



Tourisme à Marrakech

« Les besoins en formation
pour les métiers du tourisme »

Sommaire

- Contexte et rappels des objectifs de l'étude / Etat d'avancement
- La Vision 2010 et ses répercussions sur le tourisme à Marrakech
- Le dispositif actuel de la formation professionnelle
- Les résultats des 2 études Anapec et Ministère du Tourisme
- Actions correctives et initiatives en matière de formation professionnelle
- Notre vision du problème
- Premières préconisations





Préambule

Contexte de l'étude

- Capitale impériale du sud du pays (avec 1,5 millions d'habitants), Marrakech est devenue, au fil des années, à la fois la vitrine et le fer de lance du Tourisme marocain.
- Elle est desservie par un aéroport international considéré comme la 1ère plateforme charter du Maroc
- Elle dispose d'une large palette d'activités structurantes et génératrices d'emplois potentiels : palais des congrès, hôtels, restaurants, ryads transformés en maisons d'hôtes, clubs, espaces bien-être, golfs, artisanat, commerces, services aux voyageurs ...
- Depuis plusieurs années, elle est le théâtre de multiples projets d'hébergement qui l'inscrivent dans le cercle « envié » des destinations touristiques en plein développement.



Contexte de l'étude

- Cette explosion de l'offre aura, selon l'avis de plusieurs études, une conséquence : d'ici cinq ans, près de 20 000 emplois nouveaux devront être pourvus dans cette filière alors que les organismes de formation locaux semblent ne pouvoir en « livrer » qu'une partie
- Dans le même temps, la Mairie de Marrakech constate que le développement de l'activité touristique n'a pas un impact suffisant sur la réduction du nombre de chômeurs.
- Elle pense par ailleurs que le développement prévu pour Marrakech peut être freiné du fait de l'absence de personnel qualifié.
- Elle a donc souhaité voir de quelle façon des actions pourraient être mises en place pour permettre à de jeunes marrakchis diplômés, ou formés dans des métiers non directement liés au tourisme, de recevoir une formation supplémentaire qualifiante pour leur permettre d'accéder aux emplois du secteur touristique.



Rappel des objectifs de l'étude

- Etablir un diagnostic sur l'emploi touristique, à Marrakech et identifier ses perspectives,
- Recenser et analyser l'offre de formation, dans la filière Tourisme, pour la région de Marrakech,
- Identifier et quantifier les types de publics susceptibles d'être concernés par ces actions de formation,
- Identifier des financements éventuels au niveau marocain et au niveau international (Union Européenne, Coopérations bilatérales ou multilatérales),
- Elaborer un plan d'actions pluriannuel à proposer aux partenaires marocains concernés



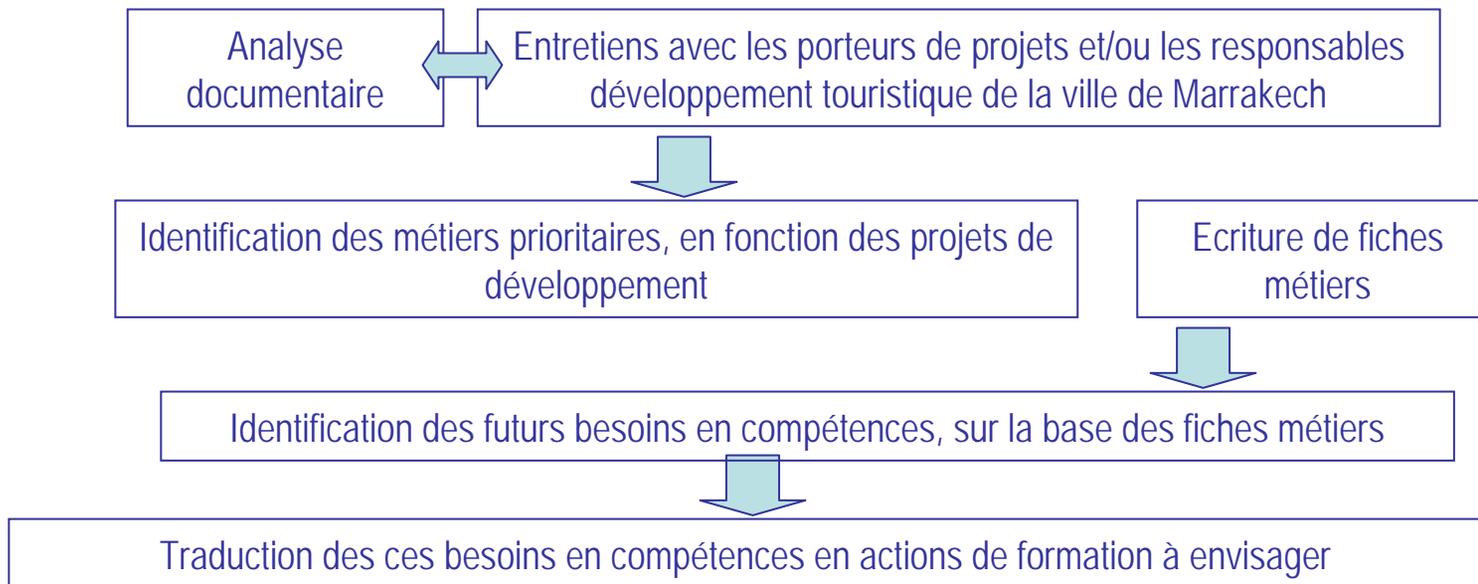
Méthodologie d'intervention prévue



1) Diagnostic emploi

❑ Objectif : Identification des besoins en compétences

❑ Approche méthodologique :



Méthodologie d'intervention prévue

2) Analyse de l'offre de formation

- ❑ **Objectif** : Vérifier le potentiel des centres de formation existants pour prendre en charge les nouvelles formations nécessaires à la montée en compétences des salariés, dans le cadre du développement du tourisme à Marrakech

- ❑ **Approche méthodologique** :

Analyse documentaire

Visites sur site

Entretiens semi-directifs



Evaluation du potentiel de prise en charge des nouvelles formations envisagées (potentiel pédagogique et organisationnel)



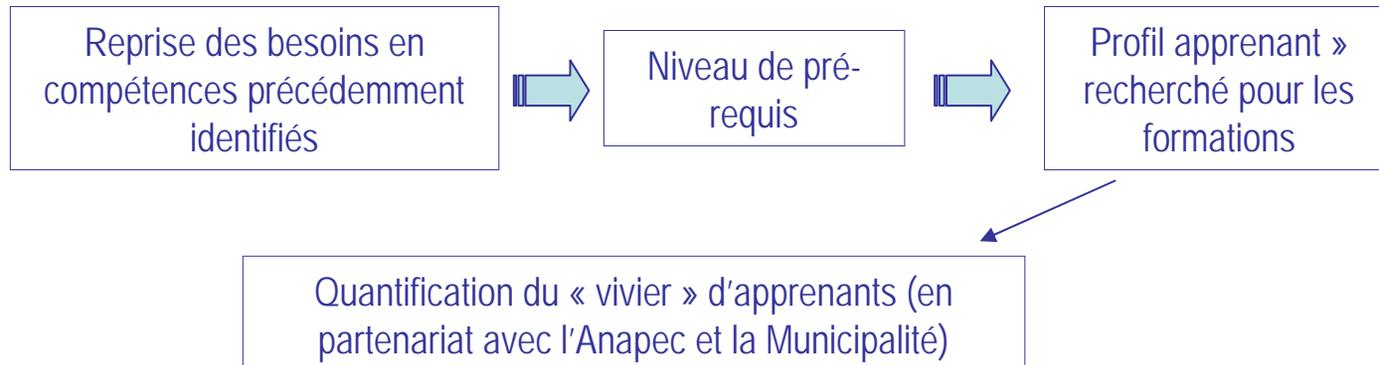
Méthodologie d'intervention prévue



3) Identification des futurs apprenants

- ❑ **Objectif** : Elaborer des fiches de « Profil recherché » pour les candidats aux formations en tourisme

- ❑ **Approche méthodologique** :



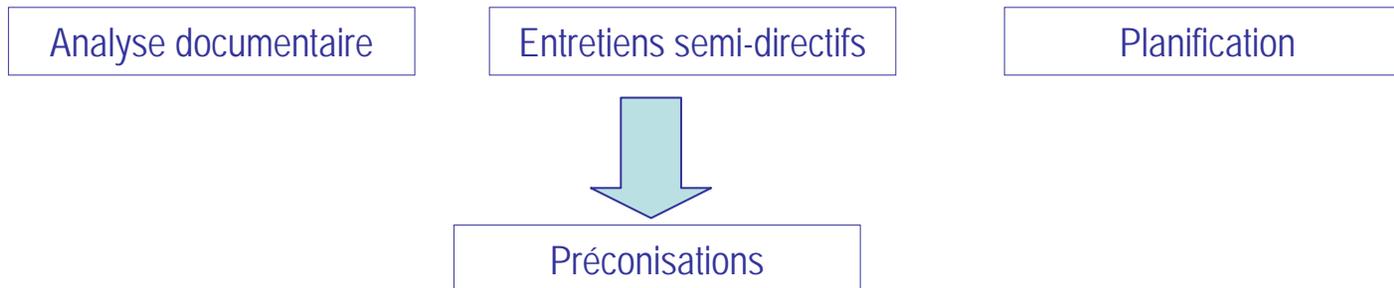
Méthodologie d'intervention prévue



4) Identification des financements possibles - Plan d'actions pluriannuel

- ❑ **Objectif** : Vérifier la faisabilité financière des actions de formation préconisées / Organiser la mise en application des préconisations faites en matière de formation

❑ Approche méthodologique :



Les actions entreprises à date

☐ Analyse documentaire :

