

## Avis

### sur la saisine relative au projet de loi n°80-14 relatif aux établissements touristiques et aux autres formes d'hébergement touristique

#### Contexte de la saisine

Le Conseil Economique, Social et Environnemental a été saisi par le Président de la Chambre des Conseillers, en date du 14 avril 2015, afin qu'il émette un avis sur le projet de loi n°80-14 relatif aux établissements touristiques et aux autres formes d'hébergement touristique.

A ce jour, l'hébergement touristique au Maroc est une activité réglementée et par conséquent, l'ouverture, l'activité et le classement d'un établissement d'hébergement touristique doivent respecter un nombre de conditions et de démarches, édictées notamment par la loi n°61-00 portant statut des établissements touristiques.

Cependant, la lecture du périmètre de classement en vigueur est à revoir, dans un contexte marqué par une forte évolution de l'offre touristique :

- Une forte augmentation du nombre de lits classés avec un passage de 95.000 lits en 2000 à 216.000 lits en 2014, soit une augmentation de 118% ;
- Des concepts de plus en plus diversifiés, avec le développement de concepts d'hébergement innovants, non couverts par le périmètre actuel.

... mais également de l'environnement touristique :

- Une concurrence accrue, notamment dans le pourtour méditerranéen ;
- Des clients de plus en plus informés et exigeants, qu'ils soient locaux ou internationaux ;
- Une forte évolution technologique durant les dix dernières années.

Par la revue de la réglementation en matière de classement hôtelier, le projet de loi actuel constitue donc une opportunité pour :

- Améliorer la qualité au sein des établissements d'hébergement touristique ;
- Adapter le système de classement à l'évolution et à la diversification de l'offre en hébergement touristique ;

- Encourager l'investissement au niveau des établissements touristiques à travers la simplification et la modernisation des procédures administratives ;
- Consacrer et mettre en œuvre de nouveaux principes de gouvernance et de gestion dans le secteur en tenant compte des nouvelles exigences écologiques et énergétiques, pour un tourisme durable et respectueux des normes internationales en matière d'environnement.

## Exposé général de l'avis du CESE

*Le Conseil Economique, Social et Environnemental a été saisi par le Président de la Chambre des Conseillers, en date du 14 avril 2015, afin qu'il émette un avis sur le projet de loi n°80-14 relatif aux établissements touristiques et aux autres formes d'hébergement touristique.*

*Conformément aux articles 2 et 7 de la loi organique relative à l'organisation et à son fonctionnement, le Bureau du Conseil a confié cette saisine à la Commission Permanente chargée des Affaires Economiques et des Projets Stratégiques.*

*Lors de sa 50<sup>ème</sup> session ordinaire tenue le 28 mai 2015, l'Assemblée Générale du Conseil Economique, Social et Environnemental a adopté à l'unanimité le présent avis.*

Le projet de réforme de la réglementation liée aux établissements touristiques et aux autres formes d'hébergement touristique constitue une avancée en faveur d'une gestion efficiente et pérenne du secteur, articulée sur l'ambition d'installer une réelle culture de la qualité au sein de ces établissements. La revue de la réglementation en matière de classement hôtelier est en effet cruciale pour accompagner le développement économique et social du pays : un secteur porteur de l'économie marocaine, à l'origine de 5% de l'emploi dans l'ensemble de l'économie en 2014 et dont les recettes représentent 7% du PIB. La gestion desdits établissements doit s'inscrire dans la stratégie touristique nationale Vision 2020, avec une prise en compte des enjeux environnementaux liés à la préservation des milieux naturels et du cadre de vie des populations et à l'encouragement d'un tourisme durable, le plus respectueux de l'environnement et des ressources naturelles.

Dans l'ensemble, le projet de loi introduit des pratiques vertueuses pour le secteur, mais certains éléments de fragilité nécessitent d'être levés :

<b>Forces</b>	<b>Faiblesses</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Harmonisation et mise en place d'un texte unique pour toutes les formes d'établissements touristiques ;</li> <li>▪ Introduction de la notion de classement pour des formes nouvelles d'établissements touristiques (gîtes, maison d'hôtes, riad...);</li> <li>▪ Introduction de nouveaux critères qualitatifs dans le système de classement en vue de renforcer les standards de qualité ;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Difficultés de mise en œuvre et absence des mécanismes d'accompagnement appropriés ;</li> <li>▪ Faiblesse de la prise en compte des normes environnementales ;</li> <li>▪ Faible prise en compte par le projet de loi des enjeux environnementaux, sociaux, sociétaux et culturels du tourisme et de l'hôtellerie ;</li> <li>▪ Faiblesse du traitement du volet relatif aux ressources humaines dans le texte ;</li> <li>▪ Absence de traitement du volet financier, notamment en ce qui concerne la problématique de la tarification et le service hôtelier correspondant ;</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Réforme réalisée en concertation avec les professionnels et avec l'implication de l'Organisation Mondiale du Tourisme.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Absence d'un RGC spécifique aux métiers de l'hébergement ;</li> <li>▪ Réforme réalisée selon une approche intégrant peu ou pas les syndicats et les consommateurs.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Opportunités</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Encadrement du secteur favorable à sa professionnalisation ;</li> <li>▪ La réglementation du secteur et le renforcement des contrôles sont une opportunité pour lutter contre l'informel.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Menaces</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Non-disponibilité des textes d'application de la loi sur des éléments essentiels (26 points en tout), renforcée par la multiplicité des références à d'autres réglementaires (aménagement du territoire...);</li> <li>▪ Risque d'incapacité pour les professionnels à s'aligner sur les dispositions prévues, avec une phase transitoire de deux ans, en l'absence de mesures d'accompagnement ;</li> <li>▪ Nécessité de disponibilité des capacités humaines et outils de contrôle, au niveau national et local.</li> </ul>

Partant de ce constat, et des expériences passées de réforme du secteur, l'avis du CESE s'est concentré sur quatre aspects jugés essentiels :

- **Des recommandations générales**, liées à l'intégration d'un exposé des motifs et de mesures de garantie de l'effectivité de la loi.
- **Des recommandations liées à des enjeux d'opérationnalité**, consistant principalement en la réorganisation de la classification hôtelière selon un système bipartite où les normes et règles seraient définies par l'Etat et les professionnels du secteur, tandis que le classement des établissements (*notation relative au nombre d'étoiles et son suivi*) serait confié à des organismes externes, sur base d'une liste de prestataires habilités par l'Etat et les professionnels du secteur.  
Mettre la satisfaction du client, national et international, au cœur du dispositif réglementaire par l'introduction de normes qualitatives transversales est également considérée.
- **Des recommandations liées à un enjeu économique de professionnalisation et de structuration du secteur**, renvoyant notamment à une logique de rationalisation de la gestion du secteur.
- **Des recommandations répondant à des enjeux sociaux et environnementaux**, visant principalement l'amélioration des conditions de travail dans le secteur ainsi que le renforcement des bonnes pratiques en matière de durabilité et de respect de l'environnement.

# Sommaire

<b>Contexte de la saisine</b> .....	1
<b>Exposé général de l’avis du CESE</b> .....	2
<b>I. Bilan et enjeux de l’activité des établissements touristiques</b> .....	5
A. Stratégie touristique nationale : des avancées notables et des gaps à rattraper.....	5
B. Une dynamisation confirmée du secteur touristique et des marges importantes à exploiter...	9
<b>II. L’évolution historique de la réglementation du secteur</b> .....	11
A. Les enjeux de la réglementation liée aux établissements touristiques et aux autres formes d’hébergement touristique .....	11
B. Le cadre actuel .....	11
C. Analyse critique du nouveau projet de réforme .....	13
1. Grandes lignes du projet de loi .....	13
2. Principaux risques ou limites identifiés.....	16
<b>III. Recommandations du CESE</b> .....	17
A. Recommandations générales .....	18
B. Recommandations liées à des enjeux d’opérationnalité .....	19
C. Recommandations liées à un enjeu économique de professionnalisation et de structuration du secteur.....	20
D. Recommandations liées à des engagements de responsabilité sociale et environnementale : instaurer un cadre cohérent de gestion des risques et d’engagement de responsabilité sociale du secteur.....	22
<b>IV. Annexes</b> :.....	24
A. Annexe 1- Principales définitions .....	24
B. Annexe 2- Structure et contenu du projet de loi objet de la saisine .....	25
C. Annexe 3 : Illustration des engagements responsabilités sociale et environnementale en fonction des points étoile des établissements.....	28
D. Annexe 4- Liste des auditions et contributions.....	29

## I. Bilan et enjeux de l'activité des établissements touristiques

### A. Stratégie touristique nationale : des avancées notables et des gaps à rattraper

*Le CESE n'a pas pour ambition de réaliser une évaluation des stratégies touristiques 2010 & 2010, mais s'attache à donner un aperçu succinct des grandes réalisations et contraintes desdites stratégies.*

A l'échelle mondiale, le Maroc poursuit la mise en œuvre de la stratégie de développement de son secteur touristique qui confirme sa résilience face aux chocs externes liés, notamment, à l'instabilité que connaît la région. Le secteur du tourisme revêt en effet une importance particulière sur le plan macroéconomique, dont les recettes représentent 7% du PIB et à l'origine de près de 5% de l'emploi dans l'ensemble de l'économie en 2014.

