

Programme Tourisme Durable Suisse Maroc (TDSM) 2020-2024

Synthèse de l'évaluation des HTR pilotes juin 2022

Dans le cadre du pilier 2 «*Accès au marché et compétitivité*», le programme TDSM inclut la **réhabilitation de 40 Hébergements Touristiques Ruraux (HTR)**. En tant que maillon important de la chaîne de valeur touristique, l'hébergement touristique bénéficie d'une attention particulière du programme TDSM. C'est pourquoi ce dernier a fait de **l'amélioration de la qualité et de la durabilité des HTR** l'un de ses objectifs majeurs.

Les étapes de réhabilitation des HTR

L'amélioration de la qualité et de la durabilité des HTR au sein des provinces de Béni Mellal et Azilal comprend 7 étapes :

1. Élaboration d'un **référentiel relatif à la qualité et la durabilité** des HTR incluant les normes de classement marocaines des HTR et les critères globaux pour le tourisme durable (GSTC);
2. Lancement d'un **appel à manifestation d'intérêt** pour la réception des candidatures des HTR ;
3. **Sélection** des HTR bénéficiant de l'accompagnement du programme TDSM ;
4. **Diagnostic de la qualité et de la durabilité** des HTR ;
5. Élaboration des **plans d'amélioration des HTR diagnostiqués** en vue d'améliorer leur qualité et leur durabilité ;
6. **Travaux de réhabilitation des HTR** pour l'amélioration de leur qualité et de leur durabilité par des entreprises locales ;
7. **Évaluation** des résultats.

Un **comité technique** assure le suivi de la mise en œuvre par l'équipe technique de ces étapes incluant des représentants de la Wilaya et du Conseil Régional Beni Mellal-Khénifra, des délégations du tourisme, de la province d'Azilal, de la SMIT, de 2D DAMA et Swisscontact.

Mise en œuvre d'une opération pilote

Avant la généralisation des actions de réhabilitation pour les 40 HTR, une opération pilote auprès de 6 gîtes a été lancée en 2021 afin de tester les référentiels élaborés et les ajuster en fonction des spécificités locales, initier la collaboration avec les entreprises en charge de la réalisation des travaux et, plus globalement, valider l'ensemble des processus établis avec le comité technique.

Localisation des six HTR pilotes

Les six HTR pilotes sont :

Province de Beni Mellal

- Gite Chez Saida et Mustapha, commune Dir el Ksiba
- Gite Aoujgal, commune Boutferda

Province d'Azilal

- Gite Tighremt Assif Melloul, commune Anergui
- Gite Aoujdade, Taghia, commune Zaouit Ahansal
- Gite Imarin, commune Ait Bouguemez
- Gite Tissente, commune Ait Boualli



Sur la base des résultats des diagnostics des HTR effectués selon le référentiel de qualité et durabilité développé par l'équipe technique, des plans d'amélioration ont été développés pour chaque HTR selon une approche participative impliquant le propriétaire tout au long du processus :

- Dans un premier temps, les actions globales nécessaires à l'amélioration de l'établissement en termes d'infrastructures et d'équipement sont identifiées sans prendre en considération l'aspect budgétaire ;
- Puis, dans un deuxième temps, il est question de prioriser ses actions selon deux principaux déterminants :
 - Le **budget disponible** (apport du programme TDSM et apport de l'HTR) ;
 - Avoir un **impact maximal** sur l'expérience client.

Les travaux réalisés dans les 6 HTR ont porté, à différents degrés et dans le respect des aspects de durabilité, sur :

- Rénovation des chambres, équipement en articles de literie en particulier, ajout et/ou amélioration de salles de bain privées et équipement;
- Amélioration des espaces communs : réception, salons et toilettes ;
- Aménagement des extérieurs, en particulier des terrasses ;
- Réorganisation des cuisines.

