



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 T1 2014 (31 mars 2014)

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).	Moins de problèmes ont été rencontrés durant le premier trimestre de 2014 par rapport à l'année 2013. Un constat qui s'explique par ce qui suit :
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.	<ul style="list-style-type: none">- La maturité de l'équipe projet qui a bénéficié des enseignements de 2013, notamment en matière de planification des activités ;- Les activités du premier trimestre ne nécessitaient pas l'implication de nombreuses parties prenantes, ce qui a facilité leur exécution ;- La fluidification des relations et de la coordination entre les différents intervenants dans le projet.
Opérationnel : Manque de réactivité des parties impliquées dans le projet.	Le chef de projet désigné a déjà une expérience reconnue sur des projets similaires.	
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.	
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 2014. 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.	Toutefois, quelques légères difficultés sont à signaler quant à la disponibilité des hôtels qui ont fait partie de l'échantillon pour la formation pratique. Des difficultés qui ont été vite résolues (voir ci-dessous).
		Quelles solutions de gestion ont-elles été développées pour ce problème ?
		L'implication des délégations régionales et provinciales du tourisme a permis de

<p>Stratégique : Faible appropriation des nouvelles normes par les différentes fédérations et associations du tourisme.</p>	<p>Une approche participative du processus de révision de grilles est envisagée. Lors du processus, le consultant est en train de tenir des réunions avec les différents partenaires pour intégrer leur avis et les sensibiliser sur les nouvelles normes.</p>	<p>surmonter ces problèmes. Du fait de leur proximité des EHT, ces délégations se sont occupées de la prise de rendez-vous et du suivi de l'échantillon, en concertation avec le coordonnateur et le consultant en charge de la réalisation des activités techniques du projet.</p>
<p>Opérationnel : Surcharge de travail de l'équipe qui gère le projet au Ministère de Tourisme.</p>	<p>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.</p>	
<p>Changements créés par les produits dans la vie des bénéficiaires</p>		<p>Enseignements majeurs tirés du Trimestre</p>
<p>Output 1 : Les capacités en termes de classement des établissements d'hébergement touristique (EHT) du Ministère de Tourisme, ainsi que de ses auditeurs, ont été renforcées. Après la formation théorique, organisée en 2013, les auditeurs ont suivi durant le premier trimestre de 2014 une formation sur le terrain, ce qui a contribué à améliorer leur savoir et savoir-faire en termes de contrôle et de classement des EHT. Les auditeurs sont maintenant mieux préparés pour contrôler et évaluer la qualité au niveau des différents types des EHT et de proposer à leurs gestionnaires des pistes d'amélioration du produit.</p> <p>La formation pratique a également permis de relever certains écarts entre les grilles de classement et la réalité du terrain. Ces écarts dont il faudra tenir compte lors de la deuxième revue des grilles. Cette activité permettra d'améliorer les grilles de classement afin de les rendre plus efficaces et mieux adaptées à la réalité du terrain..</p> <p>Output 2 et Output 3 : Le déplacement du consultant dans les différentes régions où se déroule la formation pratique a été l'occasion pour rencontrer les professionnels du tourisme et leurs différents organes représentatifs, ce qui facilite leur adhésion à la réforme du système de classement.</p>		<p>Importance de la planification détaillée des activités opérationnelles du projet en amont afin de faciliter leur exécution et réduire le risque du retard ;</p> <p>Importance de la disponibilité des ressources logistiques et financières pour bien mener les activités du projet ;</p> <p>Nécessité d'impliquer le consultant dans les actions de préparation et dans la planification des activités (pour une meilleure exécution par la suite).</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. 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 le Ministère du 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	-	-	-	-	Grilles de classement modifiées
0	- Nombre de grilles de visites mystère des EHT revues, perfectionnées et validées par le MT	3	-	-	-	-	Grilles d'audit mystère modifiées
25%	-Taux de réalisation du Plan de renforcement des capacités des auditeurs	100%	60%	-	-	-	Rapports de la formation pratique