#### **Réalisations de la « Vision 2010 » : des objectifs partiellement atteints**

Pour la promotion de son tourisme, le Maroc s'est doté d'une vision touristique à horizon 2010, se traduisant par la mise en place d'une politique de développement du secteur fondée sur la création d'une dynamique de croissance durable et intégrée. Plusieurs chantiers visant la dynamisation de l'activité touristique du pays ont été mis en place et ont porté essentiellement sur : la diversification des produits, la libéralisation du marché aérien, l'instauration d'une nouvelle image du Maroc grâce à la mise en place de nouveaux procédés de marketing et le lancement du chantier de la formation du capital humain.

En termes de résultats, le Maroc a enregistré de manière effective l'entrée de 9,3 millions de visiteurs à fin 2010, rapporté un objectif de 10 millions de touristes escomptés. A propos de la contribution du tourisme dans les recettes en devises, le secteur a drainé près de 441 milliards de dirhams entre les années 2000 et 2010, mobilisant ainsi plus de 80% des fonds attendus. Si le Plan Azur a représenté une vision dynamique, il été néanmoins retardé par la crise financière internationale, les années 2008 et 2009 ayant impactées négativement l'activité touristique nationale, limitant ainsi les perspectives touristiques des principaux pays émetteurs de touristes vers le Maroc (Espagne, France, Royaume-Uni, Allemagne, Italie...). A noter que ledit Plan n'a réalisé que 8% de ses objectifs en termes d'investissements.

Par ailleurs, l'offre touristique marocaine est restée peu diversifiée, du fait qu'elle repose essentiellement sur quatre villes ayant des capacités d'hébergement importantes, à savoir : Marrakech, Agadir, Casablanca et Tanger.

Toutefois, le secteur du tourisme a enregistré, dans le cadre de la « vision 2010 », une mutation considérable de l'industrie touristique du Royaume, en marquant une nette amélioration sur le plan qualitatif et quantitatif en comparaison à l'année 2001, même si les objectifs initialement escomptés n'ont été que partiellement atteints.

**Tableau 1 : Réalisations, prévisions et objectifs de la Vision 2010**

	2001	2010	Vision 2010	% de réalisation
<b>Arrivées de touristes aux frontières</b> <i>(en millions, MRE inclus)</i>	4,4	9,3	10	<b>93%</b>
<b>Recettes touristiques cumulées</b> <i>(en milliards de MAD, année 2000 comme année de référence)</i>	51	465	480	<b>97%</b>
<b>Capacités litières</b> <i>(en milliers de lits)</i>	97	180	230	<b>78%</b>
<b>Nuitées des touristes</b> <i>(en millions, touristes internationaux et domestiques)</i>	12,7	18,5	50	<b>37%</b>
<b>Contribution du tourisme au PIB Marocain</b> <i>(en % du PIB, part directe et indirecte)</i>	6,1%	8%	20%	<b>40%</b>

**Perspectives de développement du tourisme: « Vision 2020 »**

S'inscrivant dans la continuité de la vision 2010, la nouvelle « Vision 2020 » aspire à hisser le Maroc parmi les 20 premières destinations mondiales et a pour objectif principal de doubler le nombre de voyageurs d'ici 2020. En termes de recettes, les fonds à générer du tourisme de 2010 à 2020 s'élèveraient à 140 milliards de dirhams, affichant ainsi une croissance annuelle de 9,6%.

Parmi les orientations majeures de la « Vision 2020 », la diversification des produits et des destinations à la disposition des touristes, encourageant la mise en valeur de l'ensemble des ressources naturelles dont dispose le pays tout en les préservant, en veillant au respect de l'authenticité socioculturelle des communautés d'accueil.

En termes de gouvernance, quinze contrats-programmes régionaux ont été signés et ce, dans un cadre consensuel rassemblant les autorités touristiques et les acteurs locaux. En revanche, la Haute Autorité du Tourisme et les Agences du Développement Touristique (ADT), outils de gouvernance de la stratégie touristique « Vision 2020 » n'ont toujours pas été créés. Les agences de développement touristique devraient être créées progressivement dans les 8 territoires touristiques pour garantir la réussite des stratégies territoriales et de la politique touristique régionale).

Concernant les efforts fournis en matière de promotion de la destination, l'Office National Marocain du Tourisme (ONMT) a poursuivi ses campagnes de relations publiques en participant à différentes expositions et manifestations touristiques dans les principaux pays émetteurs, tout en prospectant de nouveaux marchés, notamment, l'Inde et l'Afrique subsaharienne. Les recettes de la taxe de promotion touristique seraient de nature à conforter les efforts programmés pour l'amélioration de l'attractivité du Maroc, notamment le projet de développement d'une « Marque Maroc » permettant une promotion unifiée et concertée de l'image du Maroc à l'international.

Par ailleurs, plusieurs actions ont œuvré pour la consolidation de la connectivité aérienne du Maroc. Il s'agit, notamment, de la signature de l'ONMT, en juin 2014, d'une convention de partenariat avec la compagnie Transavia (filiale d'Air France-KLM) qui s'engage à renforcer ses vols directs vers le pays. De son côté et parallèlement au développement des liaisons aériennes avec les principaux marchés émetteurs et émergents (ouverture de nouvelles liaisons avec le Brésil et les Iles Canaries, renforcement des fréquences de vol ...), la RAM a procédé, au cours de l'année 2014, à l'ouverture de plusieurs lignes aériennes internes. Il convient, cependant, de signaler que ces efforts devraient être consolidés pour combler le besoin de connexion aérienne pour la réalisation des objectifs de la vision 2020, estimé entre 1032 à 1079 fréquences hebdomadaires (Souss-Sahara Atlantique/Grand Sud Atlantique (30,8%), Cap Nord (17,5%), Maroc Centre (15,7%), Atlas et Vallée (15,5%) et Marrakech Atlantique (14)).

**Tableau 2 : Principaux indicateurs de la Vision 2020**

	2010	2015	2020
<b>Capacité litière</b> <i>(En nombre de lits)</i>	178 000	256 400	<b>372 300</b>
<b>Nombre de touristes non-résidents</b> <i>(En milliers)</i>	9 200	13 711	<b>20 000</b>
<b>Nombre de voyages domestiques</b> <i>(Séjours dans les EHTC, en milliers)</i>	1 850	3 930	<b>5 752</b>
<b>Recettes touristiques des non-résidents</b> <i>(En millions de DH)</i>	56 000	85 000	<b>138 000</b>
<b>PIB touristique direct</b> <i>(En millions de DH)</i>	59 900	93 493	<b>148 518</b>
<b>Emplois générés directement par l'activité touristique</b>	449 283	645 147	<b>914 706</b>

**Tableau 3 : Présentation des objectifs et résultats de mi-parcours (2015)  
Vision 2020 à fin 2013**

de la

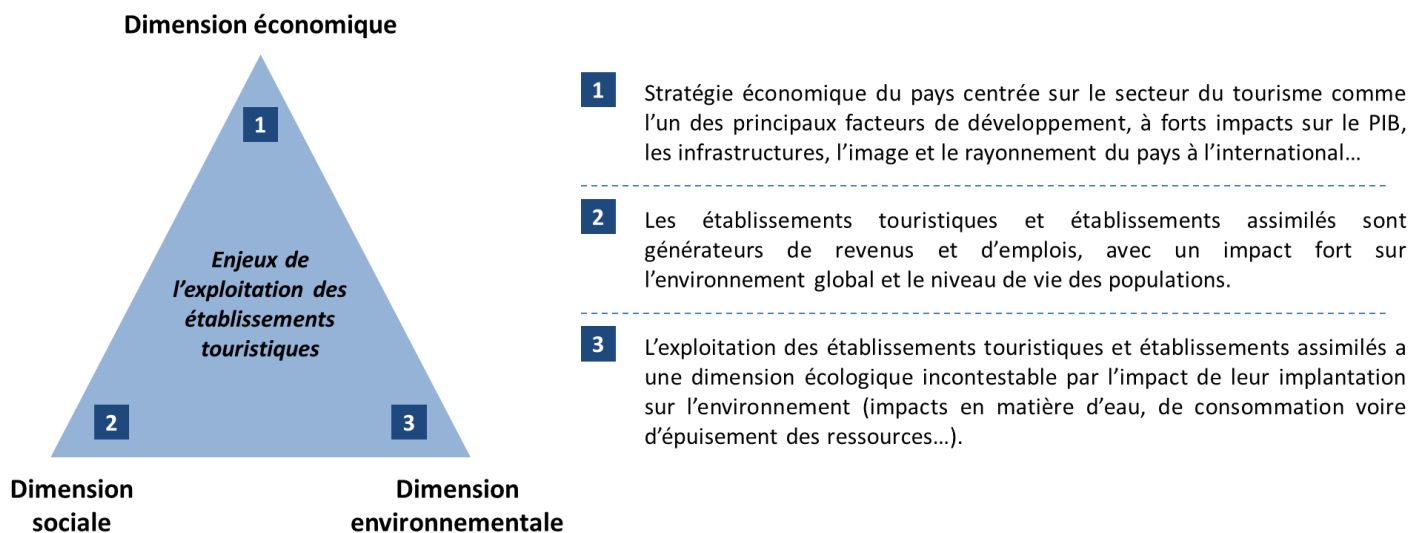
	Réalizations 2013		Objectif à 2015	Objectif à 2020	TCAM
	2011	2013	2015	2020	
APF 2013	10,04 millions		13,7 millions	20 millions	(2011-2020) : 8% (2011-2013): 3% (2014-2020) : 10%
Tourisme interne (séjours dans les EHTC) 2013	2,4 Millions		3,9 Millions	5,7 Millions	(2011-2020) : 11 % (2011-2013) : 5 % (2014-2020) : 13 %
Recettes 2013	58 MMDH		85 MMDH	138 MMDH	(2011-2020) : 9% (2011-2013) : -1 % (2014-2020) : 13%
Classement	27 <sup>ème</sup> position		n.d	20 premières destinations	
Capacité additionnelle 2011-2013	30 942 lits *		72 400 <b>43%</b>	200 000 <b>15%</b>	(2011-2020) : 9% (2011-2013) : 5% (2013-2020) : 9%
Capacité totale 2013	207 572 lits		256 400 <b>81%</b>	372 300 <b>56%</b>	
Emplois additionnels 2011-2013	50 000		195 000 <b>26%</b>	470 000 <b>11%</b>	(2011-2020) : 8% (2011-2013) : 4% (2013-2020) : 9%
Formation	38 687 **			130 000 <b>30%</b>	(2011-2020) : 13 000/an (2011-2013) : 12 900/an (2014-2020) : 13 000/an