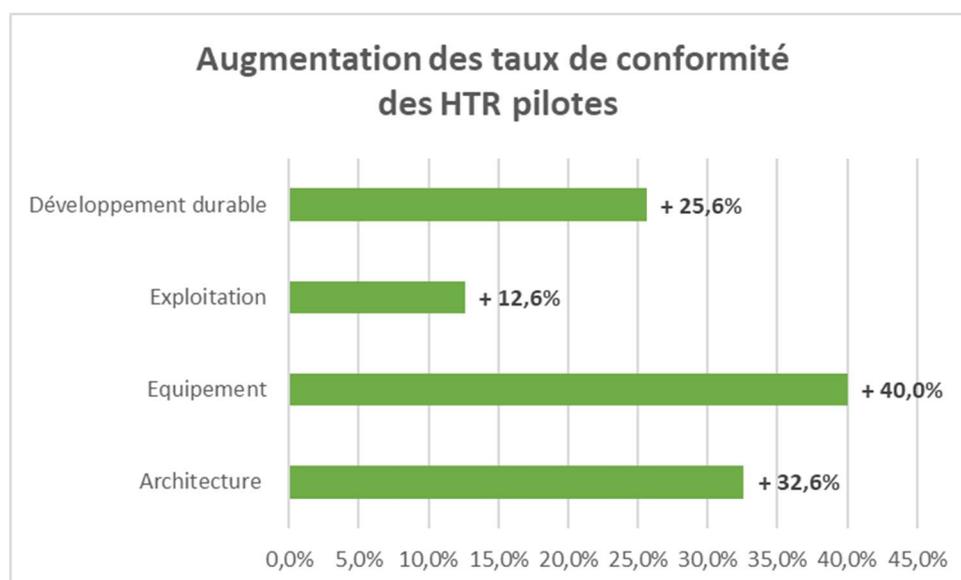
Budget de l'opération pilote :

RECAPITULATIF REHABILITATION HTR PILOTES

Province/ Zone	Budgets en MAD : apport du programme TDSM + apport de l'HTR en numéraire et en nature									
Province BM	Nbre	HTR	Apport TDSM	Apport HTR			Budget opération			
		HTR	Apport Mécanisme	Total apport HTR	Apport Numéraire	Apport nature	Budget opération	Budget travaux CDC	Budget travaux Réels	Budget équipement
El Ksiba	1	Gîte Chez Saadia et Mustapha	150.000,00	90.000,00	90.000,00	N/A	240.000,00	194.796,00	194.796,00	45.204,00
Boutferda	1	Gîte Aoujgal	150.000,00	77.000,00	50.000,00	27.000,00	227.000,00	174.974,44	201.974,44	27.419,60
Total BM	2		300.000,00	167.000,00	140.000,00	27.000,00	467.000,00	369.770,44	396.770,44	72.623,60
Province d'Azilal	Nbre	HTR	Apport TDSM	Apport HTR			Budget opération			
		HTR	Apport Mécanisme	Apport HTR	Apport Numéraire	Apport nature	Budget opération	Budget travaux CDC	Budget travaux Réels	Budget équipement
Ait Bouguemez	1	Gîte Imarin	150.000,00	87.500,00	37.500,00	50000,00	237.500,00	155088,00	205.088,00	32412,00
Ait Boualli	1	Gîte Tissent	150.000,00	187.500,00	37.500,00	150000,00	337.500,00	167.550,00	317.550,00	19950,00
Taghia	1	Gîte Aoujdade	150.000,00	75.000,00	37.500,00	37.500,00	187.500,00	169.518,00	207.018,00	17.982,00
Anergui	1	Gîte Assif Melloul	150.000,00	158.000,00	38.000,00	120.000,00	188.000,00	157.026,00	277.026,00	30.974,00
Total Azilal	4		600.000,00	508.000,00	150.500,00	357.500,00	950.500,00	649.182,00	1.006.682,00	101.318,00
TOTAL	6		900.000	675.000	290.500	384.500	1.417.500	1.018.952,44	1.403.452,44	173.941,60

Évaluation des six HTR pilotes

L'évaluation détaille les écarts et les progrès enregistrés suite à l'implémentation des actions planifiées dans les plans d'amélioration des HTR, notamment en termes d'infrastructure et d'équipement tout en estimant les coûts nécessaires pour ce faire. Plus spécifiquement, l'évaluation a porté sur l'évolution des taux de conformité de qualité et durabilité après l'intervention du programme TDSM sur des critères relatifs à l'architecture, l'équipement, l'exploitation et au développement durable.



