

رقم 1016
أبريل 2012

دورية

إلى السادة ولاة الجهات

وعمال العمالات والأقاليم

وعمالات المقاطعات

ومندوبي السياحة الجهويين و الإقليميين

الموضوع: حول مسطرة الترخيص وتصنيف ومراقبة مؤسسات الإيواء السياحي.

سلام تام بوجود مولانا الإمام؛

و بعد، تشكل السياحة قطاعا رئيسيا في التنمية الاقتصادية والاجتماعية للمملكة، وأداة قوية للتنمية الترابية المندمجة. وتتموقع السياحة في صلب إستراتيجية التنمية الاقتصادية الوطنية التي حددت لهذا القطاع في إطار رؤية 2020، أهدافا طموحة اعتبارا للمؤهلات الحقيقية والمتميزة المشهود بها لبلادنا.

اليوم، وفي ظل مناخ تنافسي قوي و أمام ظرفية دولية صعبة، يمثل عامل الجودة في القطاع السياحي دورا حاسما في الحفاظ على المكتسبات المحققة في هذا المجال وترسيخ المغرب كوجهة سياحية مرجعية على المستوى الدولي مما يمكن من تحقيق الأهداف المرسومة لهذا القطاع.

وفي هذا الإطار، ينبغي إيلاء عناية خاصة للإيواء السياحي الذي يمثل حلقة أساسية في سلسلة القيم السياحية ومرحلة محورية في تجربة الزبناء. لذا، فإن نظام تصنيف المؤسسات السياحية يمثل نظاما مرجعيا مهما لضمان جودة خدمات الإيواء السياحي.

إن هذا التصنيف، ذي الطابع الإلزامي، تنظمه مقتضيات القانون رقم 61.00 المحدد للنظام الأساسي للمؤسسات السياحية والذي يوجب في مادته 3 على " أن تكون كل

1- التذكير بقواعد التسيير والتأسيس المتضمنة لنظام التصنيف المؤقت

وتصنيف الاستغلال لمؤسسات الإيواء السياحي:

تتم عملية تصنيف مؤسسات الإيواء السياحي على المستوى الجهوي وفق مرحلتين متتاليتين ومتكاملتين طبقا لمقتضيات القانون رقم 61.00 السالف الذكر والمرسوم التطبيقي له والتي يجدر التذكير بأهمها أدناه:

- تصنيف تقني مؤقت يعلن عنه بقرار لوالي الجهة، قبل الترخيص بالبناء أو في الوقت نفسه، وذلك بعد استطلاع رأي لجنة استشارية تسمى "اللجنة التقنية لتنسيق المشاريع السياحية" يرأسها مندوب السياحة المختص باعتبار موقع المشروع، وتتضمن إضافة إلى ممثل عن الوالي وممثل عن عامل العمالة أو الإقليم الواقع المشروع بدائرته ومدير الوكالة الحضرية أو من يمثله؛

- تصنيف لاستغلال المؤسسات السياحية يصدر على صعيد كل جهة بقرار لوالي الجهة بعد استشارة لجنة تسمى "اللجنة الجهوية لتصنيف المؤسسات السياحية" التي يرأسها مندوب السياحة المختص باعتبار موقع المشروع وتتضمن رئيس قسم الشؤون الاقتصادية والتنسيق في العمالة أو الإقليم التابع له موقع المؤسسة ورئيس مصلحة حفظ الصحة وممثل الوقاية المدنية.

وبهذا الخصوص، و من أجل ضمان تطبيق هذه المقتضيات، يتعين على السادة الولاة والعمال بمقتضى الاختصاصات وسلطة التنسيق المخولة لهم بموجب النصوص القانونية والتنظيمية، السهر على ضمان تقييد جميع الإدارات المعنية بمسطرة الترخيص وتصنيف مؤسسات الإيواء السياحي المحددة بالمقتضيات القانونية والتنظيمية المشار إليها أعلاه.

وكما تم التذكير أعلاه، فإن التصنيف التقني المؤقت لمؤسسة الإيواء السياحي يصدر قبل أو في نفس الوقت مع رخصة البناء، لذا نثير عناية السادة الولاة والعمال إلى ضرورة دعوة رؤساء المجالس الجماعية المعنية للتأكد، أثناء وضع ملف طلب رخصة بناء، أو تحويل أو توسيع من طرف الملتمس من تقديم قرار التصنيف التقني المؤقت ضمن الوثائق المكونة للملف.

