

ⵜⴰⴳⴷⴰⵏⵜ ⵏ ⵍⴰⵎⴰⵔⴰ
ⵜⴰⵎⴰⵏⴰⵢⵜ ⵏ ⵓⴽⴷⴰⵏⵜ ⵏ ⵍⴰⵎⴰⵔⴰ
ⵏ ⵓⴽⴷⴰⵏⵜ ⵏ ⵍⴰⵎⴰⵔⴰ ⵏ ⵓⴽⴷⴰⵏⵜ



المملكة المغربية
وزارة التربية الوطنية
والتعليم الأولي والرياضة



Rapport de stage

Stage de 1ère année

Filière : DSI

Nom de l'entreprise :

Délégation régionale du tourisme

Réalisé par :

Hajar Boulmane

Encadré par :

Mme Bouchra Mohattan

Mr Abd El Jalil Ait Lahcen

Période de stage : de 21/06/2022 à 07/07/2022



Dédicace

C'est avec plaisir que je dédie ce travail modeste à mes chers parents qui m'ont beaucoup aidé, supportée et motivé tout le long de mon cursus scolaire et qui ont été toujours là pour moi.

Merci à ma mère qui m'a toujours motivé, à mon père qui m'a beaucoup aidé et à mon frère et mes sœurs qui m'ont supporté et aidé à préparer ce travail.

Remerciement

Au terme de ce travail, je tiens à exprimer ma profonde gratitude à mon encadrant Monsieur Abd El Jalil Ait Lahcen qui n'a pas cessé de nous prodiguer tout au long de la période du stage et aussi pour son suivi et son énorme soutien.

Je souhaite également remercier mon encadrant Bouchra Mohattan pour la disponibilité, le support et pour les précieuses informations qu'elle m'a données avec beaucoup d'intérêt et de compréhension.

Mes sincères remerciements vont à tous les membres de la délégation régionale de Marrakech qui ont tous été à notre disponibilité et notre écoute.



Sommaire

Dédicace	2
Remerciement	3
Introduction	6
I. Présentation de la délégation régionale de tourisme de Marrakech :	7
1) Les délégations régionales au Maroc :	7
2) Le rôle de la délégation régionale du tourisme :	7
3) Organigramme de la délégation régionale du tourisme à Marrakech :	8
II. Les services de la délégation régionale de Marrakech :	10
1) Services des affaires générales :	10
2)	10
3) Services de l'encadrement de l'activité touristique :	11
a) Bureau de contrôle :	12
b) Bureau d'architecture :	13
4) Services des produits touristiques :	14
a) Bureau de promotion de la qualité :	14
b) Bureau des statistiques :	15
III. Environnement de la délégation régionale du tourisme à Marrakech :	16
1) Centre régionale d'investissement (CRI) :	16
2) Association de l'industrie hôtelière (AIH) :	17
3) Association régionale des agences de voyage de Marrakech (ARAVM) :	17
4) La société marocaine d'ingénierie touristique :	18



IV..... Période du stage au sein de la délégation :
19

1) Travail au sein de la délégation du tourisme :19

2) Les difficultés du travail au sein de la délégation : 20

V. Conclusion :21



Introduction

Effectuer un stage est tout d'abord l'opportunité de découvrir le monde professionnel, de comprendre comment fonctionne réellement une entreprise, d'apprendre à s'intégrer au sein d'une équipe et aussi construire un réseau professionnel.

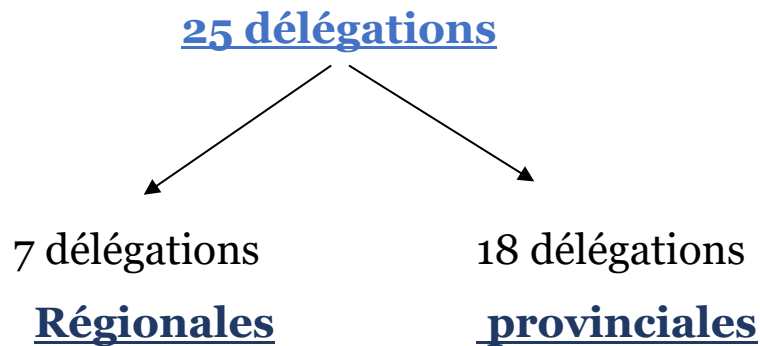
Lors de mon stage à la délégation régionale du tourisme à Marrakech j'ai pu apprendre le fonctionnement de la délégation qui est un service déconcentré du ministère du tourisme et qui a pour but de représenter cette dernière et appliquer les décisions prises par elle, elle permette aussi de recueillir les informations, la promotion de l'activité touristique et le contrôle du classement et le fonctionnement des établissements touristiques dans les régions, j'ai pu aussi apprendre comment s'intégrer et travailler au sein d'une équipe et de soumettre aux mêmes conditions que les personnels.



