



Département du Tourisme
Secrétariat général

Direction des Entreprises et Activités Touristiques

DÉMARCHE QUALITÉ

COMITE TECHNIQUE DE NORMALISATION DU TOURISME ET DES SERVICES CONNEXES

- Les avantages de la normalisation
- Les normes élaborées par le comité
- Plan d'action pour 2007/2008

DATE : 06/07/2007

COMITE TECHNIQUE DE NORMALISATION (CTN) DU TOURISME ET DES SERVICES CONNEXES :

Dans un tourisme mondial de plus en plus concurrentiel et en forte expansion, la maîtrise des paramètres liés à la qualité est devenue une exigence vitale. Elle constitue un argument commercial clé pour les entreprises et pour la destination. Ainsi la maîtrise de la qualité dans ce secteur est devenue une nécessité incontournable pour conquérir des parts de marchés tout en consolidant les marchés traditionnels.

En effet, en 2005 le Département du Tourisme représenté par la Direction des Entreprises et Activités Touristiques (**DEAT**), la Fédération Nationale de l'Industrie Hôtelière (**FNH**) et le **SNIMA** (Service de Normalisation Industrielle Marocain) ainsi que des professionnels du secteur, se sont constitués en sous comité technique du tourisme relevant du comité technique dédié aux services présidait par le SNIMA, à travers lequel plusieurs normes ont été homologuées douze (12) Normes Marocaines (**NM**) de qualité des services, dont dix (10) pour le secteur de l'hébergement et deux (2) pour le secteur des agences de voyages.

Institution du CTN du tourisme et des services connexes au sein du Département du tourisme

Depuis novembre 2006, le comité technique dédié exclusivement au secteur du tourisme et aux activités connexes est institué au sein du département du Tourisme. La **mission principale** étant l'élaboration de Normes Marocaines (NM) de qualité relatives au secteur.

Avantages de la normalisation :

- Démontrer la volonté du secteur touristique marocain d'offrir des produits et des services de qualité.
- Offrir aux clients un gage de crédibilité des produits et services offerts.
- Garantir une meilleure compétitivité au niveau national et international.

Les processus de normalisations auront pour finalité de rehausser le niveau des services offerts à la clientèle, d'en garantir l'uniformité et de rendre la destination encore plus compétitive tout en garantissant la rentabilité des entreprises.

Présidée par la **DEAT**, ce comité est composé par des représentants du **SNIMA**, des ministères et administrations concernés par les projets de normes, les fédérations et associations du secteur, l'Office National Marocain du Tourisme (**ONMT**) et utilisateurs. D'autres organismes ou personnes peuvent s'adjoindre à ce comité selon la nature du projet de norme à homologuer par le comité, de façon à faire intervenir toutes les parties concernées par le projet de norme.

Ce comité constitue également le comité miroir du comité international **ISO/TC228** couvrant le secteur du tourisme et services connexes, institué en Mars 2005. Le **SNIMA** et la **DEAT** sont des membres permanents de ce comité, à travers ce dernier, le secteur du tourisme va disposer des normes **ISO** à l'instar des autres secteurs.

Plan d'action du CTN du Tourisme et Services connexes pour 2007/2008 :

Élaboration des normes qualité relatives aux :

- ✓ Services d'accueil des touristes
- ✓ Le transport touristique routier
- ✓ La sécurité alimentaire dans le secteur touristique
- ✓ Tourisme de santé et de bien être
- ✓ Prestations de services dans les golfs