\* Solde net (ouvertures – fermetures)  
\*\* Dont environ 6 300 formés par les établissements relevant du MT(ISIT +EFHT)



## B. Une dynamisation confirmée du secteur touristique et des marges importantes à exploiter

La priorité donnée à la politique nationale des grands chantiers et infrastructures et l'importance du secteur du tourisme dans l'économie nationale rendent le chantier de révision de la réglementation en matière de classement hôtelier critique pour le développement socio-économique du pays. A noter que ce projet de refonte doit de fait s'inscrire dans l'ambition de la stratégie touristique 2020, pour promouvoir un tourisme responsable, qui accélère le développement économique du pays sans pour autant dénaturer son patrimoine naturel et culturel, d'autant plus qu'il se trouve à l'intersection de plusieurs dimensions :



Si l'impact de l'activité des établissements touristiques sur ces différentes dimensions est mesurable, les chiffres présentés ci-dessous ne tiennent évidemment pas compte de la part de l'informel dans le secteur, et dont le manque à gagner fiscal pourrait être estimé à 1,2 Milliards de DH.

Le tourisme représente un levier considérable pour l'accélération de la croissance socio-économique. Il impacte pratiquement tous les domaines de l'activité économique du Maroc et exerce ainsi une grande influence sur les autres secteurs de l'économie :

### **Deuxième contributeur au PIB national et deuxième créateur d'emplois**

Le tourisme compte parmi les secteurs contributeurs à la création de richesses et à la diminution du chômage et de la pauvreté avec une demande touristique globale représentant environ 12% du PIB. Le secteur est également un excellent pourvoyeur en emplois avec 505 000 emplois directs qui correspondent à près de 5% de l'emploi dans l'ensemble de l'économie.

### **Contributeur important à la balance des paiements**

Le tourisme détient une place importante en tant que source génératrice de devises du Royaume à côté des transferts des marocains résidents à l'étranger. En effet, les recettes générées par les non-résidents ayant séjourné au Maroc avoisinent en 2014 (hors transport international) les 57,2 milliards de dirhams. Ces recettes en devises représentent près de 29% des exportations des biens et services et le solde de la balance des voyages a couvert 24% du déficit de la balance commerciale en 2014.

## Le tourisme international en pleine évolution au Maroc

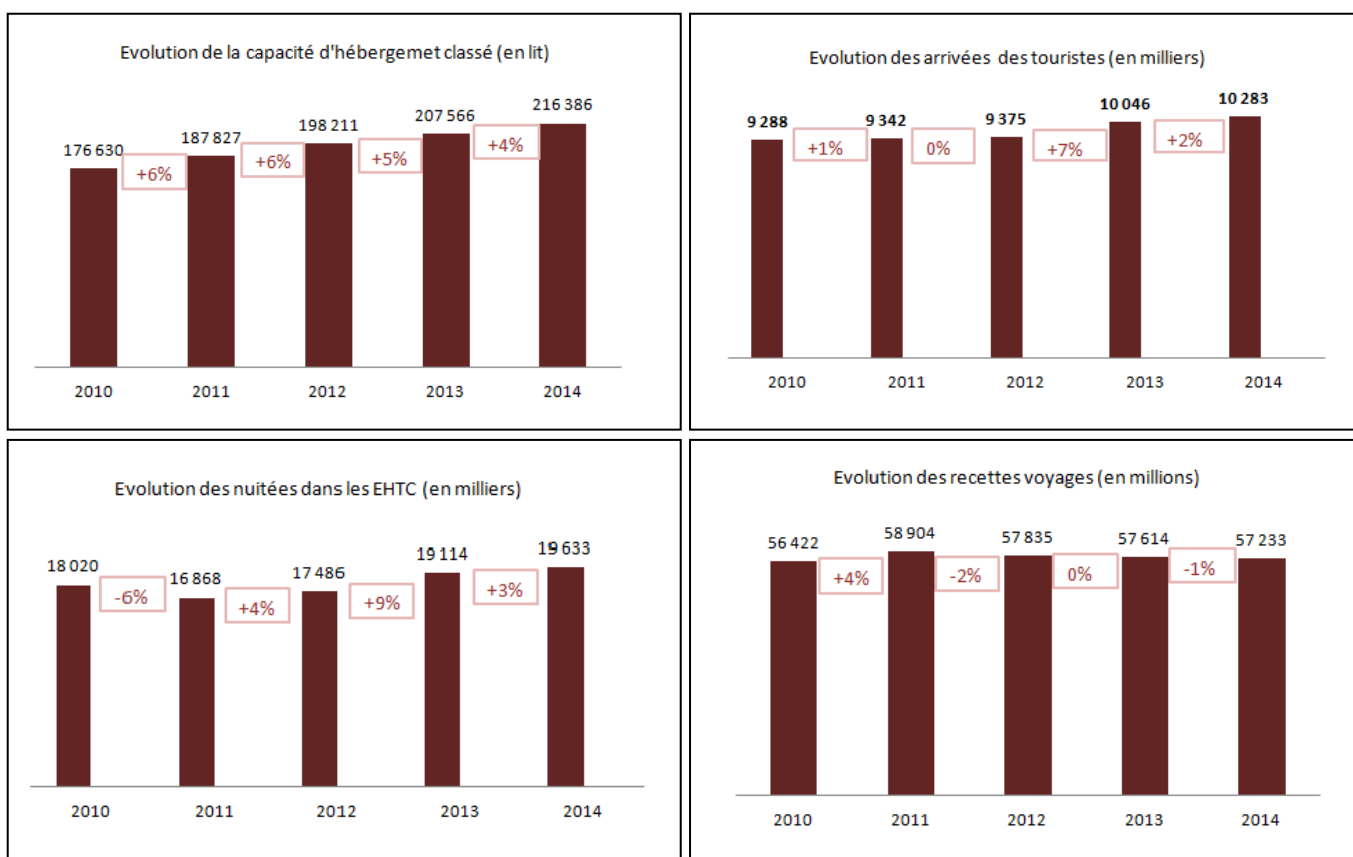
L'année 2014 s'est achevée sur une note positive avec 10,3 millions de touristes étrangers soit une progression de +2,4% par rapport à 2013. Au cours de la même année, les nuitées réalisées par les touristes étrangers de séjour ont atteint le chiffre 19,6 millions, en variation de 3% par rapport à 2013.

### Des capacités en développement

A fin 2014, la capacité litière classée a atteint plus de 216 386 lits en progression de près de 8 820 lits supplémentaires, soit une variation de 4% par rapport à 2013. Les hôtels 3\*, 4\*, 5\* et les hôtels clubs constituant 61% du total du parc de l'hébergement touristique classé.

A noter que les destinations de Marrakech et d'Agadir détiennent plus de 46% de l'ensemble de la capacité d'hébergement du pays.

Le Maroc a donc fait du tourisme une priorité nationale. Les efforts réalisés au cours de cette dernière décennie en matière de promotion des produits touristiques, de dynamisation de l'investissement touristique et de libéralisation du transport aérien ont eu des retombées positives sur les performances de ce secteur. En effet et en dépit d'une concurrence de plus en plus rude au niveau du pourtour méditerranéen (Turquie, Tunisie...), un ensemble d'indicateurs de performance témoigne du dynamisme de l'activité touristique dont il convient de citer des évolutions globalement favorables :



## II. L'évolution historique de la réglementation du secteur

### A. Les enjeux de la réglementation liée aux établissements touristiques et aux autres formes d'hébergement touristique

Légiférer sur les établissements touristiques et autres formes d'hébergement touristique renvoie aux enjeux suivants :

- Enjeux liés aux ressources humaines comme étant au cœur de l'amélioration de la qualité des prestations touristiques, adaptées à une demande touristique de plus en plus exigeante ;
- Favorisation d'un secteur socialement responsable s'intégrant dans les écosystèmes locaux ;
- Préservation des milieux naturels et du cadre de vie des populations riveraines, si ce n'est l'améliorer par le désenclavement, la création de richesses locales...;
- Encouragement d'un tourisme durable, le plus respectueux de l'environnement et des ressources naturelles ;
- Prise en compte de l'importance des nouvelles technologies en tant que plateforme servant à l'évaluation / classement des structures hôtelières ;

### B. Le cadre actuel

**Les établissements touristiques sont régis par la loi n°61-00 portant statut des établissements touristiques :**

La loi n°61-00 définit l'établissement d'hébergement touristique et en dénombre 13 types d'établissements d'hébergement touristique (hôtels, hôtels-clubs, motels, maisons d'hôtes, résidences hôtelières, etc.). Elle instaure l'obligation d'un « classement » et détaille les sanctions à appliquer en cas de non-respect des procédures administratives.