I. Présentation de la délégation régionale de tourisme de Marrakech :

1) Les délégations régionales au Maroc :

Le Maroc est constitué de 25 délégations du tourisme, chacune des délégations représente un service déconcentré du ministère du tourisme et qui se compose de 7 délégations régionales et 18 délégations provinciales, chacune des délégations est chargée de l'application des décisions prises au niveau du ministère du tourisme.



2) Le rôle de la délégation régionale du tourisme :

Les délégations régionales du tourisme sont chargées de l'encadrement et de la promotion de la qualité des activités

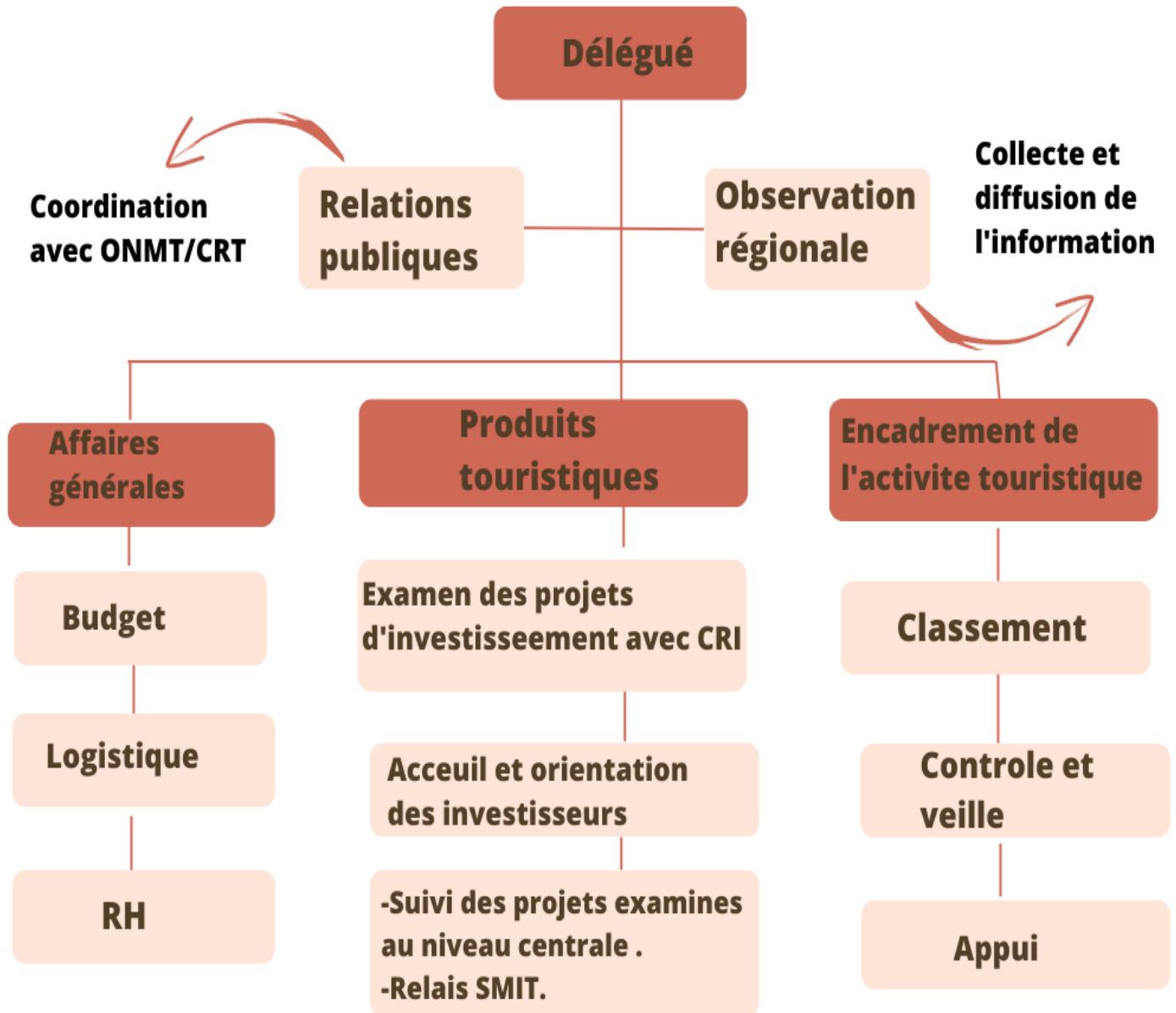


touristiques, l'étude des dossiers d'investissement touristique, le développement et le suivi des produits touristiques au niveau régional et local et enfin tout ce qui concerne les affaires générales à titre d'exemple 'la gestion des dossiers administratifs et de l'encadrement de l'opération du pèlerinage'.

