



Royaume du Maroc
Ministère du Tourisme



Au service
des peuples
et des nations

Accompagnement du Ministère du Tourisme du Maroc dans la mise en œuvre du nouveau système de classement des établissements d'hébergement touristique

Rapport T3 2013 (30 septembre 2013)

Risques du projet mis à jour		Problèmes du projet mis à jour
Risque	Réponse	
Financier : Délai d'approbation du budget par le Ministère de l'Economie et des Finances.	Application des procédures de planification annuelle du PNUD ne permettant le démarrage du projet qu'une fois les fonds garantis ; Une avance d'un montant dépassant un million de dollar (deux versements en 2013).	L'approche participative utilisée pour la mise en marche de la première revue et de mise à niveau de grilles de classement a retardé le processus, et ce afin de rencontrer le maximum de partenaires pour présenter ce travail et d'intégrer leur avis. La réactivité des parties prenantes (secteur privé) est un problème à signaler.
Financier : Variabilité des frais des prestations relatifs aux visites mystère à effectuer par le partenaire de réalisation (OMT).	Le Ministère du Tourisme a étudié cette question avec l'OMT pour fixer les prix des prestations relatives aux visites mystère. Les montants des forfaits communiqués par l'OMT prennent en considération cet aspect. Aucune revue à la baisse ou à la hausse n'est prévue.	Les supports de la formation doivent être envoyés par l'OMT au moins 30 jours avant le début des formations. Ce délai n'est pas respecté.
Opérationnel : Manque de réactivité des parties impliquées dans le projet.	Le chef de projet désigné a déjà une expérience reconnue sur des projets similaires.	L'approche genre n'est pas tenue en compte d'une manière spécifique.
Opérationnel : Non-conformité des livrables fournis.	Les termes de référence sont détaillés et permettent de prévenir ce risque. L'équipe des experts à mobiliser par l'OMT sera validée par le MT avant le démarrage des activités.	Quelles solutions de gestion ont-elles été développées pour ce problème ?
Réglementaire : Délai d'adoption de la loi relative au nouveau système de classement au-delà de la période transitoire de 2 ans	Le Ministère du Tourisme a déjà prévu de mettre le projet de loi dans le circuit d'approbation dès le premier trimestre de 2013. Ce projet fait partie des chantiers prioritaires du Ministère du Tourisme et s'inscrit dans le cadre de sa stratégie de développement touristique « vision 2020 ». La période de transition pourra être prolongée jusqu'à l'adoption de la loi.	Le décalage de 3 semaines des formations a été accordé entre le MT et l'OMT, afin de pouvoir commencer les séances une fois la nouvelle grille validée ; Des réunions régulières sont organisées avec l'expert OMT en charge du projet ;

Stratégique : Faible appropriation des nouvelles normes par les différentes fédérations et associations du tourisme.	Une approche participative du processus de révision de grilles est envisagée. Lors du processus, le consultant est en train de tenir de réunions avec les différents partenaires pour intégrer leur avis et les sensibiliser sur les nouvelles normes.	Une équipe du Ministère du Tourisme a été désignée pour faire un test de la formation avant son début. Afin de travailler l'approche genre aux suivantes étapes du projet, l'équipe de gestion réfléchira à des manières de l'intégrer, par exemple : en essayant d'assurer que le 50% des bénéficiaires des formations seront des femmes.
Opérationnel : Surcharge de travail de l'équipe qui gère le projet au Ministère de Tourisme.	Planification en avance des réunions tous les mois entre MT et PNUD pour mieux planifier les activités à venir, ainsi que les tâches de gestion nécessaires.	
Changements créés par les produits dans la vie des bénéficiaires		Enseignements majeurs tirés du Trimestre
<p>Output 1 : Les capacités en termes du classement des établissements d'hébergement touristique (EHT) du Ministère de Tourisme, ainsi que de ses auditeurs, ont été renforcées. La première revue et mise à niveau des grilles de classement et des grilles de visites mystère, en concertation avec un comité consultatif d'auditeurs (16) formés du Ministère du Tourisme, a permis aux auditeurs du Ministère de mieux maîtriser les standards internationaux de classement des EHT.</p> <p>En outre, des représentantes des différentes fédérations et associations du tourisme (Fédération Nationale du Tourisme et l'Association Nationale des Investisseurs Touristiques) ont été sensibilisés en ce qui concerne le nouveau système de classement, à travers l'organisation de 7 réunions. Ces représentants sont aujourd'hui plus conscients de l'importance d'harmoniser les normes de classement avec les standards internationaux et ils sont en train de s'approprier du processus.</p> <p>Output 2 : Cet output sera travaillé à partir de 2014.</p> <p>Output 3 : Etant donné que le projet est toujours dans la première phase, l'output du produit 3 reste encore à atteindre.</p>		<p>Nécessité d'impliquer toutes les parties prenantes en amont pour faciliter leur adhésion au projet ;</p> <p>Importance de créer un climat de confiance mutuelle entre le coordonnateur du projet et les experts en charge de sa réalisation ;</p> <p>Importance de détailler les activités du prodoc en amont ainsi que les livrables et les délais pour faciliter la réalisation et surtout le suivi des activités.</p> <p>Importance de la disponibilité des points focaux du PNUD et de la réactivité des coordonnateurs pour améliorer la gestion du projet / nécessité d'installer un bon climat de travail entre les deux parties ;</p> <p>Nécessité de procéder à des relances permanentes pour s'assurer du respect des délais ;</p> <p>L'exigence de fluidifier la communication entre PNUD, MT et OMT.</p>

