



HÔTELLERIE ET RESTAURATION / Comment obtenir les étoiles, fourchettes et « Taliers » ?

Le classement des hôtels, restaurants et maquis désormais obligatoire !



Le Conseil des ministres du 19 janvier 2022 a adopté un décret portant application obligatoire de la norme de classement des hôtels et de la norme de classement des restaurants dits maquis en Côte d'Ivoire. Un décret qui vient entériner un travail de longue haleine et incluse dans la stratégie nationale de développement touristique, « Sublime Côte d'Ivoire ». Et qui vise à installer durablement la destination ivoirienne dans le Top 5 africain, tout en en faisant un hub incontournable du divertissement du Continent. Etant entendu que pour le Tourisme d'affaires, elle est dans le trio de tête. Le tout auréolé, sous le leadership de SEM Alassane Ouattara dont la politique hardie de développement est reconnue au plan international. Et dont le programme de société, « Pour une Côte d'Ivoire solidaire », mise en œuvre par le Premier ministre Patrick Achi, établit l'industrie touristique comme l'un des piliers. Toutes choses qui, à la lumière de la pertinence de la stratégie susmentionnée, valent au tourisme ivoirien d'avoir droit de cité dans le gotha mondial. A juste titre, le ministre ivoirien du Tourisme et des Loisirs, Siandou Fofana, préside depuis 2021 le Conseil exécutif de l'Organisation mondiale du tourisme (OMT), en plus d'être le président de la Commission régionale pour l'Afrique de ladite institution spécialisée des Nations-Unies. Autant de responsabilités qui vont de pair avec des exigences de qualité pour la destination éburnéenne. D'autant plus que devant la montée en puissance de la concurrence et face aux enjeux de la compétitivité de plus en plus rude, la qualité des offres et des services s'impose comme un véritable facteur d'attrait vers notre destination. Parmi les bonnes pratiques qui figurent dans la stratégie « Sublime Côte d'Ivoire » qui est le gouvernail de l'essor de l'écosystème touristique ivoirien sur la période 2018/2025, trône en bonne place la normalisation aux standards internationaux de nos réceptifs d'hébergement, de restauration et de divertissement ainsi que de fournitures d'informations aux usagers pour répondre aux enjeux de la concurrence, de la qualité de service, de la modernité, de l'innovation et de l'écologie. I - CONTEXTE Le Ministère du Tourisme et des Loisirs a sollicité l'appui de l'Organisation Mondiale du Tourisme (OMT) en vue de poser un diagnostic critique du tourisme en Côte d'Ivoire. Le rapport

qui en est résulté révèle, entre autres, l'absence de classification des établissements d'hébergement et de restauration. Les recommandations issues de l'étude ont indiqué la nécessité de reprendre la classification des établissements d'hébergement et de restauration selon les étapes ci-après : - Mettre à jour les normes existantes conformément aux standards internationaux ; - Assurer la formation des évaluateurs - Procéder à une phase pilote de l'opération d'évaluation - Apposer les panonceaux de classement.

II - HISTORIQUE

Les premières classifications datent des années 80. Malheureusement, cet élan est freiné par la crise économique qui survint dans la même période, causant hélas, l'arrêt des opérations véritables de classification depuis plus d'une trentaine d'années. En 1992, les normes ivoiriennes de classification ont été arrimées à celles des espaces UEMOA. Par ailleurs, en 2010, la Côte d'Ivoire, tenant compte de certaines insuffisances liées au développement durable, ainsi qu'aux TIC, s'est dotée de normes plus enrichies. Le Code du Tourisme édicté en 2014 a précisé le champ de la qualité de services et les conditions d'inspection et de contrôle pour mise aux normes et classement. En 2015, sur recommandation de l'OMT, la Direction des Activités Touristiques, a entamé le processus d'actualisation des normes de classement en y intégrant une dimension sécuritaire plus corsée. En 2018, elle va lancer la phase pilote de classification des hôtels. En 2019, CODINORM consolide et endosse les normes de classification des hôtels par la CT 27 Dans la foulée, le Fonds de Développement Touristique, met en place un logiciel informatique en vue de réduire les manipulations humaines et renforcer la crédibilité du nouveau système de classification. Ainsi le délai de compilation des points est passé de plusieurs mois à des secondes près .