Généralement Chaque délégation est chargée du :

- Conception et élaboration des stratégies visant le développement touristique dans les régions.
- Contrôle régulier des établissements touristique.
- Assurer l'amélioration de la qualité du produit touristique.
- Etude des dossiers d'investissement touristique.
- Promotion du produit touristique.
- Encadrement de l'opération du pèlerinage.

3) Organigramme de la délégation régionale du tourisme à Marrakech :



II. Les services de la délégation régionale de Marrakech :

1) Services des affaires générales :

Le service des affaires générales est chargé de la gestion des ressources humaines qui conclue la gestion des personnels que ça soit les décisions de congés, Autorisation d'absences, certificats médicaux etc., ensuite la gestion du budget et tout ce qui est logistique au sein de la délégation.

Le service des affaires générales est aussi en association avec le secrétariat qui est à son tour un point de rencontre entre l'extérieur et l'intérieur au sein de la délégation et qui permet de fournir les informations, l'organisation des différents dossiers arrivés comme les plaintes, les demandes de classement, la création des établissements touristiques, demande de paiement de l'acompte et agreement au transport touristique.





2) Services de l'encadrement de l'activité touristique :

Ce service est chargé du contrôle et de l'appui des investissements touristique et aussi le classement des établissements à titre d'exemple :

- Les hébergements touristiques comme les hôtels et les maisons d'hôte sont classés selon les étoiles qui se fait selon 3 grands critères :
 - Qualité de confort des équipements.
 - Qualité des services proposés.
 - Bonnes pratiques en matière de respect de l'environnement et d'accueil des clients en situation d'handicap.

- Les restaurants sont classés selon les fourchettes qui se fait selon les normes suivantes :
 - Salle à manger doit être climatisée, aérée, éclairée, décorée et meublée.
 - La cuisine doit être aérée et bien équipée.
 - Le personnel doit avoir une qualification professionnelle confirmée par l'expérience ou sanctionnée par un diplôme.

Le service de l'encadrement de l'activité touristique regroupe deux bureaux : bureau de contrôle et bureau du statistique.

l'encadrement de l'activité touristique

Bureau de
Contrôle

Bureau de
statistique

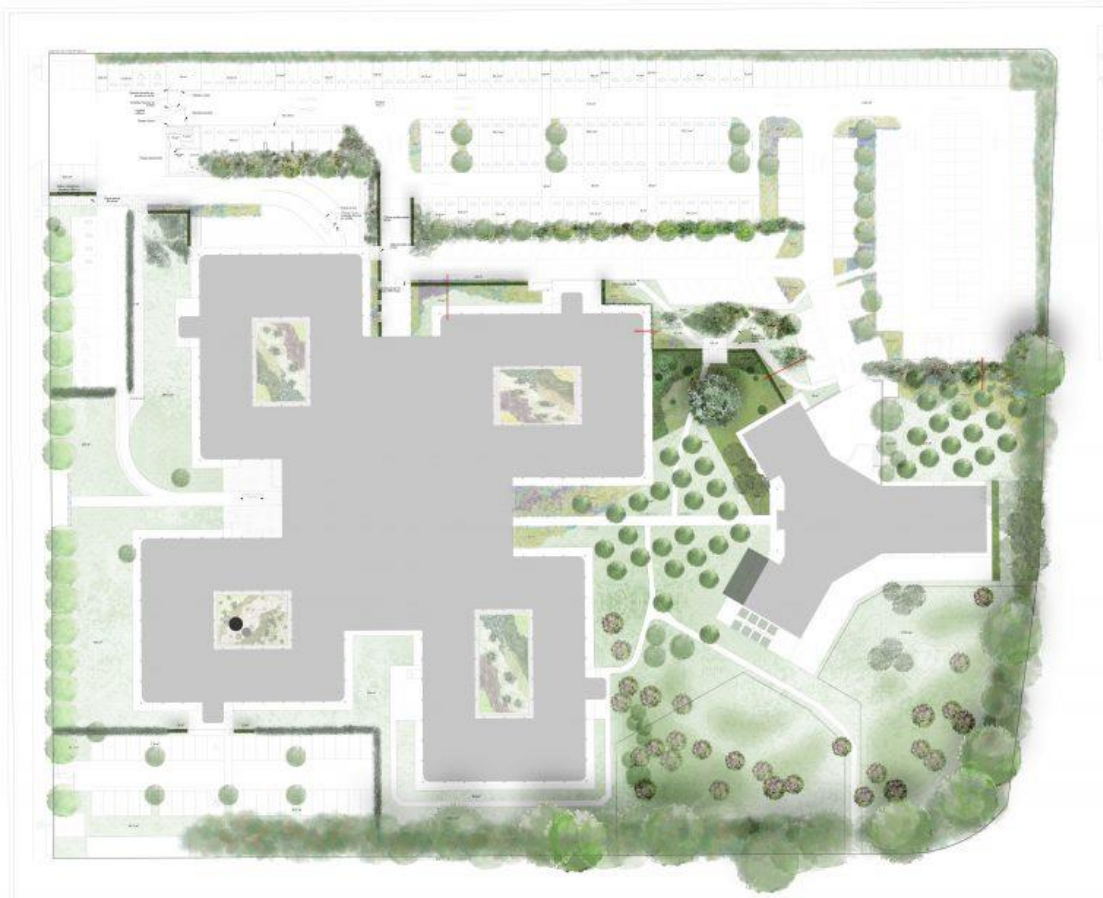
a) Bureau de contrôle :