#### - ***Système de classement en vigueur et périmètre de classement***

Le périmètre de classement définit les formes d'établissements touristiques couverts par le système de classement. La lecture de ce périmètre de classement en vigueur fait ressortir les constats suivants :

- Un nombre important de types d'hébergement, sans pour autant couvrir certains concepts phares (Riads, Kasbah...)
- Peu d'adaptation de certains types d'hébergement prévus par le périmètre actuel à l'évolution du marché (pensions, motels, etc.) ;
- Développement de concepts d'hébergement innovants, non couverts par le périmètre actuel.

Outre ces constats, l'expression du standing hôtelier prête parfois à confusion. En effet, à chaque type d'établissement d'hébergement correspond un classement exprimé en étoiles pour les hôtels, mais en catégories pour les autres types d'hébergement.

- **Systeme de classement en vigueur et procédures administratives**

En vertu de l'article 3 de la loi 61-00 susmentionnée, « *tout établissement touristique doit faire l'objet d'un classement dont les modalités et les normes sont fixées par voie réglementaire, en fonction de la destination de l'établissement concerné. Le classement comporte deux phases successives et complémentaires : le classement technique provisoire et le classement d'exploitation* ».

De ce fait, tout projet d'hébergement touristique doit obtenir, en plus des autorisations classiques (*permis de construire, certificat de conformité, autorisations d'exploitation, etc.*), un classement délivré par l'Administration du Tourisme, attestant de la conformité du projet aux normes de classement correspondant à son standing.

Eu égard à ces éléments, le process actuel suivi par un établissement d'hébergement touristique suscite un certain nombre de remarques :

**Constat n°1** : Classement technique provisoire et permis de construire

Bien que la réglementation énonce que le classement technique provisoire doit intervenir avant ou concomitamment avec le permis de construire, cette disposition n'est pas toujours respectée :

- L'autorisation de construire est dans certains cas délivrée aux investisseurs sans vérification préalable du respect des normes de classement ;
- Les plans validés par la commission en charge du classement technique provisoire peuvent être modifiés avant ou au cours de leur traitement au niveau de la commission en charge du permis de construire, sans que les modifications ne respectent les normes de classement ;
- L'investisseur se voit contraint d'entreprendre deux démarches administratives pour le même motif « faire approuver ses plans de construction ». Ces deux instances (celle en charge du classement, et celle en charge du permis de construire) sont composées de pratiquement les mêmes membres. Elles font alors doublon et alourdissent les démarches administratives.

**Constat n°2** : Classement d'exploitation et autorisation d'exploitation

Certains promoteurs exploitent leurs établissements d'hébergement touristique uniquement sur la base de l'autorisation d'exploitation, sans poursuivre la procédure jusqu'à l'obtention d'un classement d'exploitation, ce qui conduit à la prolifération d'établissements non classés.

**Constat n°3** : Pluralité des membres des Commissions Régionales de Classement (CRC)

Selon l'article 6 du décret d'application de la loi n°61-00, la Commission Régionale de Classement (CRC) est composée de plus de huit membres, représentant des administrations et des entités différentes.

Cette multitude d'intervenants se traduit par :

- Une difficulté à mobiliser les différents acteurs concernés, ce qui réduit considérablement le nombre de contrôles, et porte atteinte in fine à la qualité du produit ;
- Une dilution des pouvoirs des différents intervenants.

D'où l'importance de révision des modalités régissant cette commission, en vue de rendre son travail plus efficace.

**Ladite loi n°61-00 est complétée par le Décret d'application n° 2-02-640**, qui liste les procédures administratives relatives à l'obtention du classement et les modalités de contrôle, et par **l'Arrêté**

**n°1751.02** qui lui détaille les normes de classement (le référentiel de classement) pour chaque forme d'hébergement touristique.

Ces références juridiques, ainsi que la loi n°01-07 et ses textes d'application, relatifs aux résidences immobilières de promotion touristique (RIPT), forment la pierre angulaire du « système de classement des établissements touristiques », qui se scinde en trois volets :

- **Le périmètre de classement** : formes d'hébergement touristique proposées ;
- **Les procédures administratives** liées à l'obtention des autorisations et du classement ;
- **Le référentiel de classement** (normes de classement).

Aussi, de par la transversalité de l'hébergement touristique, d'autres réglementations s'appliquent à la filière, en lien avec des problématiques telles que l'hygiène, la sécurité, l'accessibilité, etc.

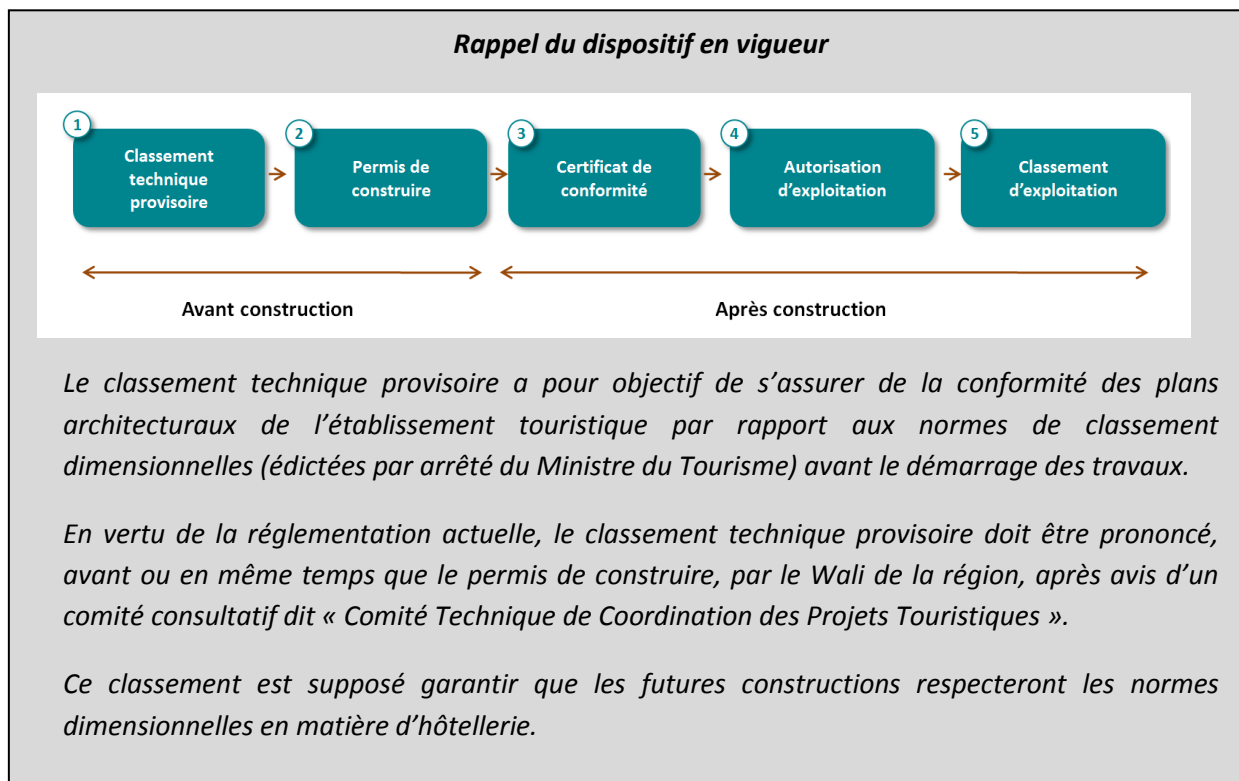
## **C. Analyse critique du nouveau projet de réforme**

### **1. Grandes lignes du projet de loi**

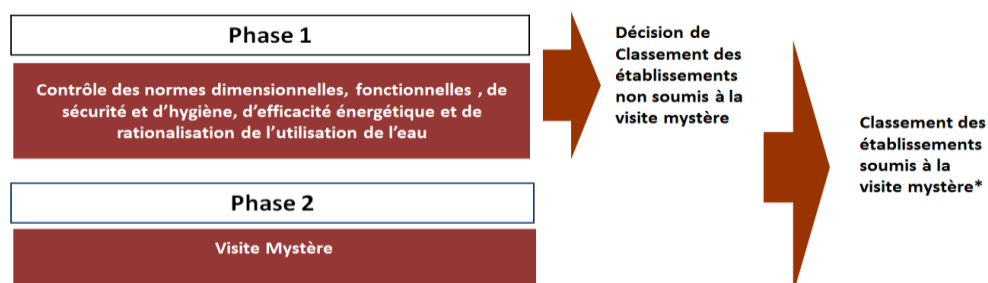
**Le projet de loi, composé de 59 articles répartis en 7 chapitres, a le mérite de réaliser une révision du système de classement qui se veut aujourd'hui plus moderne** (par la révision du périmètre de classement), **plus souple** (par l'amélioration de la coordination et l'allégement des procédures administratives) **et plus lisible** (par la révision des grilles de classement), **intégrant les préoccupations actuelles et réalités liées au secteur et au développement national** :

**1.1 La revue du périmètre de classement des établissements touristiques** : les hôtels ne seront plus les seuls à être placés dans des catégories correspondant à une, deux et jusqu'à 5 étoiles. Les hôtels club, les maisons d'hôtes, riads, kasbahs, gîtes, pensions et même les campings seront évalués en fonction de leurs services.