En moyenne, **l'ensemble des taux de conformité au référentiel de qualité et durabilité ont tous évolué positivement après l'intervention du programme TDSM** : +32,6% pour les critères relatifs à l'architecture, +40% pour les critères concernant l'équipement, + 12,6% pour les critères relatifs à l'exploitation et + 25,6% pour les critères relatifs au développement durable. Les principales mesures prises pour l'environnement sont l'agrandissement des fenêtres pour une meilleure aération naturelle et un éclairage naturel, l'installation d'éclairage LED et la mise à niveau des équipements de salle de bain comme la pose de chasse d'eau économique à double débit. L'augmentation assez faible du taux de conformité aux critères relatifs à l'exploitation s'explique par le fait que l'intervention était surtout axée sur la réhabilitation des bâtiments, l'équipement et la durabilité. L'exploitation sera renforcée à partir de 2022 par la **formation et le coaching des gérants et personnel des HTR** sur les thématiques suivantes : tourisme et durabilité, service d'entretien ménager, service restauration, réception des clients et bonnes pratiques en cuisine.

Points d'amélioration des étapes pour la réhabilitation des HTR

L'opération pilote a permis d'identifier des points d'amélioration dans le processus de réhabilitation des HTR restants:

- Planification des diagnostics et des travaux des HTR par lots en tenant compte des zones géographiques afin d'éviter de trop grands déplacements et faire des économies sur les frais de transport des matériaux pour les prestataires ;
- Organisation en cascade des étapes « diagnostic – élaboration des plans d'aménagement – réalisation des travaux de réhabilitation » afin d'optimiser le temps de travail ;
- Recherche d'un point d'équilibre avec le financement disponible (minimum de 187 500 MAD par HTR) entre la réalisation de travaux apportant une plus-value visible immédiate (aménagement de terrasse extérieure, mise à niveau des chambres et salles de bain) et le renforcement d'infrastructures non visibles ;
- Versement de la contribution financière des gérants d'HTR avant le début des travaux afin d'éviter les retards de paiement ;
- Prise en compte des besoins identifiés pour l'exploitation des HTR dans le programme de formation dédié à la gestion d'un HTR.

Illustrations des interventions liées à la réhabilitation des HTR

 Avant intervention /  Après intervention

GiteTighremt Assif Melloul



Cuisine du gîte avant intervention du programme



Cuisine du gîte après le réaménagement et la rénovation



Mise en place des meubles bas de la cuisine



Table de travail en marbre



Revêtement du sol et des murs de la cuisine



Mise en place d'un évier double bac



Terrasse de l'établissement avant l'aménagement



Nouvelle terrasse de l'établissement bien aménagée



Aménagement des escaliers menant à la nouvelle terrasse



Mise en place des pots de fleurs au niveau de la terrasse



Mise en place des lampadaires et des interrupteurs



Terrasse du bâtiment est étanche



Patio de l'établissement avant l'intervention du programme



Mise à niveau du patio de l'établissement (revêtement du sol)



Décoration du patio par des pots de fleurs



Garde-corps



Mise à niveau du couloir menant au patio et aux chambres

Gîte Imarin



Chambres de l'établissement avant l'intervention du programme



Mise à niveau des chambres de l'établissement (peinture, nouveaux sanitaires, équipements, etc.)



Peinture des murs des chambres du gîte



Mise à niveau des panneaux d'appellation des chambres et de l'éclairage nocturne



Peinture harmonisée des portes et fenêtres



Revêtement en carreaux du ciment du sol des chambres du gîte



Salle de bain et toilette privative avant l'intervention du programme



Mise en place des chasses d'eau économique et à double débit avec accessoire et équipements