- ✓ Analyse de la partie Tourisme de l'Agenda 21
- ✓ Rapport stratégique de l'ONMT (office national marocain du tourisme)– Assises nationales du tourisme
- ✓ Démarche de l'Approche par les compétences proposée par les canadiens, pour les écoles du Ministère du tourisme
- ✓ Rapport des constats faits, des actions menées et des préconisations émises dans le cadre du programme Meda II (pour la formation professionnelle dans le tourisme – OFPPT)
- ✓ Carte de la Formation professionnelle à Marrakech
- ✓ Résultats intermédiaires de l'étude menée par l'Anapec : « Etude prospective sur l'emploi dans la région de Marrakech-Tensift-Al Haouz » - Partie Tourisme
- ✓ Résultats de l'étude menée par le cabinet Capital Consulting pour le Ministère du tourisme : « Etude d'adéquation formation-emploi dans le secteur de l'hôtellerie, pour la période 2007-2010 »
- ✓ Texte de la Vision 2010
- ✓ Listing des projets d'implantations hôtelières
- ✓ Nombreux articles sur le tourisme au Maroc et à Marrakech



Les actions entreprises à date

☐ Entretiens semi-directifs :

- ✓ Chambre d'artisanat de Marrakech
- ✓ Conseil régional du tourisme
- ✓ Membres du Conseil de la Ville de Marrakech
- ✓ Chambre de commerce
- ✓ Campus Universitaire Privé de Marrakech (Vatel)
- ✓ Association de l'industrie hôtelière de Marrakech
- ✓ Agenda 21
- ✓ Anapec
- ✓ OFPPT
- ✓ Hôteliers - Eden Andalou (5* en fin de construction); Amine (4*); Palmeraie Golf palace (5*)
- ✓ ISTAHT (Institut hôtelier dépendant du Ministère)
- ✓ ISTA (Institut hôtelier dépendant de l'OFPPT)
- ✓ Académie Accor (hôtel Coralia Palmariva)
- ✓ Spécialiste Spa
- ✓ UCPA Maroc



Limites de l'analyse actuelle

- ❑ Les personnes suivantes n'ont pas pu être rencontrées pour l'instant :
 - ✓ Le Délégué à la Formation professionnelle
 - ✓ Les Représentants des Associations de Guides touristiques, d'Agences de voyages et de Maisons d'hôtes
 - ✓ Un Représentant de l'aéroport (ONDA)
 - ✓ La responsable Formation tourisme de l'Université (vue lors de la réunion de lancement)
 - ✓ Les responsables des petites écoles de tourisme (seul leur site internet a été visionné)
- ❑ Certains chiffres seront à vérifier avant d'envisager une présentation « formelle »





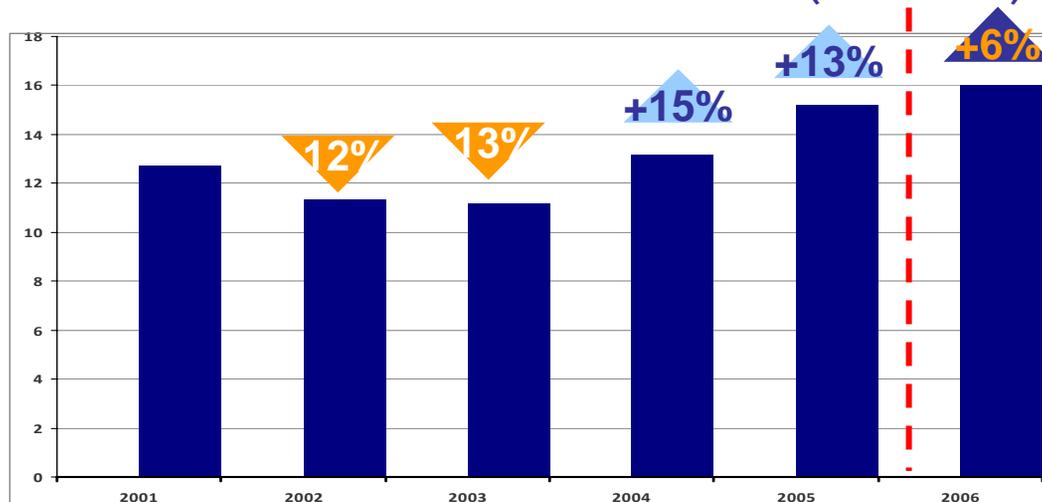
La Vision 2010



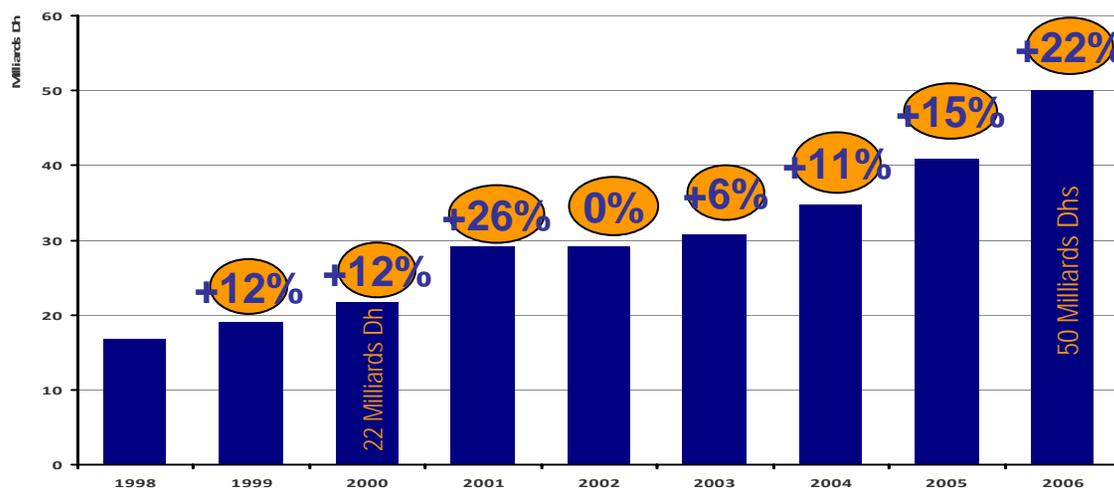
Évolution de l'activité touristique en chiffres



- Evolution des nuitées dans les établissements classés (en millions) - Maroc



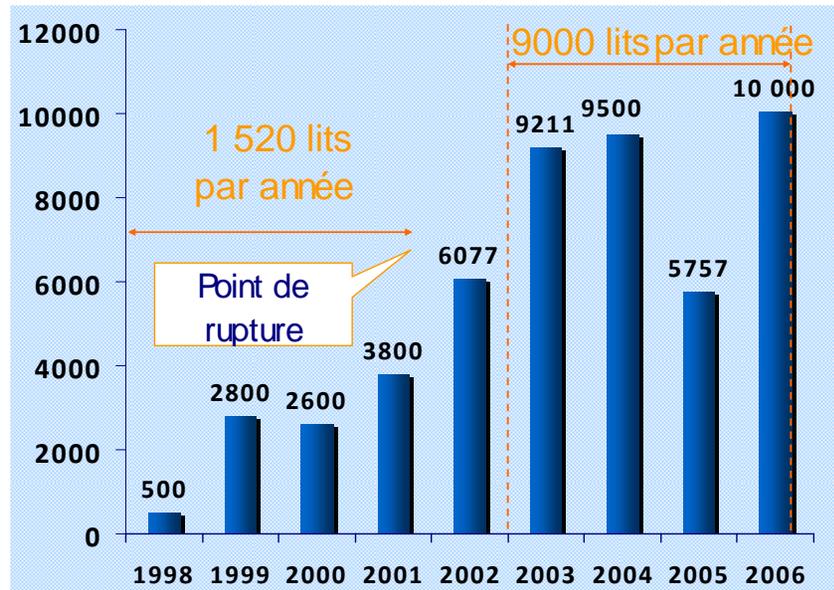
- Evolution des recettes touristiques (en millions) - Maroc



Évolution de l'activité touristique en chiffres



□ Au niveau des capacités



□ Objectifs à partir de 2007

~ 9 500 lits / an



~20' 000 lits / an

Aérien



- Ratification accord Open Sky avec l'UE (12 décembre 2006)
- Lancement de Jet4You (low cost national) en février 2006
- Entrée de nouvelles compagnies low-cost étrangères dans le ciel marocain (EasyJet et Ryanair)
- Renforcement flotte et des fréquences d'Atlas Blue
- Densification point à point des compagnies aériennes intégrées (synchronisation avec capacité lits)

Augmentation significative du trafic et des arrivées individuelles non organisées

Problème : le modèle économique du tourisme marocain, basé sur le packaging, trouve ses limites

A venir : Réforme de la tarification du transport intérieur

Produit

- Signature de PDRT (Plan Mada'In)
 - Signature de la convention du PDRT Casablanca (2006)
 - Finalisation de la convention du PDRT d'Agadir (2006)
 - Élaboration PDRT : Tétouan - Fnideq/Mdiq, Tanger (2006)
- Immobilier locatif à vocation touristique
 - Vote du texte au Parlement
- Développement du tourisme interne
 - Sélection et négociation avec plusieurs agences pour le développement de ce tourisme
- Tourisme rural
 - Mise en place des pays d'Accueil Touristiques (en cours : Chefchaouen, Immouzer, Moyen Atlas et Azilal)
- Tourisme de niche
 - Croisières, tourisme sportif



Actions marketing et de promotion



- ❑ **Stratégie de conquête de nouveaux marchés**
 - ❑ Nouveaux marchés cibles (en plus du marché français) : marchés britannique, belge et hollandais
 - ❑ Début de conquête de marchés émergents : Russie et Moyen Orient
- ❑ **Stratégie e-marketing**
 - ❑ Internet : canal stratégique de commercialisation (accords avec Expedia et Lastminute; Référencement de l'offre hébergement...)

