



Département du tourisme
Secrétariat général

Direction des Entreprises et Activités Touristiques

DEMARCHE QUALITE

Introduction :

Dans le domaine du tourisme, le rôle de la qualité en tant qu'instrument concurrentiel acquiert une importance croissante. La clientèle s'avère de plus en plus exigeante. Elle s'attend à trouver dans les endroits où elle se rend des produits et des services qui répondent aux standards internationaux ainsi qu'un accueil et un service personnalisé hors pair.

La mise en place d'une démarche qualité, est pour les professionnels un outil de valorisation de leur savoir faire et de leur professionnalisme. Et peut être implémentée quelle que soit la taille de l'entreprise touristique.

Objectifs

- Mettre en œuvre une démarche d'amélioration continue de la qualité des services touristiques ;
- Améliorer la qualité des produits et des services touristiques afin que le Maroc soit reconnu comme une destination incontournable qui se démarque de ses concurrents.

La cible

Cette démarche s'adresse à toutes les activités touristiques. Elle va concerner tout d'abord l'activité de l'hébergement.

Enjeux

- Convaincre l'entreprise qu'il y a un retour sur investissement ;
- la mobilisation des partenaires et des entreprises à l'étape de la mise en œuvre;
- l'envergure et la pérennité de la démarche qualité.

Actions entreprises par le Département du Tourisme :

1- Etude sur la qualité des services dans les établissements touristiques :

Dans le cadre de la vision 2010, une étude sur la qualité des services dans les établissements touristiques a été lancée. Cette étude a été confiée au consultant THR et vise à introduire un ensemble de critères et de normes en vue de parvenir à une meilleure normalisation et labellisation des établissements touristiques.

La dite étude s'étale sur 4 phases :

- 1. Diagnostic de l'existant ;**
- 2. Définition du référentiel et du label ;**

- 3. Structuration relations DEAT/Profession ;**
- 4. Information à la profession et assistance à la mise en œuvre.**

Actuellement le consultant a finalisé les deux premières phases de l'étude. Les deux autres vont être effectuées courant de l'année 2006.

2 – Elaboration de 10 normes portant sur la qualité des services dans les établissements d'hébergements.

En 2004, une première initiative dans le sens de normalisation des services dans les établissements touristiques a été déjà franchie. En effet, le département du Tourisme représenté par la DEAT, la Fédération Nationale de l'Industrie Hôtelière (FNIH) et le SNIMA (le service de Normalisation industrielle marocain) ainsi que d'autres partenaires se sont constitués en sous comité technique de tourisme et ont procédé à l'élaboration de 10 normes portant sur la qualité des services dans les établissements d'hébergements : Une norme de base qui définit les principes généraux relatifs à la qualité des prestations de service dans le secteur, une norme sur la terminologie (norme ISO 18543) et huit normes spécifiant les exigences concernant la qualité des prestations de services dans les différentes unités du secteur de l'hôtellerie notamment l'unité de direction, de réception, de nettoyage et entretien des étages, de restauration, de maintenance des installations, d'animation d'approvisionnement et de stockage, des événements spéciaux.

Les travaux de ce comité ont été basés sur l'expérience normative de certains pays leaders dans le secteur du tourisme.

3 – Elaboration de 2 normes portant sur la qualité des services dans les agences de voyages

Deux normes de qualité de service relatives aux agences de voyages ont été élaborées (la première sur la terminologie et la seconde portant sur les prestations de services).

4 – Adhésion au comité technique international ISO TC 228 relatif au tourisme et aux activités connexes.

En 2005 l'ISO a créé un comité technique de normalisation international (**ISO/TC 228**) dédié au tourisme et aux activités connexes. Le rôle de ce comité va être de spécifier la terminologie et les spécifications techniques du tourisme. Le Maroc est membre permanent de ce comité. Le Maroc a établi un programme de projets de normes en concertation avec les professionnels et les a proposés lors de la réunion de ce comité qui eu lieu en Tunisie en mars 2006.