Douches cloisonnées propres et en bon état



Mise en place des lavabos de style marocain propre et en bon état



Aménagement des nouveaux blocs sanitaires pour les deux dortoirs communs du gîte





Terrasse et façade des chambres avant l'intervention du programme



Revêtement en pierre de la terrasse devant les dortoirs et allées menant au salon d'accueil



façade, fenêtres et portes des chambres harmonisées

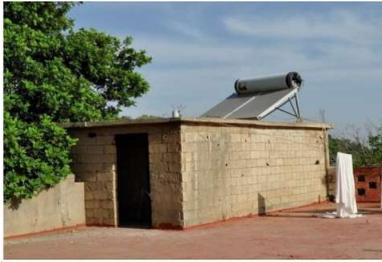


Remblai et terrassement de la zone de stationnement du gîte



Mise en place des pots de fleurs au niveau de la terrasse devant les chambres

Gite Chez Saïda et Mustapha



Sanitaire commun avant l'intervention du programme



Mise en place des lavabos et d'équipements nécessaires



Habillage mural des façades extérieures du bloc sanitaire commun



Douche bien aménagé et en état



Toilette avec chasse d'eau économique



Local technique au niveau des sanitaire commun



Entrée de l'établissement avant la mise en place de l'enseigne



Mise en place d'une enseigne à l'entrée de l'établissement



Mise en place d'une deuxième enseigne au niveau de l'espace d'accueil



Escaliers menant l'étage avant l'intervention du programme



Ouverture des fenêtres au niveau des escaliers menant à l'étage (éclairages et aérations naturelles)





Chambre privative avant l'intervention du programme



Mise à niveau des chambres de l'établissement



Habillage mural de l'ensemble des chambres de l'établissement



Mise en place du luminaire artisanal



Mise en place des tables de chevet



Peinture murale des chambres

Gîte Aoujgal



Entrée de l'établissement avant l'intervention



Aménagement de l'entrée de l'établissement (pierre locale, enseigne du gîte, terrassement et remblai de la zone de stationnement et de la terrasse)



Réaménagement de la terrasse du gîte



Mise en place d'une enseigne à l'entrée de l'établissement



Mise en place d'un panneau de signalétique sur la piste menant au gîte



Cuisine annexe avant l'intervention du programme



Ancienne cuisine après les travaux de mise à niveau



Revêtement mural et du sol de la cuisine



Mise en place des meubles bas (placards de rangement) de la cuisine



Mise en place d'un évier double bac



Mise en place d'un plancher traditionnel au niveau de la cuisine

Gîte Aoujdade



Cuisine annexe avant l'intervention du programme



Ancienne cuisine après les travaux de mise à niveau



Revêtement mural et du sol de la cuisine



Mise en place des meubles bas (placards de rangement) de la cuisine



Mise en place d'un évier double bac



Mise en place d'un plancher traditionnel au niveau de la cuisine



Terrasse du gîte avant l'intervention du programme



Vue globale de la terrasse du gîte après le réaménagement



Extension et élargissement de la terrasse du gîte



Mise en place d'un planché traditionnel au niveau de la terrasse



Revêtement du sol de la terrasse en carreaux du ciment



Mise à niveau des escaliers menant à la terrasse

Gite Tissente



Terrasse de l'établissement avant l'intervention du programme



Porte d'accès à la nouvelle terrasse de l'établissement



Renforcement/revêtement de la terrasse et mise en place des garde corps en métal



Lavabo commun de l'étage (RDC +1) en mauvais état d'entretien et d'agencement



Aménagement d'un nouveau lavabo avec ces équipements



Lavabo commun de style marocain local



Salon d'accueil de l'étage (RDC +1) étroit, handicapant le passage des



Vue globale du nouveau salon d'accueil de l'étage supplémentaire



Revêtement du sol du salon en carreaux du ciment



Mise en place d'une cloison de séparation en moucharabieh au niveau du salon



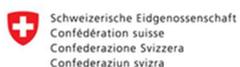
Aménagement des grandes ouvertures au du salon



Deuxième salon d'accueil bien aéré et bien éclairé

Programme Tourisme Durable Suisse Maroc

Financé par



Département fédéral de l'économie, de la formation et de la recherche DEFR
Secrétariat d'Etat à l'économie SECO

Ambassade de Suisse au Maroc

En collaboration avec



Mis en œuvre par