III - METHODOLOGIE

Elle commence par une mission d'évaluation effectuée par quatre (04) évaluateurs munis chacun d'une tablette. Les 175 critères incorporés dans le logiciel, subdivisés en neuf (09) rubriques, permettent aux techniciens de la DAT de passer au peigne fin tout l'établissement en attribuant au fur et à mesure des notes dont la synthèse est faite automatiquement sur une cinquième tablette. La moyenne



ainsi obtenue permet de déterminer le standing de l'établissement : Ces 9 rubriques sont :

RUBRIQUES NOMBRE DE CRITERES POINTS

1 EXTERIEUR DE L'HOTEL 9 24

2 RECEPTION ET SERVICES AUX CLIENTS 2 3 55

3 LOCAUX COMMUNS 6 21

4 CHAMBRES 6 7 181

5 RESTAURANT 2 3 61

6 ADMINISTRATION ET RESSOURCES HUMAINES 5 25

7 EQUIPEMENTS ET MESURES DE SECURITE 15 73

8 HYGIENE ET DEVELOPPEMENT DURABLE 10 46

9 SERVICES ANNEXES 17 34 TOTAL 175 520

Le total des points est de 520, tous les hôtels qui obtiennent moins de 286 points sont non classés ; -

De 286 à 337 points, soit au moins 55% du total des points est classé 1 étoile -

De 338 à 389 points, soit au moins 65% du total des points est classé 2 étoiles -

De 390 à 441 points, soit au moins 75% du total des points est classé 3 étoiles -

De 442 à 493 points, soit au moins 85% du total des points est classé 4 étoiles -

De 494 à 520 points, soit au moins 95% du total des points est classé 5 étoiles

Ce résultat, sera soumis à la Commission Nationale de Classement et de Reclassement pour délibération. Cette commission est composée de plusieurs membres dont les faitières et de certaines personnalités issues des ministères techniques. Un procès-verbal de délibération sera transmis à Monsieur le Ministre du Tourisme et des Loisirs qui prendra, en dernier ressort, un arrêté de classement dudit établissement. Il est bon de noter que ces panonceaux sont sécurisés de sorte qu'aucune autre structure non autorisée par le Ministère ne puisse en fabriquer. Dans sa forme descriptive, le panonceau 42 cm de long sur 30 cm de large et est fait dans de la résine transparente coulée à chaud, sécurisée.

- Des étoiles pour les établissements d'hébergement (allant de 1 à 5 étoiles pour le plus haut standing) ;

- Des fourchettes pour les restaurants (allant de 1 à 3 fourchettes selon le standing) ;

- Des « Taliers » pour les restaurants dits maquis (allant de 1 à 3 « taliers » selon le standing) ;

- Les lettres A pour les Agences de voyages ou d'évènementiels ou B pour les Bureaux de voyages ou d'évènementiels selon la catégorie ; La dernière ligne comporte, à l'extrême gauche, un numéro unique d'immatriculation et à l'extrême droite la validité du panonceau. Chaque année un Certificat de conformité est établi par l'Administration Nationale du Tourisme après des contrôles et inspection par les agents assermentés du Ministère du Tourisme et des Loisirs.

Avec sercom

Festival international des arts et de la culture de Daoukro

C'est parti pour la 17e édition



La 17e édition du Ficad compte rassembler les filles et fils de l'ffou et ceux des autres régions du pays.