Circulaire n°12 du 14 Mars 2012 relative à la procédure d'autorisation de classement et de contrôle des établissements d'hébergement touristique

Royaume du Maroc

Ministère de l'Intérieur

Ministère du Tourisme

N° 12

N°1016

14 Mars 2012

A

Messieurs les Walis de Régions et Gouverneurs des préfectures et provinces du Royaume ;

Messieurs les Délégués régionaux, préfectoraux et provinciaux du tourisme.

Objet : A/S de la procédure d'autorisation de classement et de contrôle des établissements d'hébergement touristique.

Le secteur du tourisme constitue un secteur clé du développement économique et social du Royaume et un puissant outil de développement territorial intégré. Le tourisme est ainsi placé au cœur de la stratégie de développement économique du pays qui s'est fixé dans le cadre de la Vision 2020 des objectifs ambitieux à la hauteur des potentialités réelles et reconnues du pays.

Aujourd'hui, dans un environnement fortement concurrentiel et face à une conjoncture internationale difficile, la qualité de l'expérience touristique joue un rôle déterminant dans la pérennisation de ces acquis et dans le positionnement de la destination Maroc sur l'échiquier mondial et partant dans la réalisation des objectifs tracés pour ce secteur.

Dans ce contexte, une attention particulière doit être portée à l'hébergement qui constitue l'un des principaux maillons de la chaîne de valeur touristique et une étape clé dans l'expérience des clients. Pour cela, le système de classement constitue un référentiel de base pour garantir la qualité des prestations d'hébergement.

Ce classement, à caractère obligatoire, est régi par la loi 61.00 portant statut des établissements touristiques qui stipule dans son article 3 que « tout établissement doit faire l'objet d'un classement » effectué au niveau régional et se conformer aux normes et standards fixés par la réglementation en vigueur pour sa catégorie de classement, sous peine de sanctions prévues par la loi, allant de l'avertissement ou blâme, à l'amende au déclassement ou à la fermeture totale ou partielle de l'établissement.

Toutefois, il a constaté que plusieurs établissements d'hébergement touristique exercent sans être conformes aux dispositions de la loi précitée. Cette situation est due, entre autres, au non-respect des procédures légales et réglementaires en vigueur, au manque de sensibilisation et d'accompagnement des établissements non classés pour adhérer au système de classement et également aux lacunes constatées dans le suivi et le contrôle de l'activité des établissements touristiques ainsi que dans l'application des sanctions prévues par la loi en cas d'infractions.

Outre les enjeux au non-respect des normes de qualités des services offerts aux clients de ces établissements et à l'image globale de la destination, ces manquements engendrent une concurrence déloyale vis-à-vis des établissements classés et une déperdition des ressources de l'Etat et des Collectivités Territoriales.

Dans l'objectifs de redresser cette situation, il est préconisé de lancer une démarche intégrée visant à agir selon deux logiques : la première, préventive, permettant d'intervenir en amont de toute construction ou transformation d'un projet d'hébergement touristique et la deuxième, corrective, à régulariser la situation des établissements non classés.

La présente circulaire vise à mobiliser et à responsabiliser l'ensemble des parties prenantes au niveau local et à préciser les modalités de mise en œuvre de cette démarche, en :

- rappelant et clarifiant les dispositions et les règles auxquelles doivent répondre de manière générale les procédures de classement et d'autorisation des établissements d'hébergement touristique ;
 - mettant en place une démarche pour la régularisation de la situation des établissements touristiques non classés ;
 - dynamisant les missions de contrôle ;
 - et en mettant en place un dispositif de coordination et suivi de la mise en œuvre des dispositions de cette circulaire.
- **Rappel des règles de gestion et d'instruction sous-tendant le processus de classement provisoire et d'exploitation des établissements d'hébergement touristique :**

Le classement des établissements d'hébergement touristique est une opération décentralisées au niveau régional et comporte deux phases successives et complémentaires régies par les dispositions de la loi n° 61.00 précitée et son décret d'application et qu'il y a lieu de rappeler, ci-après :

- Un classement technique provisoire prononcé, **avant ou en même temps que l'autorisation de construire**, par le wali de Région après avis d'un comité consultatif dit « comité technique de coordination des projets touristiques » présidé par le Délégué du Tourisme et comptant, entre autres, un représentant du Wali de Région, un représentant du Gouverneur de la Préfecture ou de la Province dans le périmètre de laquelle est situé le projet et le Directeur de l'Agence Urbaine ou son représentant.
- Un classement d'exploitation des établissements touristique prononcé au niveau de chaque Région par le Wali de Région après avis d'une commission dite « commission régionale de classement » présidée par le Délégué du Tourisme et comportant, entre autres, le chef de la division économique et de la coordination de la Préfecture ou de la Province du lieu de situation de l'établissement, le chef du service d'hygiène et le représentant de la Protection Civile.