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 2 :	Les EHT sont sensibilisés et accompagnés pour faciliter leur appropriation des nouvelles normes et évalués conformément au nouveau système de classement						
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 d'EHT sensibilisés et évalués	150	0				Rapport des visites mystère
0	- Nombre de visites mystères réalisées	150	0				Rapport des visites mystère

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 ³	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	-	-	-	-	

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 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

0	- Nombre de partenaires sensibilisés sur les innovations apportées par le nouveau système de classement des EHT	30 ⁴	-	-	- ⁵	-	-

⁴ Il s'agit du nombre d'institutions, fédérations, associations professionnelles, administrations, etc. à sensibiliser. En tenant compte du nombre d'entreprises touristiques et de professionnels en général, ce nombre s'élève à environ 200.

⁵ 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.

2. PRODUIT X

EVALUATION TRIMESTRIELLE DE L'ACTIVITE X

Description de la mise en œuvre de l'activité pendant le trimestre

Les tâches prévues ont-elles été réalisées ?

Toutes les tâches et activités prévues pour le premier trimestre ont été réalisées.

Si cette activité se déroule comme prévu, quels enseignements pouvez-vous tirer à ce sujet ?

La planification des activités de la formation pratique plusieurs semaines en avance (identification des groupes, choix de l'échantillon des EHT à visiter, invitation des participants...) a permis son bon déroulement. Le taux de participation a été de plus de 90%. Seulement deux participants se sont absentés et seront programmés lors des prochaines sessions.

Le critère de qualité prévu permet-il de mesurer le succès de cette activité ?

La mesure de la qualité de la formation s'est faite notamment à travers le retour des participants (évaluation du formateur, du déroulement de la formation...). Ce feedback a été très positif, ce qui témoigne de la qualité de la formation pratique.

Il est à noter qu'une enquête de satisfaction est prévue dès finalisation de l'ensemble des activités de formation.

Quelles ont été les activités en termes d'intégration de l'approche genre pendant le dernier trimestre (mentionner « zéro » s'il n'y en a pas eu)?

O. Les activités de ce premier trimestre consistent uniquement en la formation de cadres du MT ayant déjà bénéficié de la formation théorique (il n'est possible de changer de groupes). Une intégration de l'approche genre n'était donc pas possible.

Comment ont-elles affecté les femmes et les hommes bénéficiaires ? Le projet a-t-il travaillé vers l'égalité des sexes (oui, non, au contraire - pourquoi) ?

Voir commentaire précédent.

Point de vue du bénéficiaire	Conformité avec les délais prévus	Conformité avec les ressources initialement budgétisées	% réalisation par rapport à l'année
<p>Qu'est ce qui a été accompli du point de vue du bénéficiaire de l'activité ? Ce bénéficiaire était-il satisfait ?</p> <p>Le MT ainsi que les participants à la formation sont satisfaits de cette dernière. Une mesure « statistique » de la satisfaction sera menée dès finalisation des activités de la formation.</p>	<p>L'activité se déroule-t-elle selon l'échéancier prévu ?</p> <p>Oui. Aucun retard n'est à signaler.</p> <p>Si des retards ont été accusés, pouvez-vous expliquer pourquoi ? Ces retards auront-ils un impact sur le déroulement global du projet ?</p>	<p>Quelles ont été les dépenses de l'activité par rapport au budget prévu ?</p> <p>Etant donné que le montant de la formation est forfaitaire, les dépenses correspondent forcément à la planification.</p>	<p>Quel est le taux de réalisation atteint à la fin du trimestre, par rapport à ce qui est prévu sur l'année ?</p> <p>25%.</p> <p>La finalisation des activités de formation au T2 et T3 permettra de faire augmenter ce rapport à 35 voire 40%. Les autres</p>

			activités prévues dès T3 (guide d'interprétation des normes, grilles d'audit mystère, deuxième revue des grilles de classement, audits mystère...) représentent les 60% restant.
--	--	--	--