

## INTRODUCTION GENERALE

Le tourisme revêt une dimension stratégique pour la sphère économique dans chaque pays. Il s'agit d'un segment d'une importance cruciale qui joue un rôle incontestable dans la diversification du portefeuille clients, permettant ainsi aux opérateurs touristiques d'aboutir à une combinaison intelligente entre touristes résidents et étrangers. La recherche de cette combinaison s'avère d'une extrême importance surtout en période de crise. En effet, le marché des voyages domestiques constitue un filet de sécurité qui atténue les effets des éventuelles perturbations de l'activité touristique internationale sur la rentabilité des établissements d'hébergement, en particulier, et sur celle des autres entreprises opérant globalement dans le secteur touristique.

Le tourisme interne apporte, en outre, une contribution précieuse au développement économique des régions en favorisant la canalisation d'une part des richesses nationales vers les populations locales et en favorisant la pérennisation des emplois et des effets positifs induits sur les activités de transport et sur les autres prestataires de services (restaurants, commerces, artisanat ...).

Partant de ces considérations, les pouvoirs publics ont prévu, dans le cadre de la «Vision 2020», un volet dédié au développement du tourisme interne et de la prestation hôtelière dans les différents territoires touristiques du Royaume. Le but étant de concevoir une gamme de produits touristiques qui répond aux attentes des résidents en termes de prix et qui tient compte de leurs habitudes et de leur mode de voyage. En s'appuyant sur cette ambitieuse stratégie, le Maroc cherche ainsi à élargir la base de sa clientèle sur le segment du tourisme domestique, tout en récupérant une part des touristes résidents qui optent pour le voyage à l'étranger.

En effet, après l'élaboration de la note relative aux opportunités du développement régional du tourisme au Maroc et celle consacrée au tourisme dans les régions du sud, l'analyse sera affinée en se focalisant, dans le cadre du présent travail, sur le segment de la prestation hôtelière.

Il sera question, dans un premier temps, de revenir sur la tendance des indicateurs de performance de la prestation touristique au Maroc tout en mettant en avant les mesures prises par le pays pour promouvoir ce segment et le rendre un pilier de la croissance économique. La prestation hôtelière au Maroc sera étudiée dans la deuxième partie et ce, en se basant sur une analyse du paysage hôtelier national tout en exploitant les chiffres relatifs aux différents pôles touristiques du Royaume. Par la suite, l'accent sera mis sur les établissements et institutions qui offrent une formation académique en matière de prestation hôtelière. Au niveau de la troisième partie, un zoom sera consacré à l'étude d'un cas pratique pour mettre en évidence les propos théoriques cités précédemment. Enfin, l'étude sera conclue par des recommandations susceptibles de contribuer à l'amélioration du positionnement du Maroc sur le segment de la prestation hôtelière et ce par le biais d'une étude empirique traitant la satisfaction des touristes au sein des hôtels.