matériel de formation devant nécessairement contenir un programme, les documents de travail, des outils audiovisuels, etc. Une attention particulière sera accordée aux aspects qualitatifs des inspections des hôtels, aux différences avec l'ancien système de classement et aux modifications introduites dans la version révisée.
2. Réaliser la formation théorique et pratique spécifiée ci-dessus.

3. Préparer de brefs rapports de chaque session de formation (par groupe) comprenant : séquentiels des formations, déroulement de la formation, réalisation des objectifs, points d'amélioration, besoins complémentaires en formation, récapitulation de l'évaluation.
4. Élaborer un rapport contenant des exemples provenant des sessions de formation avec des études de cas pouvant être incorporées au « Guide pratique de l'OMT pour appliquer de nouveaux critères de classement hôtelier ».

Cibles :

- 90 auditeurs marocains formés dans le classement et contrôle des EHT

Livrables :

- Le plan de formation et les supports à utiliser pour la formation préalablement approuvés par le ministère du Tourisme ;
- Un rapport de formation par groupe et par session ; et
- Un rapport contenant des exemples provenant des sessions de formation avec des études de cas pouvant être incorporées au « Guide pratique de l'OMT pour appliquer de nouveaux critères de classement hôtelier ».

Qualifications :

L'expert en formation concernant le classement hôtelier sera titulaire d'un diplôme universitaire en gestion hôtelière / tourisme ou dans une discipline s'y rapportant. Il aura une culture informatique, d'excellentes capacités de communication et de négociation ainsi que de bonnes compétences analytiques. Il aura au moins dix ans d'expérience dans l'hôtellerie ou le tourisme et une expérience exhaustive en matière de formation et d'application des critères de classement hôtelier à l'échelon national ou régional. Il devra connaître les attentes des clients et pouvoir éventuellement suggérer aux opérateurs des améliorations matérielles ou de fonctionnement pour répondre à ces attentes. Il est essentiel qu'il ait une solide expérience en projets d'assistance technique. Il devra avoir la capacité et les compétences nécessaires pour communiquer efficacement, tant à l'oral qu'à l'écrit. Il est indispensable qu'il domine le français.