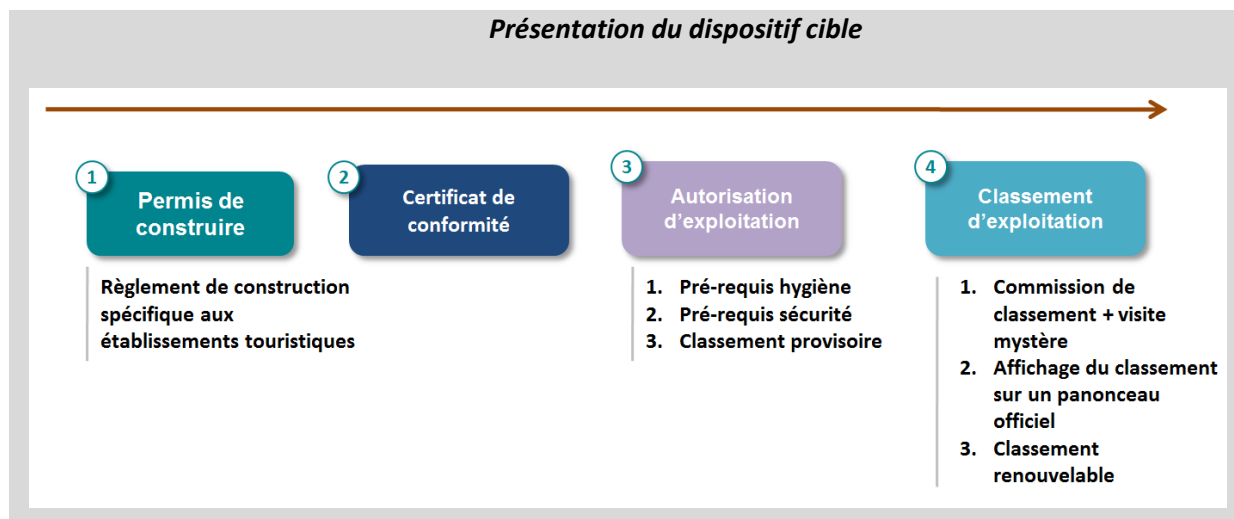
## 1.2 La revue du dispositif d'octroi des autorisations administratives et du classement hôtelier :



- **L'intégration du classement technique provisoire au niveau de la procédure d'attribution du permis de construire à travers :** (i) un Règlement Général de Construction (RGC) spécifique à l'hébergement touristique, qui regroupe l'ensemble des règles à respecter pour obtenir le permis de construire et fera référence aux normes de classement des Etablissements d'Hébergement Touristique ; et (ii) une attestation de conformité aux normes de classement, à délivrer par l'architecte en charge du projet.
- **L'instauration d'un classement provisoire :** l'ouverture d'un établissement d'hébergement touristique sera conditionnée par l'obtention d'une autorisation d'exploitation. Un certificat de conformité aux normes d'hygiène générale et d'hygiène alimentaire et celles de la sécurité (développées sous forme de cahiers de charges spécifiques avec les parties concernées) ainsi qu'un classement provisoire accordé par le Ministère du Tourisme constitueront des prérequis pour l'obtention de l'autorisation d'exploitation.



## Présentation du dispositif cible



### 1.3 La séparation des problématiques relatives à l'hygiène et à la sécurité du classement :

Le projet de loi intègre un ensemble de dispositions liées à la séparation des problématiques relatives à l'hygiène et à la sécurité du classement, qui constitueront désormais un prérequis à l'ouverture de tout établissement d'hébergement touristique.

A cet effet, des cahiers de charges spécifiques seront élaborés par le Ministère du Tourisme et les différents départements concernés, notamment la protection civile et l'ONSSA. Ces référentiels et modalités y afférentes sont à publier par des textes réglementaires conjoints.

### 1.4 Le maintien du classement d'exploitation tout en introduisant la notion d'audit mystère :

Après ouverture, tout établissement d'hébergement touristique fera l'objet d'un classement d'exploitation, valide pour une durée de 5 ans (avec des contrôles intermédiaires).

Ce classement se fera toujours au niveau régional, via les « Commissions Régionales de Classement », composées notamment de deux auditeurs du Ministère du Tourisme, formés à cet effet.

Aussi, pour certains types et catégories d'établissements de moyen et haut standing (3 étoiles et plus), la visite de la CRC est complétée par une visite, dite audit mystère, qui se déroule à l'insu de l'exploitant par des experts certifiés. Ces audits permettront d'évaluer l'établissement d'hébergement touristique en vue de l'octroi de la catégorie de classement appropriée.

### 1.5 L'introduction de la télé-déclaration

Les établissements d'hébergement touristiques et autres formes d'hébergement touristique seront amenés à déclarer l'état des arrivées et des nuitées au niveau de leurs structures à travers un procédé de télé-déclaration en vue, d'une part, de dématérialiser la procédure de déclaration et, d'autre part, de normaliser la procédure de collecte de l'information (Ministères du Tourisme et de l'Intérieur, DGSN, Gendarmerie Royale).

## 2. Principaux risques ou limites identifiés

Si les procédures et les différentes étapes liées à l'activité des établissements touristiques et des autres formes d'hébergement touristiques sont toutes définies dans le projet de loi, la revue détaillée des dispositions y afférentes permet de dégager trois difficultés majeures :

▪ **Un manque d'information sur les conditions et modalités d'application, du fait du renvoi à des textes d'application non encore disponibles.**

26 dispositions du projet de loi doivent faire l'objet de précisions dans des textes d'application. Il s'agit, pour les plus critiques :

- De la définition du règlement de construction spécifique aux établissements d'hébergement touristique (art.4) ;
- Du mode de délivrance de l'autorisation d'exploitation et modalités de classements provisoires (art.5) ;
- De la composition de la commission régionale de classement des établissements touristiques (art.6) ;
- De la durée de validité du classement d'exploitation ainsi que les modalités de renouvellement (art.8) ;
- Des types et catégories d'établissements d'hébergement touristique autorisés à exploiter une ou plusieurs unités d'une résidence immobilière adossée et modalités d'obtention y afférentes (art.20 et 22) ;
- Des normes minimales dimensionnelles, fonctionnelles, d'hygiène, de production de service et d'exploitation d'un restaurant touristique ainsi que son classement (art.25) ;
- Des modalités de la déclaration électronique et du modèle du bulletin individuel d'hébergement à faire signer par les clients (art.36 et 37).

**Il est de ce fait difficile de juger de la simplicité et de la transparence des procédures administratives prévues, en l'absence d'éléments sur les points ci-dessus.**

▪ **Une procédure de classification hôtelière encore perfectible, nécessitant une révision et une actualisation de ses principes de fonctionnement.**

En référence à l'historique des réglementations dans le secteur, la classification hôtelière renvoyait à la nature des caractéristiques physiques des prestations offertes par les établissements (*taille des chambres, des espaces communs, existence d'espaces spécifiques dans les chambres...*) et qui sont définies en amont sur plan. La conformité de ces caractéristiques au plan autorisé est donc facile à contrôler.

Néanmoins, ceci est à dissocier de la classification prise au sens large, qui elle intègre l'élément humain et tout ce qu'il implique en termes de qualité de service, d'encadrement du personnel, de l'existence ou pas de certains services...

Aujourd'hui, la qualité des prestations dans les établissements touristiques est évolutive et sujette à des changements conjoncturels, passant du « *très bon* » au « *très mauvais* » et ce quelque soit la catégorie de l'établissement : un passage de bon à mauvais ne signifie bien évidemment pas que la taille d'une chambre a diminué mais plutôt que la prestation délivrée n'est pas au niveau du nombre d'étoiles correspondant à l'établissement.

Dans cette configuration, l'Etat n'est pas seulement normateur mais également contrôleur dans la mesure où c'est lui qui fixe le classement en termes d'étoiles et qui en assure le contrôle.