Aussi est-il demandé à Messieurs les Walis de Région et Gouverneurs des Préfectures et Provinces, dans le cadre des prérogatives et du pouvoir de coordination qui leur échoient en vertu des textes législatifs et réglementaires, **de veiller à ce que l'ensemble de l'administration impliquées dans les processus d'instruction des demandes d'autorisation et de classement des établissements d'hébergement touristique se conforment aux dispositions législatives et réglementaires précitées.**

Comme rappelé ci-dessus, le classement technique provisoire d'un établissement d'hébergement touristique est, de par la loi, prononcé, **avant ou en même temps**

que l'autorisation de construire. De ce fait, Messieurs les Walis et Gouverneurs doivent inviter les présidents des conseils communaux concernés à s'assurer au moment de dépôt du dossier de permis de construction, de transformation ou d'extension, par le pétitionnaire, de la présentation de la décision de classement technique provisoire parmi les pièces constitutives du dossier.

A défaut de présentation de ladite décision, le dossier est versé dans la procédure d'instruction. Toutefois, la délivrance du permis de construction, de transformation ou d'extension reste impérativement conditionnée par l'obtention du classement technique provisoire du projet concerné conformément aux dispositions de la loi n°61.00 précitée et de son décret d'application.

3- contrôle des établissements classés :

Depuis l'année 2011, le Ministre du Tourisme, en collaboration avec les services du Ministère de l'intérieur et les autorités locales, a entamé un chantier de contrôle des établissements touristiques à l'échelle nationale. L'objectif étant de mettre en œuvre une démarche de contrôle harmonisée au niveau de toutes les régions en vue d'avoir une visibilité globale sur la qualité de l'hébergement touristique au Maroc.

L'année 2012 s'insère dans une logique de continuité des actions déjà entamées en 2011. A cet effet, les commissions régionales de classement sont appelées à accorder une attention particulière aux normes liées à la qualité des prestations, à l'hygiène et à la sécurité. A cet égard, seront priorisés les établissements ayant fait l'objet de visites antérieures et disposant de délais pour se conformer aux recommandations émises.

Enfin, bien que la démarche de sensibilisation et d'accompagnement envers les établissements touristiques en vue de se conformer aux dispositions légales et réglementaires relatives aux classements soit privilégiée, cette opération de contrôle doit être menée jusqu'au bout, pouvant déboucher en cas de graves manquements ou d'infractions répétées, sur des sanctions conformément à la réglementation en vigueur.

4- Mesures de coordination et de suivi :

Afin de garantir une bonne mise en œuvre des actions préconisées dans la présente circulaire, Messieurs les Walis et Gouverneurs sont tenus de mettre en place, sous leur présidence, un comité de suivi composé du Délégué Régional ou Provincial du Tourisme, du Directeur de l'Agence Urbaine, du chef de la Division des Affaires Economiques et de la Coordination, des autorités locales et des services de sécurité. Ce comité devra se réunir de façon régulière et établir un rapport mensuel qui sera adressé aux services centraux du Ministère de l'Intérieur et du Ministère du

Tourisme faisant état des actions entreprises et de l'avancement dans la réalisation des objectifs fixés et dans la concrétisation de la politique gouvernement pour ce secteur.

Il est également demandé à Messieurs les Walis et Gouverneurs, afin de garantir un suivi et une pérennisation de toutes les actions liées à l'encadrement, l'animation et l'amélioration de l'environnement du secteur touristique au niveau de leur commandement, de redynamiser l'action des services en charge des affaires touristique relevant de la Division des Affaires Economiques qui devront agir dans un cadre de coordination avec les délégations du tourisme et les administrations concernées . Un responsable au niveau de chaque wilaya, province ou préfecture devra être désigné pour assurer le suivi de ce secteur sous le contrôle de Monsieur le Wali ou Gouverneur.

Par ailleurs, Messieurs les Walis et Gouverneurs sont informés qu'un système intégré de suivi des établissements touristiques et de l'activité du secteur au niveau national et territorial est en cours de développement auquel leurs services seront appelés à contribuer dans les phases de déploiement et d'exploitation.

Compte tenu de l'importance accordée à la mise en œuvre des dispositions de la présente circulaire et du suivi dont elles feront l'objet, Messieurs les Walis et Gouverneurs devront, en conséquence, veiller personnellement à la mise œuvre effective de ces dispositions en impliquant activement les délégués provinciaux et préfectoraux du tourisme et en mobilisant l'ensemble de services concernés avec obligation de résultats.

Le Ministre de l'Intérieur

Mohand LAESER

Ministre du Tourisme

Lahcen HADDAD