

Tourisme : Enfin un plan RH pour sauver le secteur

Economie

Posté par: Visiteur

Publié le : 12-06-2008 23:11:26

- **Un programme pour finaliser la Vision 2010**
- **62.000 personnes à former**

Le pari des 10 millions de touristes interpelle pouvoirs publics et professionnels du tourisme. Le déficit en ressources humaines est flagrant.

Les besoins des stations balnéaires du plan Azur et des villes à fort potentiel comme Marrakech, Fès, Tanger, Agadir ou encore Casablanca... vont grandissant. D'où l'urgence d'une thérapie de choc déclinée en plans de formation au cas par cas. De nombreux profils qualifiés (réceptionniste, serveurs, gérants, accueil, room service...) font défaut.

C'était justement l'un des objectifs majeurs de la réunion présidée, lundi dernier, par le Premier ministre à Rabat. Une rencontre tenue avec le Comité stratégique du tourisme (CST) et consacrée à l'examen de mesures relatives au développement du secteur. Le marché mondial du tourisme est en pleine mutation. Une ébullition qui nécessite un recadrage, eu égard aux tendances que connaît le secteur à l'échelle mondiale. La montée en puissance de destinations comme la Turquie, l'Egypte, l'Espagne ou encore la Tunisie..., qui opèrent un retour en force, ne laisse pas beaucoup de choix à la destination Maroc. Les formules de séjours dits classiques sont désormais désuètes. Il ne suffit plus d'offrir des packages standards. Encore faut-il fournir des prestations de qualité dans les hôtels et services offerts. Or, c'est là où le bât blesse. Plusieurs destinations s'essouffent ou du moins pâtissent d'un déficit en ressources humaines. Le personnel qualifié est devenu «une denrée rare» et le niveau des prestations offertes laisse à désirer.

Un programme de formation a été concocté afin de répondre aux besoins les plus pressants en différents profils. En tout et pour tout, ce contrat RH devra former et mettre sur le marché quelque 62.000 jeunes à horizon 2012. Baptisé Contrat RH, ce programme implique plusieurs intervenants: départements de l'Emploi, du Tourisme, OFPPT, Anapec, Fédération nationale du tourisme (FNT), professionnels... Programme qui sera signé lors de la 8e édition des Assises internationales du tourisme. Il prévoit une stratégie intégrée pour accompagner la création d'emplois dans l'hôtellerie et mettre en place un système de gouvernance pour le pilotage et le suivi du contrat RH.

D'où la nécessité de rehausser la formation du personnel et de relever le niveau des prestations ... L'objectif étant non seulement d'améliorer la qualité du séjour mais aussi répondre à la demande grandissante et les besoins en ressources humaines. En clair, le programme prévoit une stratégie intégrée pour accompagner la création d'emplois dans l'hôtellerie et répondre au mieux aux besoins des stations du plan Azur.

Selon Hafid Kamal, directeur de l'Anapec, le plan formation 2008-2012 nécessite l'implication de plusieurs intervenants. L'objectif étant d'accompagner la Vision 2010 par un plan de ressources humaines dédié tant en matière de formation que de grille salariale. Ainsi, 62.000 jeunes devraient

être opérationnels à l'horizon 2012. Des études de motivation sont en cours d'élaboration. «Globalement, côté Anapec, le programme est presque bouclé et une bonne partie des études sont réalisées», déclare Kamal. L'organisme aura notamment pour mission de combler le gap, réduire les déficits en ressources humaines en étudiant les besoins réels par région.

Aujourd'hui, les besoins à Marrakech sont estimés à plus de 14.000. Rien que pour la filière hôtellerie, 3.000 postes sont à pourvoir.

Le plan Azur et ses différentes stations balnéaires nécessitent aussi un grand effort en formation. Dans le court terme, l'Anapec devra mettre à la disposition de Mazagan quelque 1.400 personnes qualifiées. Pour la station Saïdia, quelque 1.600 personnes devront être disponibles dans un premier temps.

Enfin, ce plan de formation sera décliné au cas par cas selon les besoins de chaque établissement hôtelier et les standards qu'il revendique. Le rôle de l'Agence porte sur le financement des formations et le suivi et contrôle de l'avancement de ce programme.

Rappelons que, fin 2007, le secteur a enregistré 7,45 millions de touristes, soit une évolution de 13% comparée à 2006.

17 millions de nuitées ont été enregistrées à la même période, soit une hausse de 3%. Les recettes touristiques ont atteint, fin 2007, 58,8 milliards de DH.

Guides et pèlerins

La réunion du CST a été également consacrée à la présentation d'un projet de réforme de la législation relative à l'activité des guides au Maroc. Cette réforme, qui prévoit des nouveautés importantes pour ce secteur, a été examinée et approuvée par l'ensemble des membres du CST. Le ministre du Tourisme a d'ailleurs annoncé, dans ce sens, qu'un projet de loi sera préparé au cours du prochain trimestre et mis dans le circuit d'adoption. Enfin, un dossier relatif à l'opération Haj encadrée par les agences de voyages au titre de l'année 2008. Le CST a demandé au ministre du Tourisme de proposer au département des Habous et des Affaires Islamiques de réaliser une étude sur l'impact du système actuel des quotas appliqué aux agences.

Amin RBOUB
L'économiste