- **Une réforme du classement hôtelier qui ne prend pas en compte les enjeux environnementaux, sociaux, sociétaux et culturels du tourisme et de l'hôtellerie. En effet, les dimensions sociales** (qualité de l'emploi, conditions de travail, formation, hygiène et sécurité, protection sociale..), **les conditions sociétales** (emplois locaux, impacts sur les conditions de vie des riverains, achats locaux, respect des cultures locales, etc..), **les enjeux de responsabilité sociale** (prévention des blanchiments, prévention des addictions, prévention des discriminations et des harcèlements, etc.) **ne sont pas intégrés dans le projet de loi, même s'ils devraient faire l'objet de textes d'accompagnement prévus à cet effet.**
  
- **Un ensemble d'obligations pour les professionnels, positives pour la structuration du secteur, mais parfois difficiles à implémenter en l'absence de dispositions d'accompagnement.**  
 La typologie du projet de loi et de ses dispositions pose la question de leur capacité à s'aligner avec les dispositions du projet de loi. Et le délai transitoire de 24 mois prévu pour l'application du texte n'est pas suffisant pour dépasser cette difficulté : il faut des mesures d'accompagnement, pour développer les moyens et les capacités et pouvoir répondre à certaines dispositions contraignantes de la loi (notamment les enjeux liés aux ressources humaines comme étant au cœur de l'amélioration de la qualité des prestations touristiques.).

### III. Recommandations du CESE

Si, dans l'ensemble, le projet de loi se veut complet et ambitieux et constitue une avancée, il nécessite tout de même un ensemble d'amendements et de précisions à même de répondre au mieux aux grands enjeux liés au secteur.

Sur la base du diagnostic établi, les **recommandations du CESE sont structurées autour des quatre axes suivants** :

#### **A. Recommandations générales**

- *Intégration d'un exposé des motifs ;*
- *Mesures de garantie de l'effectivité de la loi ;*
- *Ajustement de l'intitulé du projet de loi.*

#### **B. Recommandations liées à des enjeux d'opérationnalité**

- *Simplification et clarification des procédures par la réorganisation de la classification selon un système bipartite où les normes et règles seraient définies par l'Etat et les professionnels du secteur tandis que la notation relative au nombre d'étoiles et son suivi seraient confiés à des organismes externes ;*
- *Mettre la satisfaction du client, national et international, au cœur du dispositif réglementaire par l'introduction de normes qualitatives transversales ;*
- *Introduction de la dimension d'universalité ;*
- *Modification de certaines clauses particulières.*

**C. Recommandations liées à un enjeu économique de professionnalisation et de structuration du secteur**

- Rationalisation de la gestion du secteur ;
- Mesures en lien avec le niveau de formation et de qualification des employés à l'embauche et prise en compte de l'importance du capital humain<sup>1</sup> ;
- Structuration du tourisme nomade ;
- Encouragement à la sortie de l'informel ;
- Renforcement du rôle des associations professionnelles.

**D. Recommandations liées à des engagements de responsabilité sociale et environnementale**

- Amélioration des conditions de travail dans le secteur ;
- Mesures en lien avec le niveau d'engagement des établissements dans un processus de formation continue des employés ;
- Bonnes pratiques en matière de durabilité, d'économie d'énergie et d'eau et respect de l'environnement.

## **A. Recommandations générales**

**Préalablement aux recommandations spécifiques au projet de loi, deux recommandations générales ont été identifiées, qui concernent aussi bien ce texte que toute nouvelle réglementation en cours ou à venir :**

- 1. L'intégration d'un préambule au niveau du texte de loi.** L'inclusion d'un préambule n'est pas une disposition systématique dans les lois marocaines. Elle a toutefois l'avantage d'éclairer sur le contexte, les objectifs et les points phares visés par la réglementation.  
Pour ce projet de loi sur les établissements touristiques et autre formes d'hébergement touristique, cet exposé des motifs devra mettre en avant les principes de bonne gouvernance et de gestion, les apports de la nouvelle loi, son ambition, ses enjeux et son périmètre. Il pourrait faire référence aux aspects de sécurité, d'hygiène, de prix et de classification.

---

<sup>1</sup> En référence au Rapport du World Economic Forum pour le Voyage et le Tourisme établi en 2015, sur un total de 141 pays, le Maroc est classé 62<sup>ème</sup> dans l'indice mondial de compétitivité des voyages et du tourisme. Il est 4<sup>ème</sup> dans la région. Si le Royaume se positionne bien en termes de sûreté et de sécurité, d'infrastructure, des ressources culturelles et d'environnement des affaires, plusieurs chantiers doivent être accélérés, à commencer par les ressources humaines et surtout la santé et l'hygiène où le Maroc n'arrive qu'en 98<sup>ème</sup> position.

**2. La garantie de l'effectivité et de l'opérationnalité de la loi. Deux conditions minimales sont essentielles pour la réalisation de cet objectif :**

La mise à disposition du projet de loi accompagné des principaux textes d'application prévus, même s'ils sont en phase de projet. L'analyse du projet de loi est faussée par la non disponibilité des textes d'application, qui traitent de points essentiels. De ce fait, le renvoi à des textes réglementaires à venir pour préciser les contenus et modalités de certaines procédures ne permet pas de se prononcer sur le degré de simplicité et d'opérationnalité de ces procédures.

Les capacités d'opérationnalisation des dispositions de la loi : le projet de loi doit être ambitieux, tout en étant adapté aux spécificités et moyens de la réalité marocaine, et de celle du secteur. Les obligations exigées des opérateurs doivent être accompagnées par des mesures d'accompagnement, au risque de ne pas être applicables, faute de moyens et de structuration du secteur. L'ensemble des recommandations proposées vise ainsi à assurer une mise à niveau des ressources humaines travaillant dans le secteur, la favorisation d'un secteur socialement responsable et le plus respectueux de l'environnement.

**Par ailleurs, s'agissant de l'intitulé même du projet de loi, l'hébergement touristique doit constituer un seul chapitre pour éviter toute confusion avec les établissements opérant dans l'informel, la partie consacrée aux autres formes d'hébergement doit être fusionnée avec le chapitre susmentionné.**

**3. L'ajustement de l'intitulé du projet de loi qu'il convient de nommer :** projet de loi relative aux établissements touristiques qui sont :

- Les établissements d'hébergement touristique ;
- Les restaurants touristiques.

## **B. Recommandations liées à des enjeux d'opérationnalité**

**4. Simplification et clarification des procédures de classification.**

**Pour cela, il est question de réorganiser la classification selon un système bipartite où les normes et règles seraient définies par l'Etat et les professionnels du secteur, tandis que la notation relative au nombre d'étoiles ainsi que le suivi seraient confiés à des organismes externes** moyennant certification, de façon à rendre plus souple le maintien de la certification ainsi que sa remise en cause. La liste des dites entreprises seraient à approuver par l'Etat et par les professionnels qui identifient les prestataires habilités pour cela. Les textes réglementaires prévus pour accompagner ledit projet de loi devraient préciser les contenus d'un cahier de charges transparent, multi-parties prenantes, contrôlé et défini avec les pouvoirs publics.

Le suivi de la classification se fait alors dans une logique de contrôle externe obligatoire, dont les modalités varient en fonction de la catégorie d'établissement (niveaux de contrôle et d'exigence variables en fonction du nombre d'étoiles). Toutefois, l'Etat se réserve le droit de mener des opérations de contrôle et d'audit quand il le juge nécessaire.

Les dimensions relatives à l'hygiène et à la sécurité restent des préalables requis à toute ouverture d'établissements touristiques, et sont maintenus sous le contrôle de l'Administration du secteur.

**5. Mettre la satisfaction du client, national et international, au cœur du dispositif réglementaire par l'introduction de normes qualitatives transversales :**

- **Selon la catégorie de l'établissement** : qualité de confort des équipements front et back office ; conformité des équipements aux standards requis par la catégorie ; qualité, niveau et variété des services proposés à la clientèle par rapport à la catégorie... ;
- **Quelque-soit la catégorie de l'établissement** : standards de sécurité ; standards d'hygiène ; dispositions d'accueil des clientèles en situation d'handicap ou de mobilité réduite.

**L'ambition touristique nationale gagnera à s'inscrire dans une démarche qualité normée et globale mettant la satisfaction clients, nationaux et étrangers, au cœur du dispositif.**

## 6. Introduction de la dimension d'universalité.

Le projet de loi gagnerait à intégrer dans sa démarche un examen transversal des normes et standards des enseignes internationales les plus significatives, notamment en matière de taille des chambres et espaces communs, et d'en retenir les plus significatives en vue de se rapprocher au mieux des standards internationaux et d'accompagner l'arrivée des chaînes hôtelières internationales.

## 7. Modification de certaines clauses particulières.

- **Saisonnalité des prestations hôtelières** : l'ouverture continue des établissements touristiques doit faire l'objet de mesures incitatives d'encouragement favorisant et incitant au maintien de l'activité desdits établissements. Néanmoins, dans des cas particuliers où l'activité ne peut être que saisonnière, il est essentiel de faire référence au Code du Travail selon lequel « la fermeture, partielle ou totale, des entreprises ou des exploitations n'est pas autorisée [...] si elle est de nature à entraîner le licenciement des salariés, sauf dans les cas où il devient impossible de poursuivre l'activité de l'entreprise »<sup>2</sup>, et que **la saisonnalité de l'activité reste possible**, s'adaptant notamment aux caractéristiques touristiques propres à chaque Région. Les modalités de la saisonnalité seraient à traiter dans le cadre de la convention collective à laquelle fait référence la recommandation 14.
- **Cessation d'activité des établissements** : il s'agit de garantir le strict respect du **Code du Travail** en cas de cessation d'activité d'un établissement touristique.