Augmentation significative des arrivées individuelles non organisées

Problème : les opérateurs ne savent pas gérer cette nouveauté

A venir : Mise en place d'une démarche CRM ; Poursuite du développement de la distribution via Internet

Environnement touristique



- ❑ **Prévu**
 - ❑ Refonte réglementation **Agences de voyages**
 - ❑ Refonte réglementation **Guides**
 - ❑ Refonte réglementation **Transport touristique**
 - ❑ **Code du Tourisme**
 - ❑ **Professionalisation** des métiers
 - ❑ Système de **motivation** du personnel
 - ❑ Mise en œuvre de la **Charte professionnelle** et **code déontologique**
 - ❑ Relance des chantiers «**Qualité**»

- ❑ **Fait ou en cours**
 - ❑ Loi agences de voyage et guide : 2 études stratégiques en cours sur les métiers de guides et le secteur des agences de voyages.
 - ❑ Création du « **Comité Marocain du Tourisme Responsable** » (Septembre 2006)



Le dispositif actuel de la formation professionnelle

Les différents modes de formation

Résidentielle

In situ à l'école

Alternée

50% Ecole - 50% Entreprise

Apprentissage

80% Entreprise – 20% Ecole

Qualifiantes

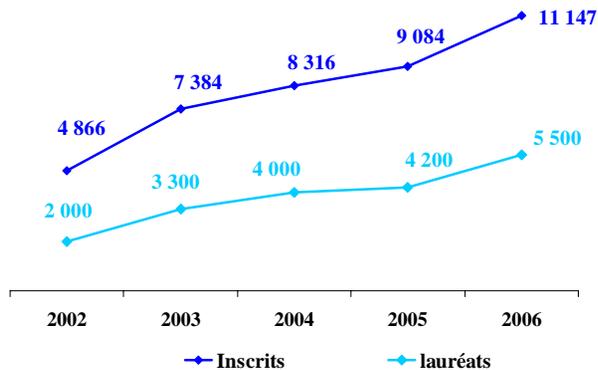
Selon le cas



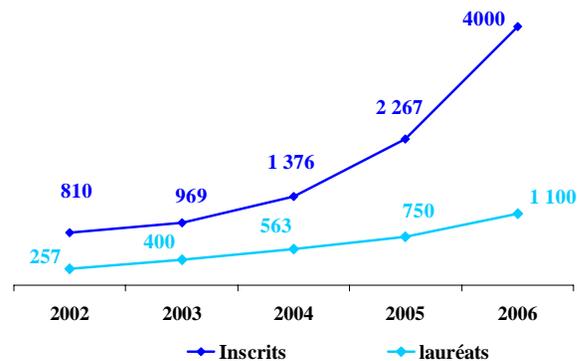
Résultats et projections du dispositif de formation prévue pour le tourisme dans les années à venir



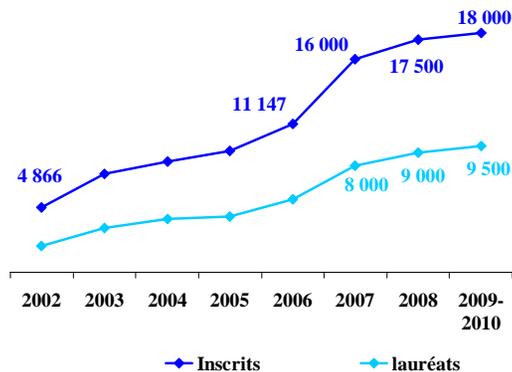
Bilan 2002-2006 (Public)



Bilan 2002 – 2006 (Privé)



Projections 2007-2010 (Public)



Pour l'heure ...



- ❑ Une sous-utilisation des moyens

Places pédagogiques occupés à 80%

Utilisation des équipements à 40 %

Utilisation des équipement opérationnel : 40 et 70%

- ❑ Les compétences des formateurs à revoir

- 70% des formateurs sont des lauréats de l'OFPPPT ou du MT, sans aucun vécu opérationnel
- Maîtrise de 30 à 40% des modules
- Absence des découpages des programmes
- Défaut des contenus des modules

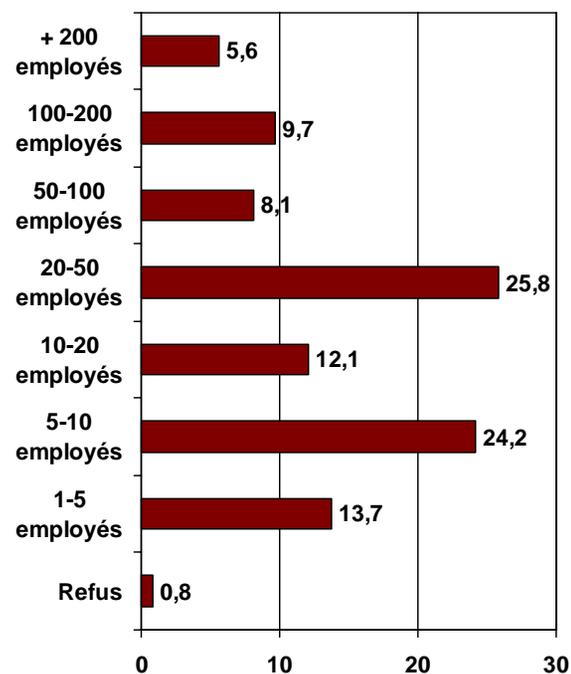
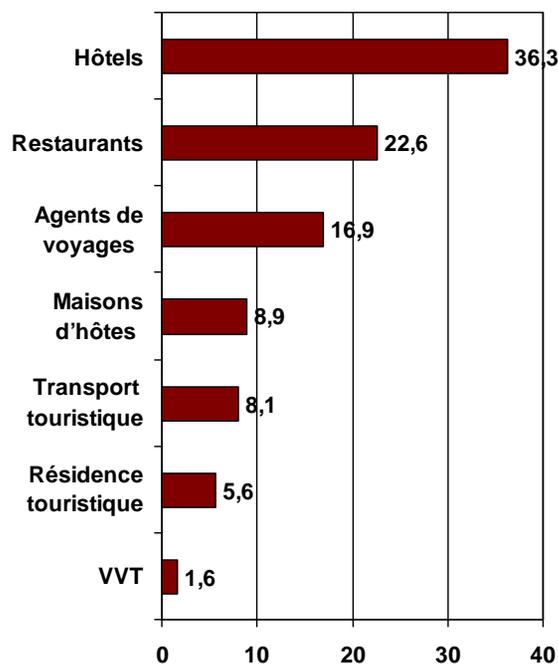


Analyse des principaux résultats issus de 2 récentes études sur l'emploi et la formation dans le tourisme

1) Etude Anapec



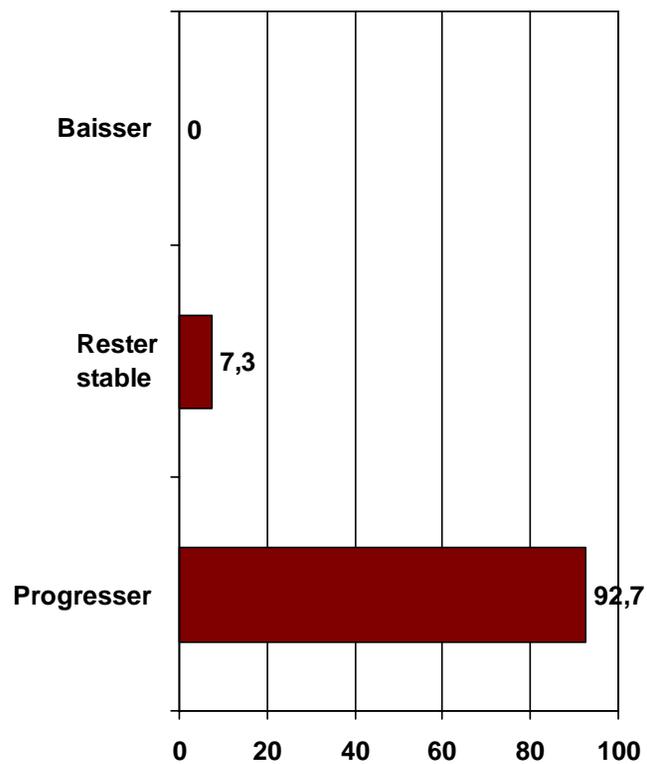
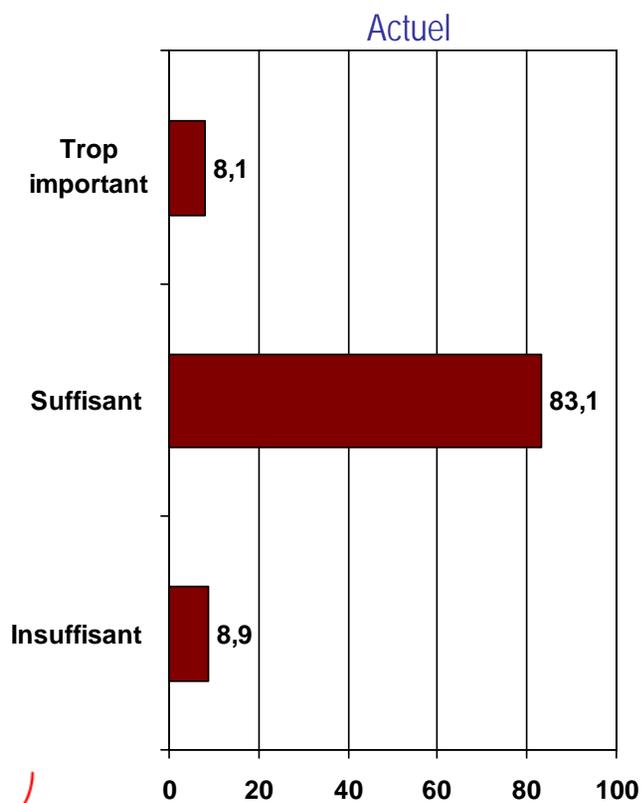
- ❑ 4 catégories d'activités touristiques ont été couvertes par l'étude (hébergement, restauration, agences de voyage, transport), représentant 22 emplois-métiers)
- ❑ Répartition des entreprises sondées par activité et par effectif, sur les 300 interviewées



1) Etude Anapec



- ☐ Perceptions à l'égard de l'effectif actuel vs Perceptions à l'égard de l'évolution de l'activité de l'entreprise



1) Etude Anapec



□ Evaluation des besoins en emplois pour le secteur touristique

	2007	2008	2009	Total
Tourisme	1546	5321	1720	8587
Dont nouveaux projets	1212	4579	1395	7186

	Administration	Restauration	Hébergement	Entretien et sécurité	Spa, animation & autres	Total
Total besoins en emploi 2007	117	542	249	96	208	1212
Total besoins en emploi 2008	566	1917	1285	376	435	4579
Total besoins en emploi 2009	188	614	393	87	113	1395
Total besoins en emploi	871	3073	1927	559	756	7186