Ce bureau est chargé du contrôle des différents établissements touristiques (hôtels, motels, auberge, restaurant...) et assurer la conformité de ces derniers aux différents critères et normes fixées par l'autorité gouvernementale chargée du tourisme.



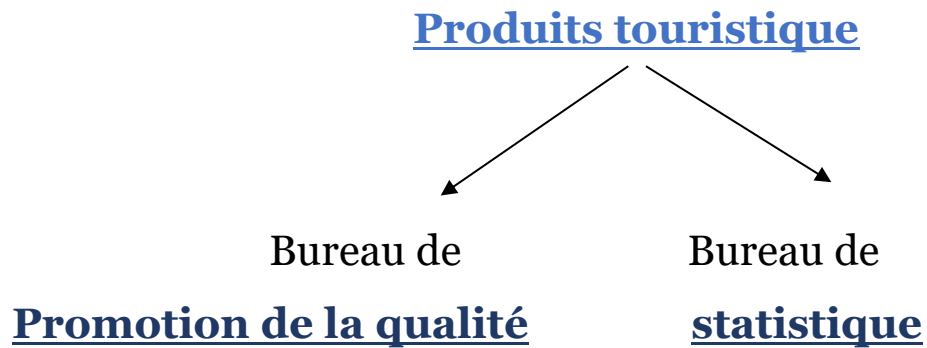
b) Bureau d'architecture :

Le bureau d'architecture est chargé de la coordination et du suivi de toutes les activités relatives aux aménagements, aux investissements et à la programmation dans le domaine du tourisme.



3) Services des produits touristiques :

Le service des produits touristique est chargé de l'examen des projets d'investissement examinés au niveau centrale, l'accueil et l'orientation des investisseurs et le suivi des projets, généralement le service regroupe deux bureaux : bureau de promotion de la qualité, bureau des statistiques.



a) Bureau de promotion de la qualité :

Le bureau de la promotion de la qualité des investissements touristiques, chargé de la coordination et du suivi de toutes les activités relatives aux aménagements, aux investissements et à la programmation dans le domaine du tourisme.

b) Bureau des statistiques :

Le bureau des statistiques est chargé de préparer des statistiques sur le nombre de nuitées dans chaque hôtel par mois, pour savoir le nombre des personnes qui ont passé la nuit dans hôtel ce mois et de quelle nationalité, afin de savoir qu'elle est la nationalité la plus visitant du Maroc et comme ça nous pouvons bien assurer la promotion de la qualité du tourisme dans le pays.

Pays	Hôtel	Ibis Palmeraie		Mogador		Savoy		Wazo Hotel	
		Nuitée	Chambre	Nuitée	Chambre	Nuitée	Chambre	Nuitée	Chambre
Canada		-	-	-	-	-	-	-	-
China		-	-	-	-	-	-	-	-
France		-	-	-	-	-	-	-	-
Russia		-	-	-	-	-	-	-	-
USA		-	-	-	-	-	-	-	-
UK		-	-	-	-	-	-	-	-
Jordan		-	-	-	-	-	-	-	-
Korea		-	-	-	-	-	-	-	-
Japan		-	-	-	-	-	-	-	-
Spain		-	-	-	-	-	-	-	-
Italia		-	-	-	-	-	-	-	-
Greece		-	-	-	-	-	-	-	-
Turc		-	-	-	-	-	-	-	-
Germany		-	-	-	-	-	-	-	-
Brazil		-	-	-	-	-	-	-	-

III. Environnement de la délégation régionale du tourisme à Marrakech :

1) Centre régionale d'investissement (CRI) :

Le Centre Régional d'Investissement de Marrakech est chargé de contribuer à la mise en œuvre de la politique de l'Etat en matière de développement, d'incitation, de promotion et d'attraction des investissements à l'échelon régional et d'accompagnement global des entreprises, notamment les TPME.