## C. Recommandations liées à un enjeu économique de professionnalisation et de structuration du secteur

Les mesures de professionnalisation et de structuration du secteur doivent permettre de répondre à plusieurs enjeux :

- Professionnaliser l'organisation des acteurs du secteur et optimiser son activité ;
- Favoriser la sortie de l'informel, pour permettre une gestion transparente et optimisée des infrastructures.

---

<sup>2</sup> Article 69 du Code du Travail

## 8. Rationalisation de la gestion du secteur.

Il est nécessaire de mettre en place, en plus du dispositif réglementaire prévu, un accompagnement spécifique des professionnels, qui pourra porter sur :

- L'amélioration qualitative et le développement des formations professionnelles pour les métiers du secteur ;
- La formation aux normes de sécurité, sociales et environnementales (protection de la biodiversité, gestion rationnelle de l'eau...), dans un objectif de certification potentielle des établissements ;
- La facilitation des interactions avec l'administration et l'information sur les procédures administratives et les points de contact ;
- ...

**Ce dispositif d'accompagnement, est en soit un outil d'aide et d'encouragement à la sortie de l'informel.**

En parallèle, le traitement financier (problématique de la tarification et du service hôtelier correspondant), qui n'est pas traité dans le projet de loi, devra être revu et harmonisé, et ce pour équilibrer les prix sur le marché et lier la tarification à la classification, tout en laissant libre la concurrence dans le secteur.

## 9. Structuration de formes spécifiques de tourisme.

- **Le tourisme nomade** : pour assurer davantage d'équilibre entre les différentes formes d'hébergement touristique et s'adapter aux attentes changeantes des touristes, il est nécessaire de mieux cibler le tourisme nomade, qu'il est question de considérer comme une forme d'hébergement touristique à part entière et qui peut postuler à la catégorisation (*prévoir jusqu'à trois catégories incluant les formules d'hébergement « insolites » et plutôt nomades ou temporaires*) et se faire auditer par un cabinet externe à partir des normes adoptées.
- **Le tourisme de la santé** : une offre de services touristiques axée sur la santé et le bien-être existe aujourd'hui au Maroc, avec le développement du tourisme thermal ou de la thalassothérapie. Cependant, et au regard de l'accroissement d'une demande internationale de soins de qualité, il est préconisé de mettre en place des normes spécifiques à ce type d'établissements pour assurer la qualité. Le développement de cette offre serait à mettre en lien avec la loi n°131-13 autorisant l'ouverture du capital des cliniques privées aux investisseurs non médecins, qui a été récemment votée.

## 10. Encouragement à intégrer le secteur formel.

En plus de la simplification et de la clarification des procédures de classement, pour éviter toute concurrence déloyale et afin d'inciter les établissements d'hébergement exerçant leur activité d'une manière informelle à intégrer le secteur formel, il convient de prévoir des mesures d'accompagnement de ces établissements dont les éléments constitutifs seront traduits dans les textes d'application de loi, avec un délai prévu de 24 mois pour s'y conformer, puis, le cas échéant, des sanctions pour les infractions constatées.

## 11. Renforcement du rôle des associations professionnelles.

Il est nécessaire de soutenir l'effort des Associations Professionnelles pour leur permettre de fédérer les opérateurs et d'être de véritables locomotives qui pourraient participer à la professionnalisation du secteur. Pour cela, il convient de :

- Prévoir une disposition obligeant les établissements à adhérer aux Associations Régionales de l'Industrie Hôtelière ;
- Associer les représentants des associations régionales aux travaux des commissions d'examen des projets d'investissement touristique et des commissions régionales de classement.

#### **D. Recommandations liées à des engagements de responsabilité sociale et environnementale : instaurer un cadre cohérent de gestion des risques et d'engagement de responsabilité sociale du secteur**

##### **Engagements de responsabilité sociale**

---

**L'amélioration des engagements de responsabilité sociale nécessite la mise en place d'un cadre global pour adresser l'ensemble des objectifs et des indicateurs suivants :**

**12. Amélioration de l'information des clients** à travers la mise à leur disposition d'informations concernant l'accessibilité, et le classement sur les supports d'information (*guide, web ...*).

**13. Adaptation de l'offre des établissements touristiques aux besoins des personnes en situation de fragilité** à travers la sensibilisation et/ou formation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap (*en fonction de la catégorie de l'établissement – illustration en annexe 3*), la mise à disposition de fauteuils roulants pour les personnes âgées...

**Les dispositions d'accueil des clientèles en situation d'handicap ou de mobilité réduite existent dans les normes en vigueur mais doivent être rendues effectives.**

**14. Amélioration des conditions de travail dans le secteur par l'engagement de :**

- Respecter le droit de négociation collective et promotion du dialogue social, de la formation continue, et de garantir des conditions et des horaires de travail décentes et au moins conformes à la législation du travail ;
- Réviser et actualiser les contenus de la Convention Collective relative au secteur de l'hôtellerie ;
- Prévenir le recours abusif aux contrats de travail précaire, de protéger l'intégrité physique et psychologique et de veiller à la formation qualifiante et la rémunération décente des stagiaires.

**15. Mise en place d'un Code de bonne conduite par les professionnels**, définissant les grands principes de fonctionnement, et intégrant notamment la dimension éthique des affaires (prévention de la corruption, du blanchiment, des pratiques addictives, protection des enfants, prévention de la prostitution ...)

**16. Mise en place de la culture du « consommer local »** à travers l'utilisation de produits issus de la production régionale (valorisation des produits de terroir, artisanat, architecture, tableaux ...) afin de permettre aux clients à consommer des produits et services nationaux développés localement.

**17. Evaluation régulière de l'impact social de l'activité** en termes d'effectifs et de qualité des emplois ; d'achats locaux ; de coopération et d'engagements avec les PME et les coopératives locales...

### **Engagements de responsabilité environnementale**

---

**18. Déclinaison de principes de responsabilité environnementale dans le secteur à travers :**

- La mise à disposition des clients d'information claire et structurée sur les engagements et les performances de l'établissement en matière de développement durable ;
- La sensibilisation des collaborateurs et des clients à la gestion économe de l'eau, de l'énergie et des déchets, ainsi que le suivi en volume et définitions d'objectifs chiffrés de réduction des consommations d'eau et d'électricité ;
- La mise en œuvre de mesures de réutilisation ou recyclage des eaux usées et de tri des déchets. Ces options doivent être une préoccupation majeure dans la mesure où le recyclage est une activité d'avenir, dictée aussi bien par des raisons environnementales qu'économiques ;
- L'utilisation optimale de matériaux et consommables respectueux de l'environnement (présence de produits d'accueil de salle de bains écologiques, chambres équipées à 100% d'ampoules basse consommation...).

**19. Sensibilisation et formation aux impacts environnementaux de l'activité.**

Les professionnels, aussi bien que les clients doivent être davantage sensibilisés à la protection de la biodiversité, de la faune et de la flore avoisinantes et des espèces fragiles, et être dans une logique de dialogue et de concertation, pour assurer une exploitation responsable. L'encouragement à la labellisation, à l'image du label RSE, peut être privilégié pour aller dans ce sens, ainsi que la production de guides de bonnes pratiques par les organisations professionnelles concernées.

**20. Mise en place d'une démarche intégrée en faveur du tourisme durable.**

Développement d'un modèle marocain du tourisme durable qui pourra constituer un avantage concurrentiel déterminant à travers la mise en place de labels et d'initiatives dans le domaine. Pour accompagner le déploiement de ce volet relatif au développement durable dans le secteur, un dispositif intégré serait à mettre en place, incluant des outils spécifiques ainsi que des indicateurs d'évaluation et de suivi. Le dispositif permettra ainsi de mieux appliquer les critères de durabilité dans les normes de réglementation et de mettre en place des mécanismes financiers pour soutenir le développement des éco-territoires.

## IV. Annexes :

### A. Annexe 1- Principales définitions

#### **Etablissements touristiques**

Les établissements touristiques comprennent :

- Les établissements d'hébergement touristique ;
- Les restaurants touristiques ;
- Les autres formes d'hébergement touristique.

#### **Etablissement d'hébergement touristique**

Est considéré comme établissement d'hébergement touristique, tout établissement à caractère commercial, qui reçoit une clientèle de passage ou de séjour et lui fournit une prestation d'hébergement et des prestations, en totalité ou en partie, de restauration et d'animation.

L'établissement d'hébergement touristique peut comporter des installations et des équipements permettant d'offrir à la clientèle, outre la prestation d'hébergement, d'autres services notamment de cures, de repos, de sport ou de congrès.

#### **Types d'établissements d'hébergement touristique**

Hôtel ; Hôtel-club ; Résidence de tourisme ; Maison d'hôtes ; Riad ; Kasbah ; Gîte ; Pension ; Camping.