1) Etude Anapec



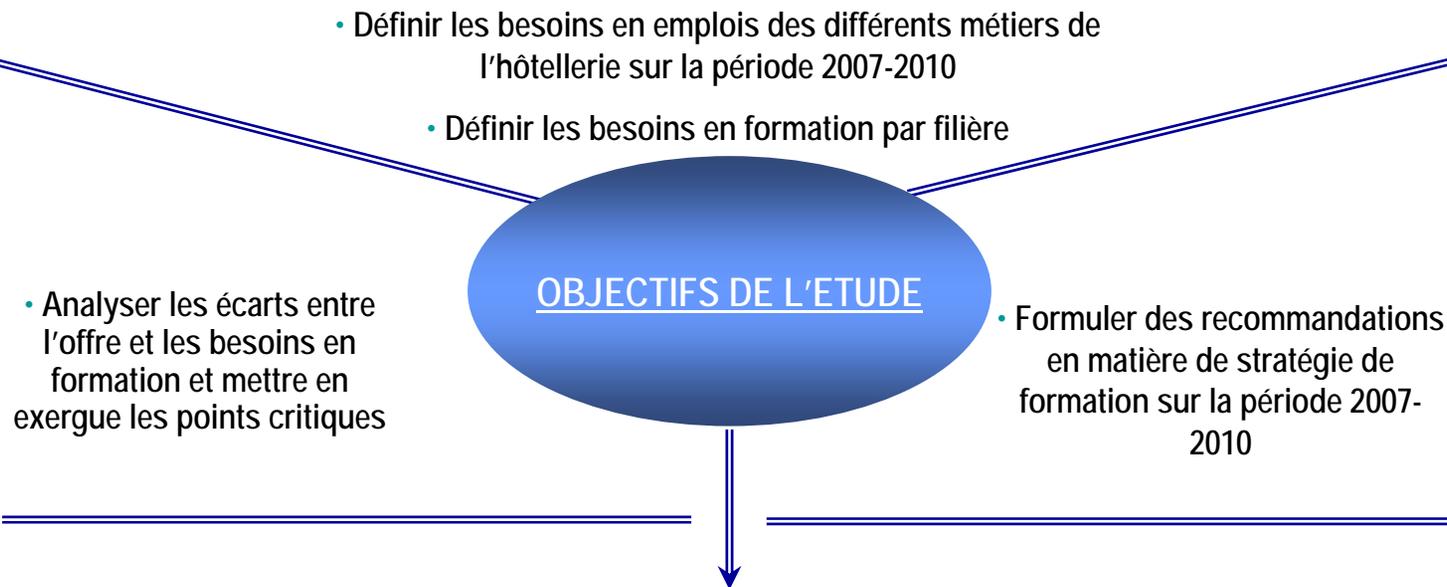
□ Conclusion de l'étude :

- ✓ Marrakech manque de compétences qualifiées
- ✓ L'étude, au final a abouti au chiffrage suivant :
 - o Besoins en emplois, dans le secteur du tourisme, d'ici à 2009: = **14.379 emplois** (dont 54% dans la restauration, 35% dans l'hôtellerie et 11% pour les agences de voyages et les loisirs)
 - o Prévision du nombre de lauréats de la formation professionnelle = **3.585 personnes**
 - o « Stock actif » de l'Anapec : **7.045 personnes.**
- ➔ **Il faudrait « trouver » 3.749 personnes, intéressées par le tourisme et qui seraient formées dans ce sens**
- ✓ Visiblement les plus importants besoins identifiés par les opérateurs touchent les métiers de base (hors champs Anapec)
- ✓ Bien que louable, le travail reste limité. Seuls quelques profils standard ont été identifiés.

2) Etude Capital Consulting



□ Thème : Adéquation formation / emploi dans le secteur hôtelier

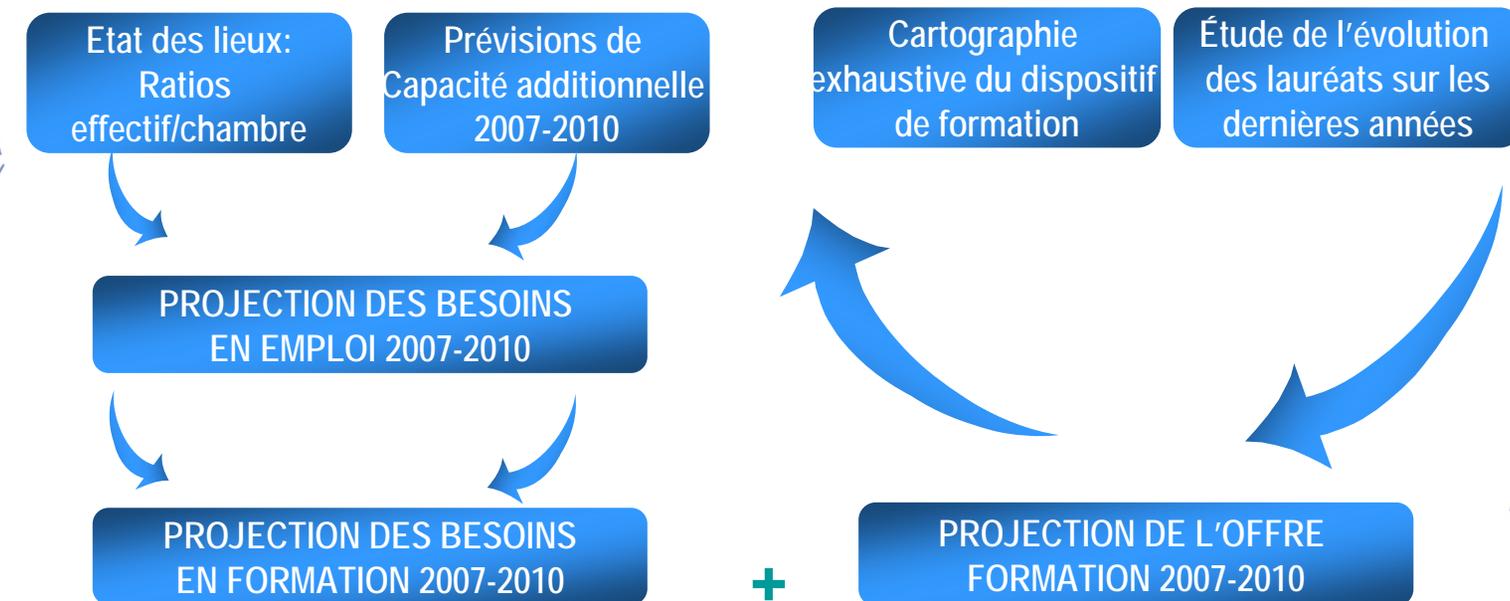


L'étude d'Adéquation Formation-Emploi vise à mesurer la capacité du dispositif de formation existant à répondre aux besoins et attentes des professionnels du secteur sur les plans qualitatifs et quantitatifs