En pays baoulé, la fête de Pâques, communément appelée Pâquinou, est un évènement spécial. En plus des réjouissances, c'est l'occasion des grandes retrouvailles en famille et le moment de régler toutes les affaires pendantes. On en profite aussi pour dégager les perspectives d'avenir. C'est sans doute pour toutes ces raisons que les promoteurs du Festival international des arts et de la culture de Daoukro (Ficad) ont choisi cette période pour tenir leur évènement. Et en 17 éditions, le Ficad s'est positionné comme l'évènement de référence de la région de l'ffou dont la ville de Daoukro est le chef-lieu de région. A la faveur d'une conférence de presse qui s'est tenue le 19 janvier au Deux-Plateaux 7e Tranche dans la commune de Cocody, les organisateurs du Ficad ont donné les grandes articulations de ce que sera le Ficad 2022. Au programme, il y aura des concours culinaires, des matches de gala, des défilés de mode, des parades carnavalesques, des concerts géants, une journée scientifique, un séminaire de formation et bien d'autres attractions. Le thème retenu cette année est « L'industrie culturelle et des arts, facteur de développement local », a fait savoir Olivier Akoto, commissaire général du Ficad et par ailleurs député de la ville de Daoukro. À travers les différentes prestations artistiques et les défilés de mode, la cérémonie a permis de donner un avant-goût de ce à quoi auront droit les festivaliers cette année. La caution des ministères de la Culture et de l'Industrie des arts et du spectacle ainsi que celui du Tourisme et des Loisirs s'est manifestée par la présence de Kossonou Paul- Marie, conseiller technique représentant Harlette Badou N'Guessan Kouamé et Jean-Marie Atta Kouacou, directeur de cabinet, représentant Siandou Fofana. La cérémonie a également enregistré la présence de plusieurs élus et chefs traditionnels. Ce sont près de 100 festivaliers qui sont attendus pour célébrer

dans la ferveur, le patrimoine culturel de la région de l'ffou.

MORIBA SANOGO

Industrie touristique de l'espace Cedeao

La Confédération des organisations patronales marque des points à Abuja



La Confédération des Organisations Patronales pour l'Industrie Touristique de l'espace Cedeao (Copitour-Cedeao) a multiplié les rendez-vous à Abuja. (Ph Dr)

La Confédération des organisations patronales pour l'Industrie touristique de l'espace Cedeao (Copitour-Cedeao) est en phase avec la Communauté économique des États de l'Afrique de l'Ouest (Cedeao).

Traoré Mamadou, Commissaire en charge du secteur privé et du tourisme de la Cedeao, a accordé une audience à la faïtière des organisations de tourisme de l'espace sous régionale. La délégation du président de la Copitour-Cedeao, de dix pays, était conduite par son président Zougrana Mamadou Pierre Célestin. Elle a été reçue le vendredi 14 janvier 2022, par le Dr Tony Elumelu, directeur du secteur privé et Mme Stella Drabo, chargée du programme Tourisme et Niafo Yaya. La délégation des professionnels du tourisme de la Cedeao a reçu les assurances de l'appui, des engagements de soutien, de félicitations et les encouragements de la Cedeao. En retour, la Confédération a remis les statuts, les règlements intérieurs, le procès-verbal, l'agrément et le rapport au représentant du Département en charge du Tourisme de la Cedeao. Rappelons que c'est du 13 au 18 décembre 2020, que s'est tenu à Ouagadougou (Burkina Faso), un atelier sur « La stratégie de relance du tourisme et la validation des textes réglementaires des établissements touristiques et d'hébergement au sein de l'espace Cedeao ». Une des recommandations majeures de cet atelier était la création de la Confédération Ouest Africaine du secteur privé du tourisme. Un Comité ad hoc a été mis en place et présidé par Pierre-Célestin Zougrana. L'agenda proposé par ce comité ad hoc et la Commission de la Cedeao a été respecté par le président Pierre Célestin Zougrana.

L'Assemblée générale constitutive de la Confédération s'est tenue à Ouagadougou au Burkina Faso du 24 au 25 mars 2021 donnant naissance à Copitour / Cedeao (Confédération des Organisations Patronales pour l'Industrie Touristique de l'espace Cedeao). Après cette fructueuse rencontre, la délégation a eu une audience avec son Excellence Traoré Khalil, Ambassadeur de la Côte d'Ivoire au Nigeria, aux fins d'obtenir son soutien et surtout partager sa grande expérience du secteur de l'industrie du tourisme et de l'hôtellerie. Son Excellence Traoré Khalil a occupé durant de nombreuses années, le poste de directeur de cabinet du ministre du Tourisme en Côte d'Ivoire. La délégation a terminé sa mission avec la rencontre des acteurs privés du tourisme de l'État d'Abuja.

FIÉNY TIÉ