## B. Annexe 2- Structure et contenu du projet de loi objet de la saisine

Volet	Principaux contenus des articles	Principaux contenus des textes d'application
<b>Article premier</b>	<b>Catégorisation des établissements touristiques en trois types :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les établissements d'hébergement touristique ;</li> <li>- Les restaurants touristiques ;</li> <li>- Les autres formes d'hébergement touristique.</li> </ul>	
<b>Chapitre 1 – Des établissements d'hébergement touristique</b> Section 1 (art. 2 à 3)	<b>Définitions et dispositions générales :</b> Réaménagement du périmètre de classement hôtelier, recouvrant désormais les types d'hébergement touristique suivants : hôtel, hôtel club, résidence de tourisme, maison d'hôtes, riad, kasbah, gîte, pension, camping.	Les capacités minimales d'hébergement sont fixées par voie réglementaire pour les hôtels, les maisons d'hôtes, les gîtes et les campings (art. 3).
<b>Chapitre 1 – Des établissements d'hébergement touristique</b> Section 2 (art. 4 à 17)	<b>Du classement et de l'exploitation des établissements d'hébergement touristique :</b> Fusion du classement technique provisoire avec la procédure d'octroi du permis de construire en vue de réduire le temps de traitement et d'obtention des deux décisions administratives, dans le respect des critères en matière d'urbanisme, de construction, de sécurité et des standards dimensionnels et fonctionnels hôteliers.  Séparation des problématiques relatives à l'hygiène et à la sécurité du processus de classement hôtelier.  Instauration d'une autorisation d'exploitation avant l'ouverture de tout établissement d'hébergement touristique, conditionnée par la délivrance d'un classement provisoire et la conformité aux aspects relatifs à l'hygiène et la sécurité  Instauration d'une nouvelle démarche au niveau du classement d'exploitation, se déroulant en deux phases successives : visite d'une commission régionale de classement, complétée pour certains types d'établissements touristiques par des visites mystères.	Définition par voie réglementaire d'un règlement de construction spécifique aux établissements d'hébergement touristique (art. 4). Mode de délivrance de l'autorisation d'exploitation et modalités de classement provisoire fixés par voie réglementaire (art. 5) Le classement provisoire est prononcé en fonction des normes d'équipement dimensionnelles et fonctionnelles fixées par voie réglementaire (art. 5). Composition de la commission régionale de classement fixée par voie réglementaire (art. 6) Types et catégories d'établissements d'hébergement touristique concernés par les visites mystères et modalités des dites visites fixés par voie réglementaire (art. 6) Durée de validité du classement d'exploitation ainsi que les modalités de renouvellement sont fixés par voie réglementaire (art. 8)
<b>Chapitre 1 – Des établissements d'hébergement touristique</b> Section 3 (art.	<b>Définitions et dispositions générales pour les résidences immobilières adossées à un établissement d'hébergement touristique :</b> Est considérée comme une "résidence immobilière adossée" toute résidence située	Types et catégories d'établissements d'hébergement touristique désignés par voie réglementaire sont autorisés à exploiter une ou plusieurs unités d'une résidence immobilière adossée (art.

Volet	Principaux contenus des articles	Principaux contenus des textes d'application
18 à 24)	sur une parcelle de terrain mitoyenne de celle sur laquelle se trouve un établissement d'hébergement touristique, composée d'une ou plusieurs unités de logement appartenant à un ou plusieurs propriétaires, proposées par ledit établissement à l'hébergement d'une clientèle de passage ou de séjour.	20)  L'exploitation d'une résidence immobilière adossée par un établissement d'hébergement touristique, est soumise à l'obtention d'une autorisation délivrée selon les modalités fixées par voie réglementaire (art. 22)  Les unités de logement adossées sont soumises aux contrôles prévus à l'article 8 ci-dessus, au même titre que l'établissement d'hébergement touristique auquel elles sont adossées (Art. 24).
<b>Chapitre 2 – Des restaurants touristiques</b> (art. 25 à 28)	<b>Définitions et dispositions générales :</b>  Tout établissement de restauration peut être classé « restaurant touristique » en fonction de la conformité à un certain nombre de normes.  Tout restaurant touristique doit être exploité, en permanence, toute l'année.	Normes minimales dimensionnelles, fonctionnelles, d'hygiène, de production de service et d'exploitation d'un restaurant touristique ainsi que son classement sont fixés par voie réglementaire (art. 25)
<b>Chapitre 3 – Des autres formes d'hébergement touristique</b> (art. 29 à 35)	<b>Définitions et dispositions générales :</b>  Les autres formes d'hébergement touristiques regroupent types d'établissements suivants : bivouacs, hébergement chez l'habitant, hébergements alternatifs.  L'exploitation de l'une des formes d'hébergement prévues au présent chapitre est subordonnée à une autorisation assortie d'un cahier des charges.	Sites et modalités dans lesquelles les bivouacs sont installés sont définis par voie réglementaire (art. 29)  Nombre maximum de chambres à commercialiser dans le cadre de de l'hébergement chez l'habitant est défini par voie réglementaire (art. 29)  L'exploitation de l'une des formes d'hébergement prévues au présent chapitre est subordonnée à une autorisation assortie d'un cahier des charges (Art. 30).  Les modalités de délivrance de l'autorisation d'exploitation, la durée de sa validité ainsi que le modèle du cahier des charges sont fixés par voie réglementaire (art. 30)  Les formes d'hébergement prévues dans le présent chapitre sont soumises, pendant la durée de validité de l'autorisation de leur exploitation, aux contrôles de l'administration selon les

Volet	Principaux contenus des articles	Principaux contenus des textes d'application
		modalités fixées par voie réglementaire (art. 31)
<b>Chapitre 4 – De la déclaration des arrivées et des nuitées dans les établissements d'hébergement touristique et dans les autres formes d'hébergement touristique</b> (art. 36 à 38)	Déclaration de l'état des arrivées et des nuitées au niveau des établissements d'hébergement touristique et dans les autres formes d'hébergement touristique, de façon quotidienne, par procédé électronique de « télé-déclaration »	Modalités de la déclaration électronique fixées par voie réglementaire (art. 36) Modèle du bulletin individuel d'hébergement à faire signer par les clients à fixer par voie réglementaire (art. 37)
<b>Chapitre 5 – Constatation des infractions et sanctions</b> (art. 39 à 52)	Liste des sanctions administratives et pénales en cas de non-respect des dispositions légales.	
<b>Chapitre 6 – De la représentation</b> (art. 53 à 55)	Conditions de constitution, pour les établissements d'hébergement touristique et les autres formes d'hébergement touristique, en associations régionales de l'industrie hôtelière.  Conditions de constitution, pour les restaurants touristiques, en associations régionales des restaurants touristiques.	
<b>Chapitre 7 – Dispositions transitoires et finales</b> (art. 55 à 59)	Délai transitoire de mise en conformité de l'ensemble du parc national aux nouvelles normes de classement de deux ans, à compter de la date de publication des textes réglementaires pour s'y conformer.	

### C. Annexe 3 : Illustration des engagements responsabilités sociale et environnementale en fonction des points étoile des établissements

Engagements de responsabilité sociale	Points étoile
Installation de rampes dans tous les couloirs	1
Informations concernant l'accessibilité, et le classement sur les supports d'information (guide, web ...)	2
Sensibilisation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap	2
Mise à disposition d'un fauteuil roulant	2
Engagement de respecter le droit de négociation collective et promotion du dialogue social, de la formation continue, et de garantir des conditions et des horaires de travail décentes et au moins conformes à la législation du travail	2
Engagement de prévenir le recours abusif aux contrats de travail précaire et atypiques, de protéger l'intégrité physique et psychologiques et veiller à la formation qualifiante et la rémunération décente des stagiaires	3
Utilisation régulière d'au-moins deux produits issus de la production régionale	3
Adoptions de mesures claires et contrôlées contre le blanchiment d'argent (salles de jeux)	3
Proposition de régimes de prévention de l'obésité et la malnutrition	3
Permettre aux clients à consommer des produits et services développés localement	3
Evaluation régulière de l'impact sociétal de l'activité : effectifs et qualité des emplois; achats locaux; coopération et engagements avec les PME et les coopératives locales	4
Formation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap	5
Engagements de responsabilité environnementale	Points étoile
Sensibilisation des collaborateurs et des clients à la gestion économe de l'eau et de l'énergie	2
Suivi en volume et définitions d'objectifs chiffrés de réduction des consommations d'eau et d'électricité	2
Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe des déchets	2
Mise en œuvre d'au-moins de mesures de réutilisation ou recyclage des eaux usées	2
Mise en œuvre de mesures de tri des déchets	2
Engagements en faveur de la protection de la biodiversité et des espèces fragiles et des milieux précaires	2
Chambres équipées à 100% d'ampoules basse consommation	2
Information claire et structurée des clients sur les engagements et les performances de	3

l'établissement en matière de développement durable	
Utilisation de produits d'entretien et consommables respectueux de l'environnement	<b>3</b>
Présence de produits d'accueil de salle de bains écologiques	<b>3</b>
Parties communes ouvertes au public équipées à 100% d'ampoules basse consommation	<b>3</b>

#### **D. Annexe 4- Liste des auditions et contributions**

<b><u>Porteur du projet de loi</u></b>
Ministère du Tourisme
<b><u>Ministères</u></b>
Ministère de l'Intérieur
Ministère chargé de l'Environnement
Ministère du Tourisme ( <i>Département des Ressources Humaines et de la Formation</i> )
<b><u>Offices</u></b>
Office du Tourisme
<b><u>Experts et exploitants</u></b>
- Fédération Nationale de l'Industrie Hôtelière
- Confédération Nationale du Tourisme
- CIH Bank
<b><u>Audition en interne</u></b>
Audition de M. Fouad Benseddik sur les enjeux de développement durable et de responsabilité sociale dans le secteur du tourisme