2) Etude Capital Consulting



☐ Méthodologie

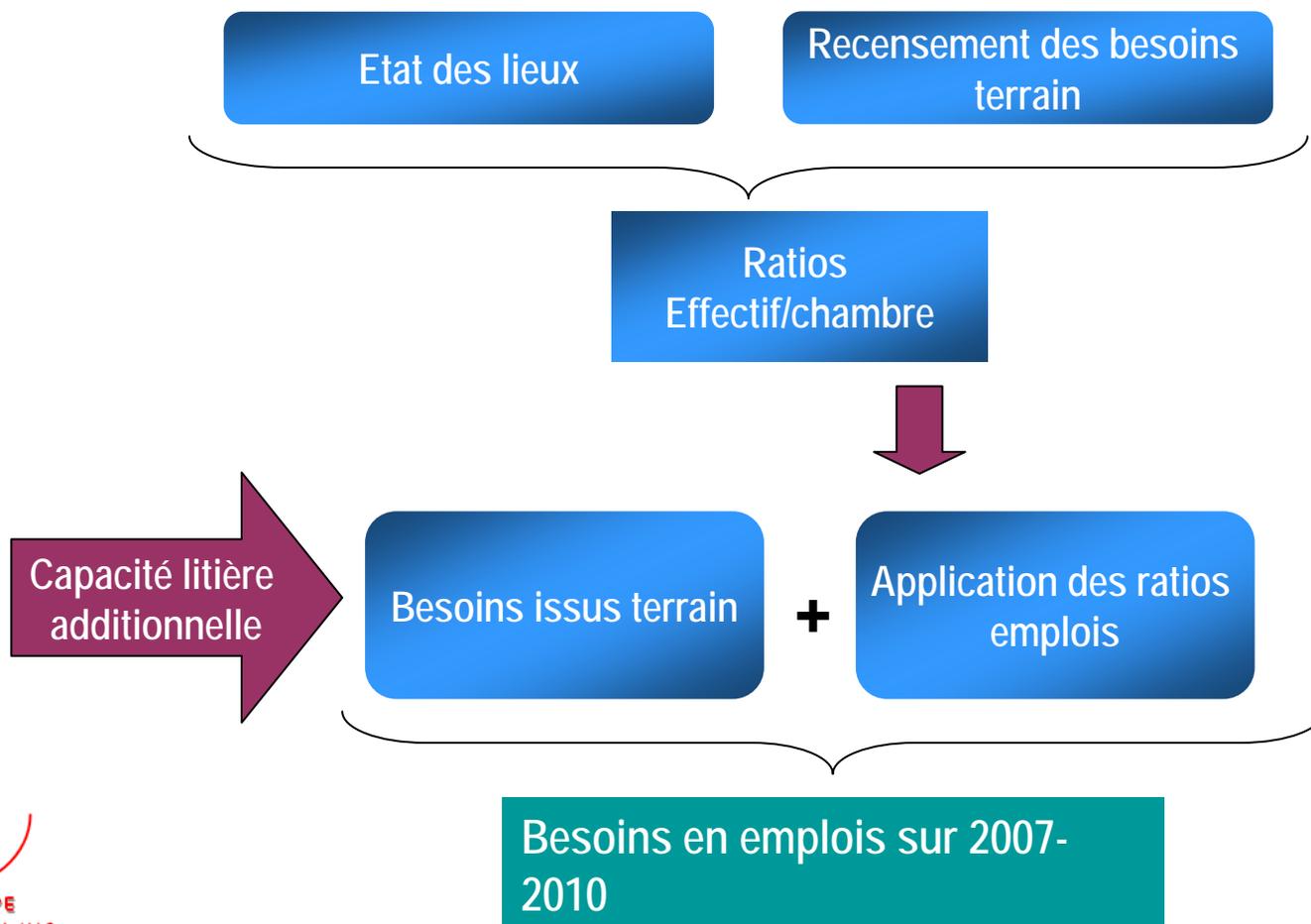


$\Delta = \text{Offre de formation} - \text{Besoins en formation}$

2) Etude Capital Consulting



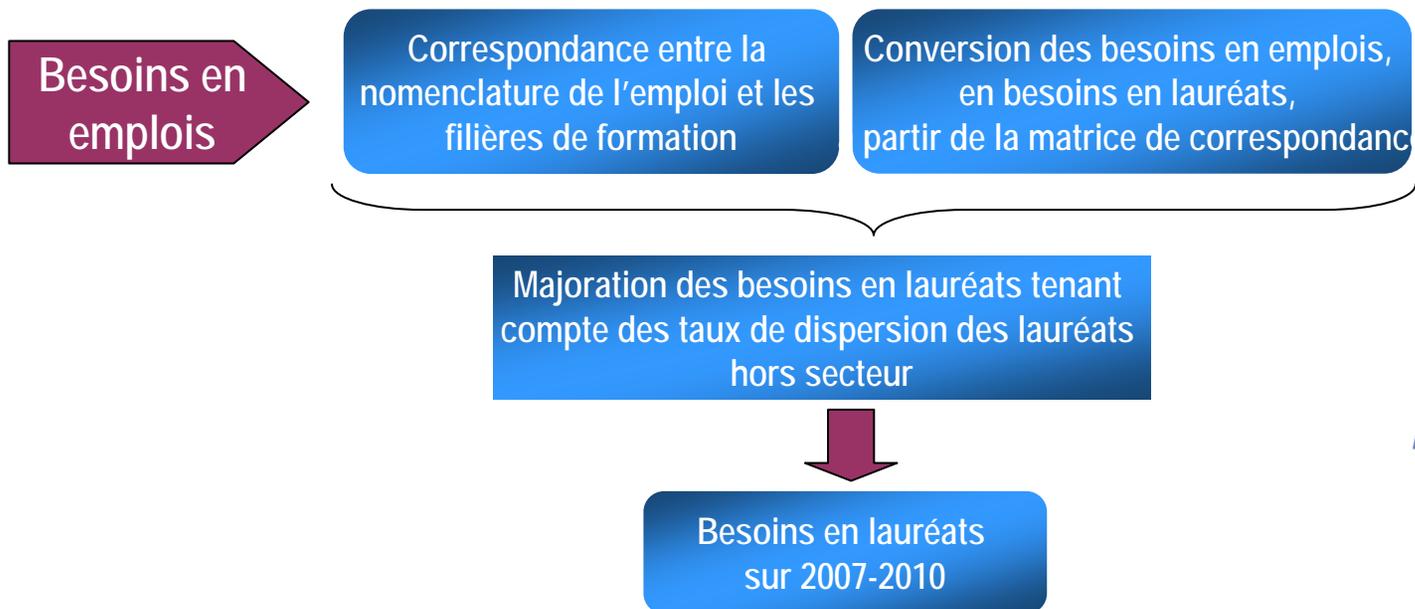
- Méthodologie pour la projection des besoins en emplois



2) Etude Capital Consulting



- Méthodologie pour la projection des besoins en lauréats



2) Etude Capital Consulting



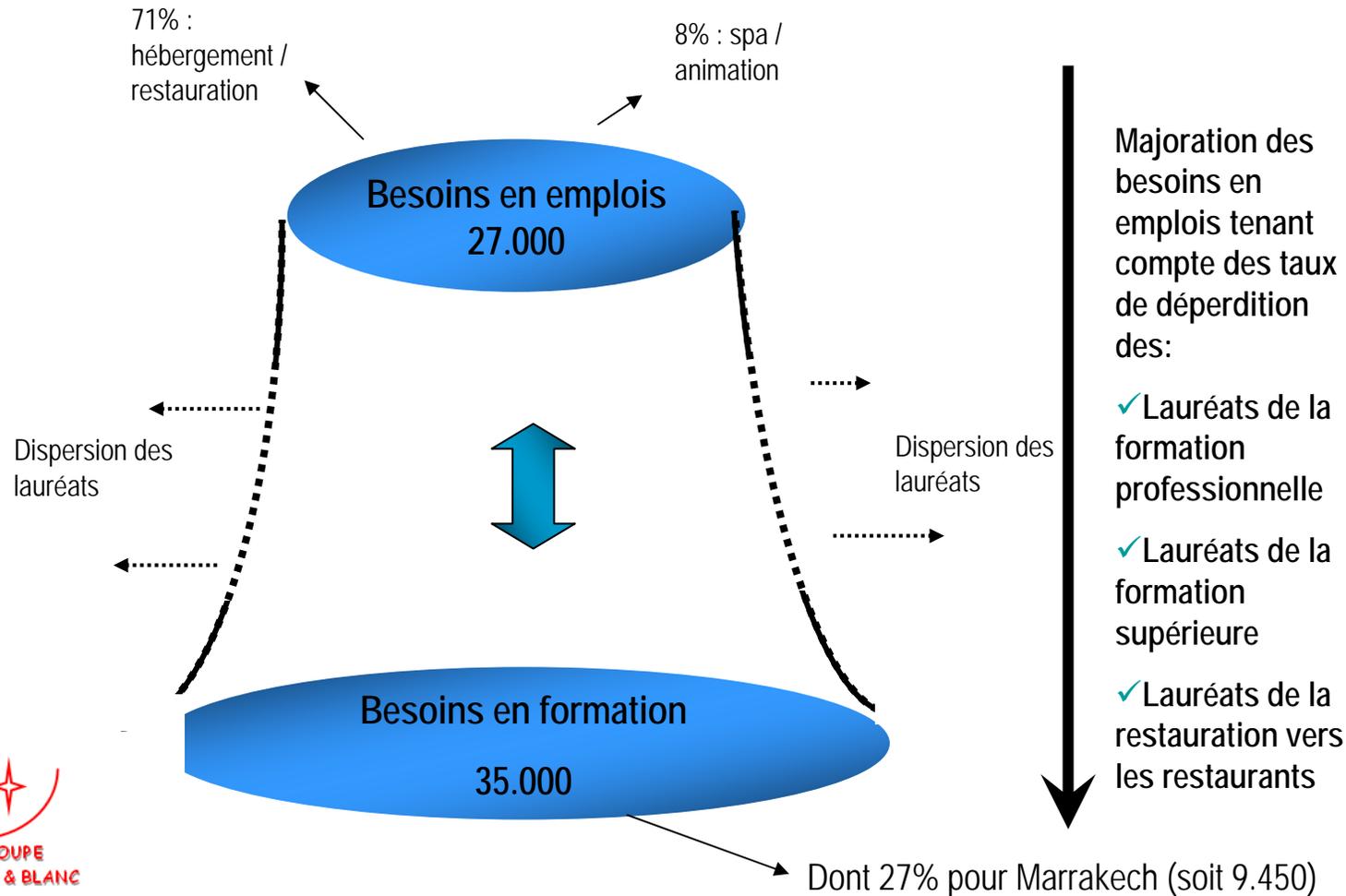
□ Premières conclusions concernant l'emploi :

- ✓ L'hébergement et la restauration représentent le cœur de métier du secteur hôtelier ...
- ✓ Un faible taux d'encadrement
 - Les cadres moyens et cadres supérieurs ne représentent en moyenne que 9% des effectifs des établissements hôteliers
- ✓ Prédominance des effectifs permanents
 - L'effectif permanent représente 71 % de l'effectif total
 - L'effectif des saisonniers représente 16% de l'effectif total
- ✓ Un faible niveau de formation de base
 - 2/3 des salariés ont un niveau de formation inférieur au Bac
 - Les cadres supérieurs de profil Bac +4/5 représentent une minorité dans l'effectif global d'un établissement hôtelier (4% contre 17% sans niveau et 31% niveau scolaire)

2) Etude Capital Consulting



□ Projection des besoins en emploi et en formation



2) Etude Capital Consulting

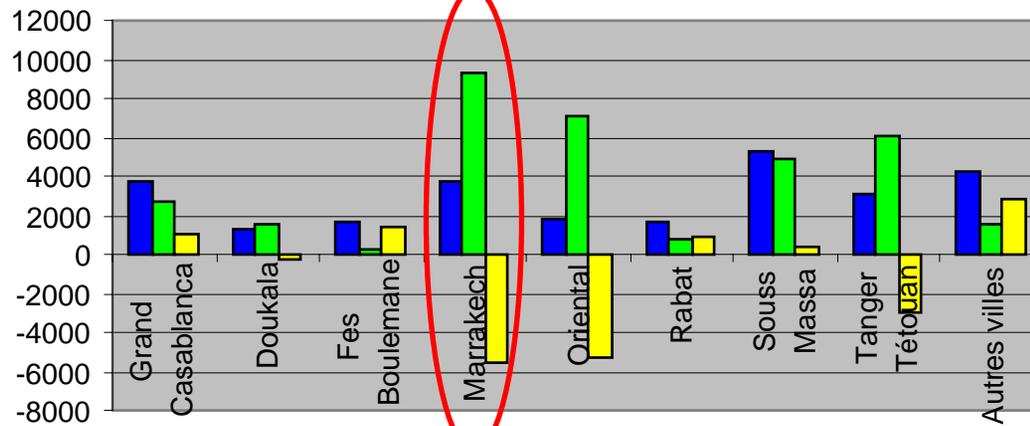


Focus sur Marrakech

Offre de formation : environ 3.600

Estimation des besoins des entreprises : 9.600

Marrakech :
Ecart de 6.000



- Offre formation
- Besoins en lauréats sur 2007-2010
- Ecart entre les besoins et l'offre sur 2007-2010

2) Etude Capital Consulting



- ❑ Analyse qualitative : 8 problématiques touchant la qualité de la formation

Manque d'interactivité entre l'appareil de formation et le milieu professionnel

Insuffisance de la dimension pratique dans le cursus de formation

Insuffisance de la formation des formateurs

Lacunes d'encadrement et suivi des stagiaires

Lacunes en langues & communication

Insuffisance de programmes de formation touchant aux volets comportementaux

Lacunes managériales

Non couverture des métiers connexes à l'hôtellerie : thalasso- SPA, animation, golf...

