

DES
23.3.2

ROYAUME DU MAROC

MINISTERE DE L'INTERIEUR
N°: 12

14 MARS 2012

MINISTERE DU TOURISME
N°: 10

PROVINCE DE LARACHE
Bureau D'ordre
Arrivée
2012 03 23
S/N°: 4636/DIV. DES
Le:

A

- MESSIEURS LES WALIS DE REGIONS ET GOUVERNEURS DES PREFECTURES ET PROVINCES DU ROYAUME ;
- MESSIEURS LES DELEGUES REGIONAUX, PEFECTORAUX 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 classement ou à la fermeture totale ou partielle de l'établissement.

Toutefois, il a été constaté que plusieurs établissements d'hébergement touristique ne sont pas 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 intégrer 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 liés au non respect des normes de qualité des services offerts aux clients de ces établissements et à l'image globale de la destination, ces manquements entraînent une concurrence déloyale vis-à-vis des établissements classés et une détérioration des ressources de l'Etat et des Collectivités Territoriales.

Dans l'objectif 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, consistant 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.

1. **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 décentralisée 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 comportant, 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 touristiques 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 Régions 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 des administrations 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 du 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.

Messieurs les Walis et Gouverneurs sont, également, tenus de donner leurs instructions au représentant de la Préfecture ou de la Province siégeant au sein des commissions d'instruction des demandes de permis de construction, de transformation ou d'extension des projets d'établissements d'hébergement touristique, d'attirer l'attention des membres des commissions précitées, en particulier, le représentant de l'Agence Urbaine et celui de la Commune concernée, au cas où ces projets n'auraient pas fait l'objet d'un classement technique provisoire, sur la nécessité de sursoir à la délivrance de l'autorisation demandée, jusqu'à la justification par le pétitionnaire de l'obtention du classement technique provisoire du projet objet de l'instruction.

Messieurs les délégués du tourisme sont tenus d'adresser aux gouverneurs, aux présidents des conseils communaux et aux directeurs des agences urbaines concernés, une copie de toute décision de classement technique provisoire, dans un délai de dix jours à compter de la date de cette décision, et ce, dans un objectif d'échange et de recoupement des informations permettant aux administrations concernées d'assurer un suivi efficace des projets d'établissements touristiques. Par ailleurs, les délégués du tourisme devront être informés de tout octroi de permis de construction, de transformation ou d'extension concernant des établissements d'hébergement touristique.

Enfin et conformément aux dispositions de l'article 8 de la loi n° 61-00, tout établissement d'hébergement touristique doit faire l'objet d'un classement dit d'exploitation dans un délai maximum de deux mois après son ouverture au public. Sachant que cette ouverture au public est conditionnée par la délivrance du certificat de conformité par les présidents des conseils communaux concernés, il importe, que les délégués du tourisme en soient systématiquement informés afin qu'ils puissent déclencher la procédure de classement d'exploitation dans les délais prévus par la loi.

2. Démarche pour la régularisation de la situation des établissements touristiques non classés:

Au-delà des actions préventives mentionnées ci-dessus, et dans une logique corrective, une opération de classement du parc hôtelier non classé sera lancée à l'échelle nationale dans les deux mois à venir, en associant l'ensemble des parties intervenant dans le processus de classement, que ce soit au niveau national ou régional. Cette action se fera selon deux étapes : une première phase dédiée au recensement du non classé et une seconde consistant à mettre en œuvre l'opération de régularisation sur le terrain.

2.1 Recensement des établissements non classés :

Un travail préalable de recensement des établissements d'hébergement touristique non classés devra être mené au niveau des provinces et préfectures en coordination avec les délégations du tourisme. Sur la base de ce recensement dont les résultats devront être transmis aux services du Ministère de l'Intérieur et du Ministère du Tourisme, un travail de priorisation devra être effectué afin de définir les unités à cibler par l'opération de régularisation.

2.2 Lancement de l'opération de classement

L'opération de classement sera menée selon la démarche suivante :

- ❖ Faire un premier passage au niveau des établissements ciblés dans une logique de sensibilisation (Sensibiliser sur l'importance et le caractère obligatoire du classement, identifier les gaps par rapport aux exigences réglementaires, formuler des recommandations, accorder un délai pour se conformer, etc.) ;
- ❖ Accompagner les établissements non classés en vue d'adhérer au système de classement (conseil et accompagnement technique, accompagnement financier, etc.)
- ❖ Effectuer un deuxième passage (après expiration des délais) pour le classement et prendre les mesures nécessaires à l'encontre des établissements refusant d'adhérer à la démarche ;
- ❖ Accompagner la démarche par un plan de communication ciblé.

Dans cette perspective, Messieurs les Walis de Régions et Gouverneurs des Préfectures et Provinces devront prendre les mesures nécessaires pour appuyer et accompagner les commissions régionales de...

3. Contrôle des établissements classés :

Depuis l'année 2011, le Ministère 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 au classement 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 gouvernementale 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 touristiques relevant de la Division des Affaires Economiques et de la Coordination 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 en œuvre effective de ces dispositions en impliquant activement les délégués provinciaux et préfectoraux du tourisme et en mobilisant l'ensemble des services concernés avec obligation de résultats.

Le Ministre de l'Intérieur

Michaël LAENGER

Lahcen HADJAB

Ministre du Tourisme