Le CRI MS a pour principales missions :

- Planification stratégique régionale
- Promotion et offer territorial
- Facilitation de l'investissement





2) Association de l'industrie hôtelière (AIH) :

L'association régionale de l'industrie hôtelière, créée durant les années soixante, elle est constituée des établissements d'hébergement relevant de Marrakech et sa région.

Elle regroupe les hôtels, hôtels clubs et résidences touristiques et des chaînes hôtelières internationales et nationales, ce qui rend la ville de Marrakech une capitale et une locomotive du tourisme au Maroc ...



Association Régionale de l'Industrie Hôtelière
Marrakech-Safi

3) Association régionale des agences de voyage de Marrakech (ARAVM) :

L'Association régionale des agences de voyage et de tourisme de Marrakech est une association créée pour unifier et inclure les agences accréditées et actives de la région Marrakech-Safi est la seule et officielle association, porte-parole qui représente les agences de voyages de la région. Elle est impliquée dans les



questions directement liées aux activités touristiques et à l'industrie touristique en général



4) La société marocaine d'ingénierie touristique :

La SMIT est une société anonyme créée en décembre 2007 placée sous la tutelle technique du ministère du tourisme. Sa mission consiste à la promotion des investissements touristiques. Autrement dit la SMIT vise à valoriser chacun des territoires touristiques du Maroc en identifiant ses atouts et en les mettant en valeur dans le cadre d'une offre touristique intégrée.



*Tourism Engineering
and Investment*

SMIT MOROCCO



IV. Période du stage au sein de la délégation :

1) Travail au sein de la délégation du tourisme :

Lors de ma période de stage à la délégation régionale du tourisme de Marrakech, j'ai pu connaître le rôle primordial de la délégation en ce qui concerne la gestion des investissements et la supervision de l'activité touristique dans la région et tout cela pour assurer la promotion de la qualité du produit touristique et la prospérité et l'évolution du tourisme au Maroc ,ce dernier joue le rôle de l'un des piliers économiques au Maroc vu la position stratégique du pays qui en fait un pays touristique par excellence, et de bien connaître les différentes relations qu'elle maintient avec les différents partenaires du monde touristique comme ARAVM, AIH, SMIT, CRI.....

Au service des affaires générales, Après chaque étude des dossiers, ces derniers sont remis au service concerné pour être examinés et envoyés aux destinataires appropriés ou s'il existe des commissions et comités de contrôle s'il s'agit par exemple d'un dossier de classement des établissements touristique et de s'assurer de la conformité des différents hôtels touristiques aux normes et critères imposés par le ministère du tourisme.



2) Les difficultés du travail au sein de la délégation :

Au sein de la délégation, j'ai eu l'occasion d'apprendre beaucoup de choses sur le monde du travail, qui est un monde plein de difficultés et d'obstacles et qui exige de pouvoir trouver des solutions logiques pour chaque problème qui se pose, de bien communiquer afin de pouvoir créer beaucoup de relations qui nous aideront à nous intégrer dans l'organisation, avoir la capacité de s'adapter ,avoir confiance en soi pour pouvoir prendre les bonnes décisions et faire les bons choix sans hésitation et en fin d'être multitâche afin de pouvoir effectuer plusieurs tâches en même temps tout en gérant le stress et le temps.



V. Conclusion :

Le stage est une opportunité et première prise de contact avec le monde du travail, et une occasion pour avoir une vision et une idée plus approfondie sur le travail.

Au sein de la délégation régionale de Marrakech fût une expérience très enrichissante, à la fois d'un point de vue personnel et professionnel, au niveau professionnel, les missions que j'ai effectuées m'ont permis de participer concrètement à l'activité de la délégation, tout en découvrant le secteur du tourisme et ses enjeux. Grâce aux précieux conseils et au suivi régulier de MR Abdeljalil ait Lahcen et Mme Bouchra Mohattan, j'ai pu s'intégrer facilement et rapidement au sein de l'équipe et j'ai pu acquérir aux connaissances nécessaires pour travailler au sein d'une organisation.