2) Etude Capital Consulting



- ❑ **Actions à mener en priorité**
 - ✓ Réajuster l'offre par rapport aux besoins sur les 2 prochaines années sur les 4 régions principales + filières inexistantes ou en déficit (formations à la carte, reprogrammation des rentrées, création nouvelles filières...)
 - ✓ Agir sur la qualité de la formation (ré-ingénierie des formations...)
 - ✓ Mettre en place un système de gouvernance et de pilotage de la formation, au niveau national et régional

- ❑ **Planification de l'offre de formation**
 - ✓ Mettre en place des formations à la carte prévoyant la formation de 200 lauréats, annuellement sur 2007 – 2008
 - ✓ Aligner l'offre formation à la demande du marché du secteur
 - ✓ Etudier le dimensionnement cible du corps professoral nécessaire à l'offre de formation cible sur le plan national et régional
 - ✓ Initier une étude d'opportunité pour mesurer la capacité des établissements de formation à couvrir l'offre cible de formation. Agir sur la qualité de la formation (réingénierie des formations...)
 - ✓ Mettre en place un système de gouvernance et de pilotage de la formation, au niveau national et régional

2) Etude Capital Consulting

- **Préconisations pour assurer la qualité de la formation**
 - Créer une plateforme d'échange regroupant les professionnels du secteur et les responsables de l'ingénierie de formation
 - Développer des programmes pédagogiques de formation théoriques et pratiques pour les formateurs
 - Allonger la durée des stages des formations résidentielles à 6 mois minimum
 - Développer et accroître la formation par alternance
 - Mettre en place un dispositif d'encadrement et de suivi des stages
 - Renforcer et diversifier les formations en langues étrangères
 - Mettre l'accent sur les programmes de formation liés au savoir-être
 - Mettre à niveau les modules correspondant à la gestion économiques de centre de coûts, à l'animation et Coaching d'équipe, à la gestion de la relation et du service client
 - Etudier l'opportunité de développer les formations correspondant aux métiers du thalasso SPA et de l'animation.



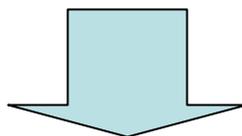


**Ce qui a été fait et ce qui est
entrepris actuellement, en
matière de formation
professionnelle, pour le
secteur touristique – La
réaction des opérateurs**

Refonte des référentiels



- ❑ Ré-ingénierie des programmes de formation selon l'Approche Par Compétences (APC)



- ❑ Résultat : sur le papier tout est OK mais problème de laxisme au niveau de la délivrance des diplômes
- ❑ Les formateurs manquent et n'ont pas été formés à ces nouvelles pratiques

Actions pour améliorer l'employabilité des chômeurs



2 types de formations complémentaires

Formation à la Carte

- Commanditaire : Comité de pilotage régional
- Poste visé par la formation : Comité de pilotage régional
- Opérateur de formation : choisi par le Comité de pilotage régional

Formation Qualifiante ou de Reconversion

- Commanditaire : La structure qui recrute
- Poste visé par la formation : défini selon les besoins de la structure
- Opérateur de formation : choisi par le commanditaire

Formation spécifique

Formation pré-embauche

La venue de nouveaux opérateurs privés de qualité



- Ecole Vatel
 - Pour l'instant uniquement Formation initiale pour le métier de manager hôtelier (vision très transversale des métiers de l'hôtellerie)
 - Lancement de l'offre formation professionnelle fin 2008 (cadres opérationnels, métiers du tourisme type AGV, métiers des activités Golf et Spa)

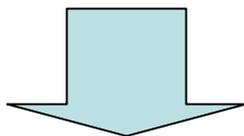


- Flexibilité et réactivité en cas de nouveaux besoins
- S'appuie sur la notoriété du Groupe Vatel

Des «montages» de type « Ecole d'entreprise »



- ❑ Académie Accor au Corallia Palmariva
 - ❑ Partenariat tripartite Groupe Accor / GTZ / Secrétariat à la formation professionnelle (→ financé)
 - ❑ La mission de l'académie est de satisfaire les besoins de toutes les enseignes du groupe ainsi que des autres établissements touristiques de la ville
 - ❑ La mission du centre est de former 192 jeunes sur une période de 3 années en vue de leur insertion dans la vie active, et de renforcer par la même occasion les ressources de recrutement du groupe.
 - ❑ Dédit formation



- ❑ Formation de bonne qualité et très opérationnelle
- ❑ Plus Ecole d'entreprise que CFA



Notre vision du problème

Vision 2010 : Philosophie

La Vision 2010 : une « *audace stratégique* » pour tenter de donner une assise solide et durable au tourisme marocain

- Parce qu'elle a placé la barre haut en termes de développement de l'activité touristique
- Parce qu'elle devait permettre au Maroc de résister à la concurrence
- Parce qu'elle impose de se placer dans une logique de projet global, de planification

Equilibre très fragile

Problème : le « succès » de la Vision 2010 a plus tendance à générer des investissements « opportunistes » qu'à engendrer un développement « approprié »

~~Objectifs durables à long terme~~

Succès « faciles » à court terme



Une Revue de presse qui en dit long

...

- ❑ **Le tourisme en baisse durant les 6 premiers mois (juin 2006)**
 - ❑ ... Pour le mois de juin, les VVT ont, en effet, enregistré une baisse significative de 11% alors que les hôtels de luxe ont affiché 2% de moins que les arrivées enregistrées l'année dernière . Pour l'ensemble de l'exercice à juin 2006, les taux d'occupation des établissements hôteliers à Marrakech ont, eux aussi, connu une importante chute de 7 points par rapport au même mois de l'année précédente. L'augmentation de l'offre en hébergement et l'effet de ciseaux qu'elle implique y sont pour beaucoup...
- ❑ **Marrakech : la fréquentation hôtelière pour le mois de février 2008, tendances à la baisse**
 - ... Selon l'Observatoire du Tourisme au Ministère du Tourisme et de l'Artisanat, la ville de Marrakech affiche une tendance inférieure à celle constatée à l'échelle nationale (-2% pour le mois de février 08). Depuis le début de l'année, le volume des nuitées réalisées dans les établissements d'hébergement touristique classés affiche une baisse de -8% comparativement avec la même période de 2007.
 - ... Le taux d'occupation des chambres a atteint 56% en février, réalisant ainsi une baisse de -10 points par rapport au même mois de l'année précédente. La baisse des nuitées s'explique notamment par les résultats négatifs affichés par les marchés français (-14%), belge (-29%) et britannique (-8%).



Une Revue de presse qui en dit long

...

- ❑ **Les professionnels craignent un ralentissement du tourisme en 2008**
 - ❑ ... Après cinq années de croissance continue, le tourisme marquera-t-il le pas pour l'exercice 2008 ? Même si du côté des officiels, on argue qu'il est trop tôt pour se prononcer, les professionnels du secteur, eux, montrent les premiers signes d'inquiétude. A cela, plusieurs raisons sont avancées. En premier lieu, l'érosion du pouvoir d'achat dans la plupart des pays émetteurs européens, notamment la France qui reste le premier pourvoyeur de touristes étrangers du Maroc.
 - ❑ ... le Maroc est en train de digérer difficilement l'arrivée en masse des vols low cost. Ce choix stratégique modifie de fond en comble la physionomie de la population de touristes et une bonne partie échappera désormais aux structures hôtelières classiques
 - ❑ Le tourisme national est-il en train de payer pour sa stratégie de ces dernières années, caractérisée par la construction de lits tous azimuts, l'ouverture du ciel, les accords avec les TO pour les vols point à point et les arrivées des low cost ? Certains ne sont pas loin de le penser, même s'il est encore trop tôt pour tirer des conclusions quant à ces choix. Il est vrai que l'hôtelier marocain est sérieusement dérangé par l'arrivée des low cost et le développement des « vols secs ». Pour lui, le touriste idéal, c'est celui qui arrive par charter, séjourne à l'hôtel et consomme tout sur place. Réfléchir ainsi revient à refuser de s'adapter à la nouvelle donne....



Le volet Tourisme de l'Agenda 21 : des actions prévues ... validées ..., mais en sommeil ...



❑ **Extrait**

- ❑ Création de cellules au niveau du Conseil de la ville opérant avec les autres acteurs, pour préparer un plan directeur touristique intégré
- ❑ Elaboration d'une étude intégrée pour déterminer les besoins et les exigences du touriste (international et marocain)
- ❑ Création d'un institut supérieur de tourisme multidisciplinaire, au niveau de la ville de Marrakech
- ❑ Préparation d'un programme de formation continue au profit des employés du secteur touristique
- ❑ Réalisation de campagnes de sensibilisation au profit des habitants de la ville, des professionnels et des différents intervenants du secteur, pour instaurer une culture de citoyenneté englobant la dimension touristique à titre d'orientation et de choix de développement pour la région

Nos constats et préconisations



- Une augmentation de l'offre n'implique pas forcément une augmentation « symétrique » de la demande
- L'augmentation de l'offre d'hébergement ne génère pas automatiquement une augmentation « symétrique » des recettes touristiques
- La politique « open sky » du Maroc doit faire l'objet de formations spécifiques, tant pour les salariés que pour les dirigeants
- La formation doit prendre en compte le tourisme international mais aussi le tourisme interne
- La politique de développement des ventes via internet doit faire l'objet de formation spécifique, tant pour les salariés que pour les dirigeants
- La politique de développement des ventes via internet doit s'accompagner d'un renforcement significatif des structures d'accueil pour les « visiteurs individuels non organisés »
- Marrakech (qui a déjà son Agenda 21) doit profiter de la création du nouveau « Comité Marocain du Tourisme Responsable » pour développer une offre dans ce sens