Award ID:	00071407
Titre du programme/projet:	Accompagnement du Ministère du Tourisme du Maroc dans la mise en œuvre du nouveau système de classement des établissements d'hébergement touristique
Partenaire de mise en œuvre	Ministère du Tourisme du Maroc
Bénéficiaires du projet	Ministère du Tourisme du Maroc et les établissements d'hébergement touristique (EHT)
Outcome du PAC UNDAF 2012-2016	Les partenaires institutionnels et la société civile s'approprient les principes de la gouvernance démocratique et les mettent en œuvre pour un développement humain, intégré, équitable et durable.
Produit du PAC UNDAF	Les capacités des institutions publiques pour accompagner et mettre en œuvre les réformes engagées par l'Etat en matière de Gouvernance démocratique basée sur les droits humains sont accrues.
Indicateur du produit du PAC	Nombre d'institutions publiques ayant bénéficié de renforcement des capacités en matière de gouvernance démocratique basé sur les droits humains et sensible au genre pour assurer la mise en œuvre des réformes publiques.
Cible annuelle de l'indicateur	1
Résultat de la cible	0
Changement apporté par le projet au niveau du produit du PAC UNDAF	<p>Le projet d'accompagnement du Ministère du Tourisme (MT) pour la mise en œuvre du nouveau système de classement des établissements d'hébergement touristique (EHT) a permis d'améliorer la connaissance des cadres du MT et de représentants des différentes fédérations et associations du tourisme – Fédération Nationale du Tourisme (FNT), Fédération Nationale de l'Industrie Hôtelière (FNIH), Association Nationale des Investisseurs Touristiques (ANIT) – des enjeux de la refonte des normes de classement des EHT.</p> <p>Avant même le début des activités de formation, ils sont déjà sensibilisés sur l'utilité et l'importance de s'aligner aux standards internationaux et de reformer les critères de la grille de classement.</p> <p>De même, l'évolution du projet, selon une approche participative, a aidé au Ministère de Tourisme à améliorer son système de bonne gouvernance, en créant un climat de coopération et de confiance mutuelle avec les professionnels des établissements d'hébergement touristique (Secteur privé), grâce à l'effort de concertation déployé.</p>

Produit 1 :	Les capacités du Ministère du Tourisme au Maroc sont renforcées en termes de classement des EHT et alignées aux standards internationaux						
Gender Marker ¹	0						
Situation de base	Indicateur	Cible annuelle	Résultat de la cible à T1	Résultat de la cible à T2	Résultat de la cible à T3	Résultat de la cible à T4	Source de vérification
0	- Nombre de nouvelles grilles de classement des EHT revues, perfectionnées et validées par le MT	5	-	-	5		Grilles de classement (une première version, à améliorer et tester sur le terrain)
0	- Nombre de grilles de visites mystère des EHT revues, perfectionnées et validées par le MT	3	-	-	0		
0	-Taux de réalisation du Plan de renforcement des capacités des auditeurs	70%			15%		

¹ 0 : Pas de contribution notable à l'égalité genre, 1 : Quelques contributions à l'égalité Genre, 2: Egalité Genre comme objectif significatif, 3: Egalité Genre comme principal objectif

Produit 3 :	Les principaux acteurs du secteur du tourisme sont sensibilisés sur les innovations apportés par le nouveau système de classement des EHT						
Gender Marker ²	0						
Situation de base	Indicateur	Cible annuelle	Résultat de la cible à T1	Résultat de la cible à T2	Résultat de la cible à T3	Résultat de la cible à T4	Source de vérification
0	- Nombre de séminaires de sensibilisation sur les innovations apportées par le nouveau système de classement des EHT organisés	1			0		
0	- Nombre de partenaires sensibilisés sur les innovations apportées par le nouveau système de classement des EHT	30 ³			0 ⁴		

² 0 : Pas de contribution notable à l'égalité genre, 1 : Quelques contributions à l'égalité Genre, 2: Egalité Genre comme objectif significatif, 3: Egalité Genre comme principal objectif

³ Il s'agit du nombre d'institutions, fédérations, associations professionnelles, administration, etc. à sensibiliser. En tenant compte du nombre d'entreprises touristique et des professionnels en général, ce nombre s'élève à environ 200.

⁴ Quoique le séminaire n'ait pas encore eu lieu, un travail de sensibilisation a déjà été fait dans le cadre des concertations sur les grilles de classement et la constitution des bases de données des personnes à former. Nombre d'entités informées sur le partenariat et sur le projet de refonte du système de classement: 30. Nombre de personnes informées sur le partenariat et sur le projet de refonte du système de classement: environ 120.