Nos constats et préconisations



- Tous les opérateurs privés ne recruteront pas localement et, quoiqu'il en soit, se limiteront aux recrutements « basiques » s'ils identifient qu'ils ont la quantité mais pas la qualité
- Le principe de l'apprentissage, est très certainement, pour Marrakech, la voie de formation à choisir (intérêt + on gagne des espaces pédagogiques car 80% en entreprise et 20% à l'école)
- L'apprentissage doit inclure une sélection à l'entrée
- Une formation de qualité passe par des référentiels « revus » mais surtout par des formateurs compétents et en nombre suffisant (tant pour le contenu, la forme que l'évaluation) et par des maîtres d'apprentissage « certifiés »
- La délivrance des diplômes doit être plus sévère
- La formation à Marrakech doit être au service du développement global de la ville et non pas uniquement des nouveaux opérateurs hôteliers

Nos constats et préconisations



- Un gros effort de promotion du secteur du tourisme en tant que véritable industrie et de ces métiers, est à faire, de manière urgente
- Tout le monde ne peut intégrer le cœur des métiers du tourisme (hébergement, restauration, guidage, ...) → tests d'aptitude avant de les intégrer aux programmes de formation mais beaucoup peuvent intégrer les métiers au service du tourisme
- Les opérateurs professionnels doivent être intégrés au système de formation professionnelle mais pas en étant co-gestionnaires des établissements
- L'ensemble des établissements (privés et publics) doit travailler ensemble
- Les établissements de formation hôtelière doivent avoir des spécialités (pour ne pas se faire concurrence et pour pouvoir augmenter les effectifs)
- L'aspect comportement professionnel doit être traité en priorité

Une vision élargie : les « métiers au service du tourisme »



- A. Les métiers de l'accueil (à l'aéroport, dans les offices de tourisme, dans les sites culturels ou sportifs) ;
- B. Les métiers de l'hébergement;
- C. Les métiers de la restauration ;
- D. Les métiers du transport touristique ;
- E. Les métiers de l'animation et de l'accompagnement (agences réceptives, guides de tourisme, golfs, artisanat lié à l'activité touristique ...)
- F. Les métiers de l'évènementiel (festivals, congrès ...)



Vision métier

- Produit culturel à destination de nouvelles clientèles
- Tourisme interne
- Tourisme de santé ou de bien-être
- Tourisme golfique
- Tourisme de randonnée en montagne
- Tourisme durable



Vision clients

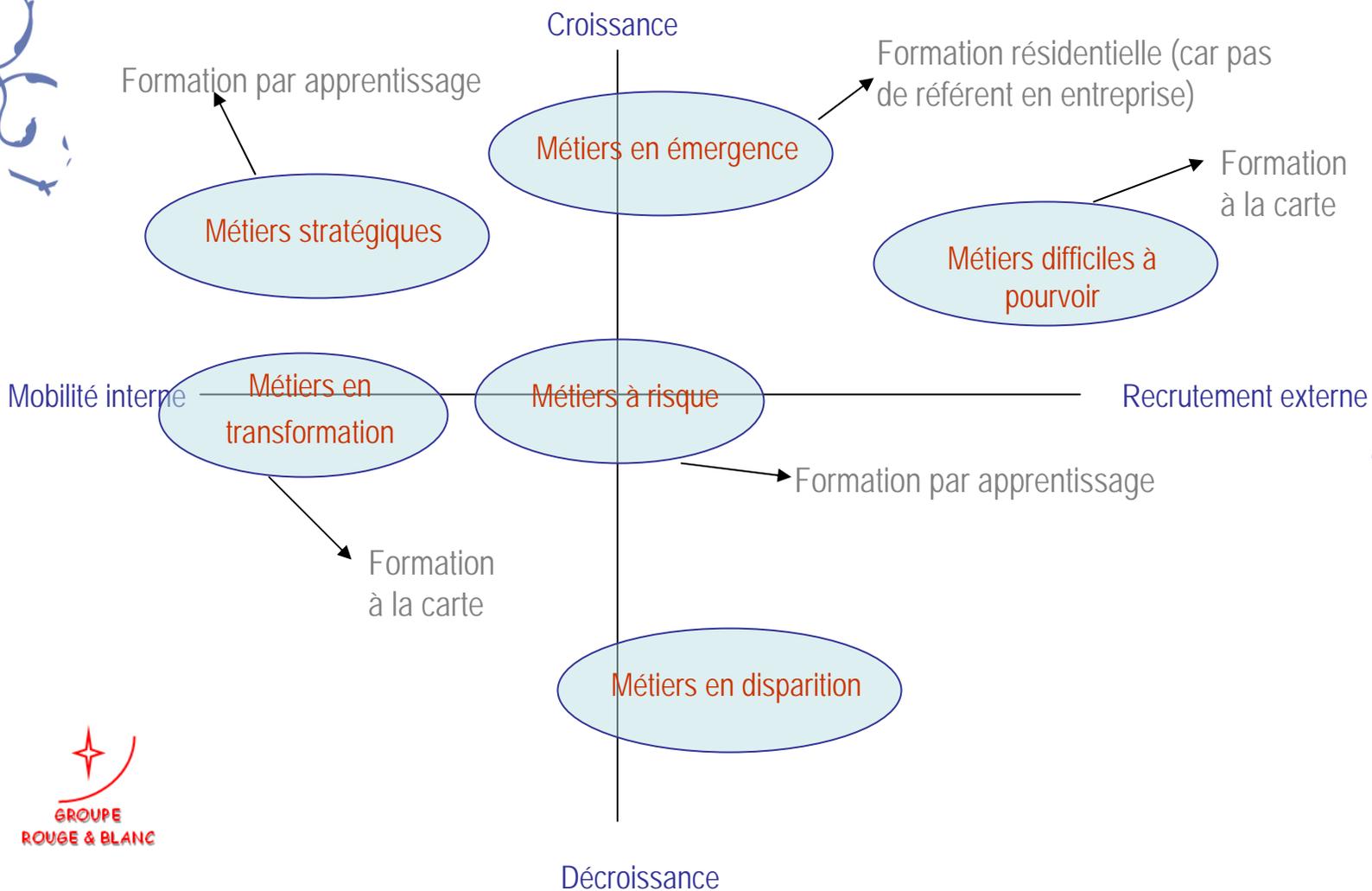
De nombreuses filières à considérer

...

- A. Filières hôtellerie/restauration traditionnelles
- B. Filière Gestion d'espaces verts
- C. Filière commerciale
- D. Filière kinésithérapie
- E. Filière esthétique
- F. Filière animation sportive, scénique
- G. Filière artisanat d'art (marqueterie, broderie, sculpture sur bois, ferronnerie d'art)
- H. Filière développement local
- I. Filière accueil
- J. Filière nurserie / Jardinerie d'enfants
- K. Filière informatique



Ce que les précédentes études et démarches n'ont pas identifié



Ce que les précédentes études et démarches n'ont pas identifié



- L'évaluation des besoins de formation professionnelle dans les métiers du tourisme, comme toute démarche d'évaluation, se doit d'aborder trois points :

1) La pertinence

➔ La formation professionnelle va-t-elle « dans le bon sens » ?

- Sur le plan stratégique : « Quelle formation pour quel tourisme ? »
- Sur le plan opérationnel : « Quelle formation pour quel comportement touristique ? »

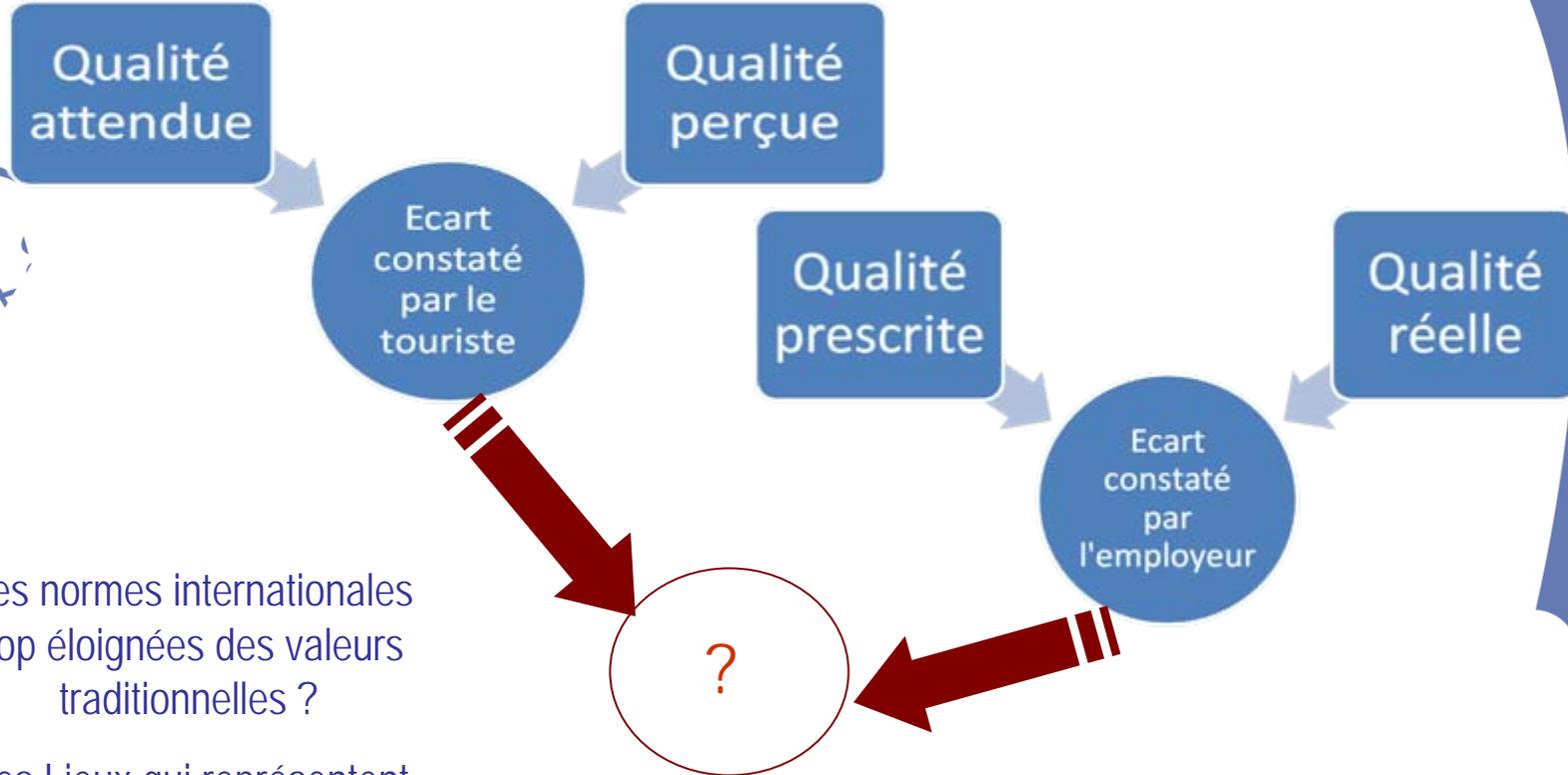
2) La cohérence

➔ Toutes les formations sont-elles, aujourd'hui, orientées dans le même sens (globalement et à l'intérieur de chaque organisme) ?

3) La performance

➔ Les résultats obtenus par les formations sont-ils conformes aux objectifs fixés (notion d'efficacité), sur le plan qualitatif et quantitatif ?

La pertinence



Des normes internationales trop éloignées des valeurs traditionnelles ?

Des Lieux qui représentent plus un « ailleurs » qu'un « chez soi » ?

Marrakech fait partie du « village touristique mondial »

Un passage incontrôlé de « Savoir-faire qui ne collent pas au touriste » à des « Savoir-faire qui ne collent pas à l'habitant »

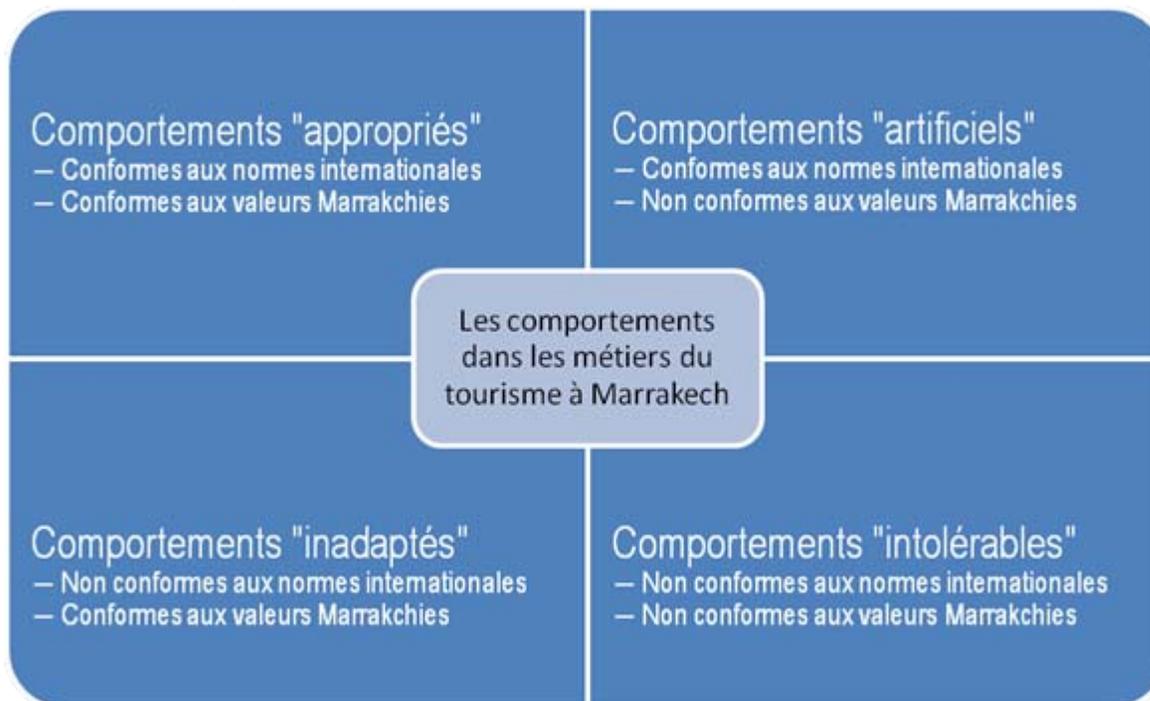
Un nouvel enjeu pour la formation professionnelle aux métiers du tourisme, à Marrakech



- ❑ Eviter le choc des valeurs traditionnelles avec les normes internationales



Identifier les différents comportements professionnels possibles



La formation est un outil de la stratégie d'une destination touristique



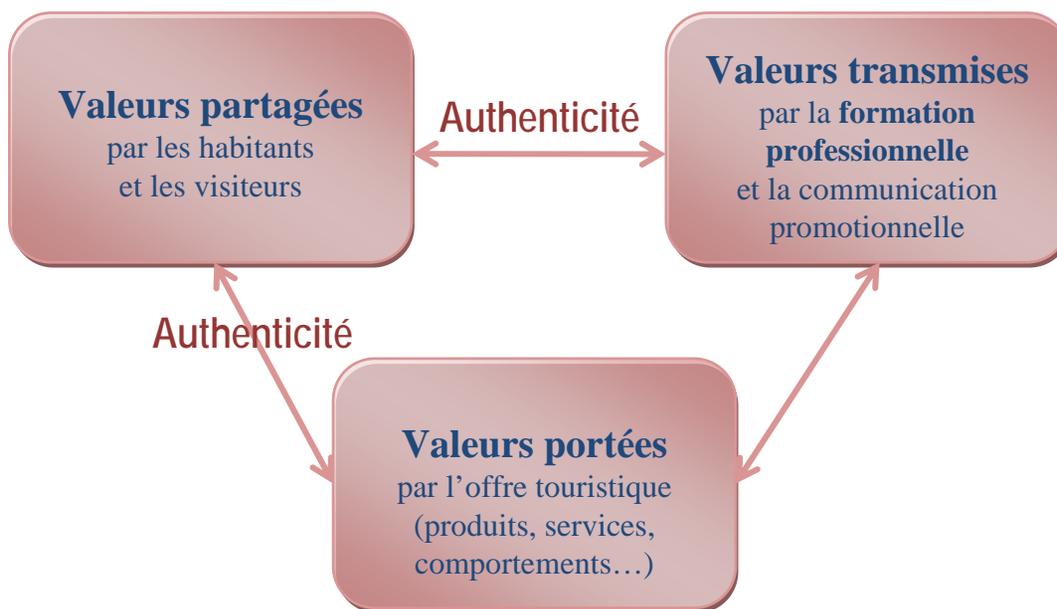
- La ville de Marrakech ne doit pas se limiter à la mise en place d'une politique de formation pour les hôteliers nouvellement implantés ou en passe de l'être; **elle doit avoir une vision plus globale du développement touristique et s'attacher à parfaire la qualité du tourisme servi, à tous les niveaux**



Pour cela, il faut qu'il y ait une cohérence entre :

- les Valeurs partagées par les habitants et les visiteurs,
- les Valeurs transmises par la formation professionnelle (et la communication promotionnelle).
- les Valeurs portées par l'offre touristique (produits, services, comportements...).

La formation est un outil de la stratégie d'une destination touristique



Cohérence



Authenticité

Est-ce Marrakech manque d'espaces de formation si l'on considère la totalité des métiers liés au tourisme et des types de tourisme ?



Accueil

Ecoles publiques et privées actuelles de tourisme et/ou hôtellerie + Académie de l'Onda

Hébergement

Ecoles publiques hôtelières + Ecole privée Vatel + Ecoles d'entreprises + Autres écoles publiques (pour la maintenance et les autres activités support)

Restauration

Ecoles publiques hôtelières + Ecoles d'entreprises

Transport
touristique

Ecoles de tourisme (pas de conduite)

Animation,
accompagnement,
sport

Hôtels, clubs, écoles publiques actuelles (pour l'artisanat) + Ecole Vatel (académie de Golf)

Evènementiel

Ecoles publiques et privées actuelles de tourisme et/ou hôtellerie + Ecoles d'entreprises + Vatel



Préconisations

Comment organiser les choses ?

Formation des
formateurs



Apprentissage et
Formations à la
carte

Ecoles
d'entreprise
(ou CFA intra)

Information

Conférences
sur
l'industrie du
tourisme

Création d'un
« CFA des métiers au
service du Tourisme
de Marrakech »

Formation
continue

Formation
permanente

Structure porteuse, à l'échelle de
Marrakech ; lieux de formation
spécialisés (partenariats) ; Comité des
professionnels ; Comité pédagogique



L'accompagnement possible de Marseille à Marrakech



- Montage du « CFA des métiers au service du Tourisme de Marrakech »
- Création de tests d'aptitude (à passer pour mieux comprendre ce que l'on demande dans le tourisme et pour vérifier si l'on a la « fibre »)
- Organisation d'une conférence sur l'industrie du tourisme et ses métiers, ouverte à tous les jeunes
- Formation des formateurs :
 - à l'évaluation des formations
 - pour des modules spécifiques liées aux niches et aux nouveaux modes de communication et de commercialisation (via internet)
- à la compréhension des « Comportements professionnels »

L'accompagnement possible de Marseille à Marrakech

- ❑ Formation au métier d'agent de développement touristique territorial
- ❑ Formation au métier d'animateur polyvalent, de « Créateur d'Ambiances Ludique Artistique et Sportif », en partenariat avec l'UCPA Maroc
- ❑ Formation des dirigeants d'entreprises touristiques aux « Comportements professionnels », au tourisme responsable (eco-label), aux nouveaux modes de communication et de commercialisation (via internet), à l'importance du capital humain
...



Possibilités de financements et de coopération

- Programme Maroccompétences (Méda ou GTZ)
- Subvention du Ministère de l'Emploi et de la Formation Professionnelle marocain
- Plan Mada'In (PDRT / Agenda 21)
- AFD
- FEMIP (BEI)
- Programme Train for Trade (CNUCED) – coopération technique
- Comité Marocain du Tourisme Responsable
-





Merci !