

## Tourisme. Le Maroc manque de ressources humaines

07/03/2008

La rencontre sur la problématique «emploi et compétences dans l'ac-compagnement de la vision 2010», n'a pas manqué de piquant. Organisée mercredi dernier au siège de la région du Grand Casablanca, par l'Anapec et la préfecture Al Fida-Mers Sultan, en présence du ministre de l'Emploi et de la formation professionnelle, le débat y a été très animé, parfois même tendu.

Pour Az El Arab Kettani, président de l'Association marocaine des restaurateurs, si en quantité, la formation des jeunes répond plus ou moins aux objectifs initiaux, la qualité n'est pas toujours au rendez-vous. Ce que confirme son collègue Ali Ghannam, vice-président de la Fédération nationale du tourisme. Pour lui, plusieurs chantiers de la Vision 2010 avancent, mais celui de la formation ne donne pas du tout satisfaction. Même sur le plan quantitatif, Ghannam affirme que l'objectif des 72.000 lauréats n'est pas atteint, alors que la qualité est une autre affaire.

Prenant la parole, Hafid Kamal, directeur général de l'Anapec, précise que Marrakech a besoin, entre 2008 et 2010, de 20.000 emplois. Mais il explique qu'à moyen terme, il n'y a pas de visibilité sur la quantité des besoins en ressources humaines. «Dans quelles régions y aura-t-il des tensions dans les années à venir?», s'interroge-t-il. Az El Arab Kettani, quant à lui, annonce que dans 3 mois, 3 unités vont ouvrir à Saïdia, nécessitant 1.500 ressources. «La cadence de Saïdia nous inquiète. Avec une telle station de 28.000 lits, aurons-nous les compétences nécessaires?», lance-t-il d'un air soucieux. Kettani, abondant dans le sens du DG de l'Anapec, s'est demandé si le ministère du Tourisme communique aux professionnels toutes les études réalisées pour leur donner une meilleure visibilité.

D'un autre côté, Hafid Kamal a indiqué que certaines régions du pays disposent d'une réserve de ressources formées alors que d'autres n'en ont pas. «Avec les coûts du logement à Marrakech et les salaires pratiqués, ce n'est pas évident d'attirer des candidats de Meknès ou d'Errachidia, par exemple», estime-t-il.

Les critiques des professionnels sur la qualité de la formation n'ont pas laissé Abdellatif Mounir indifférent. Le directeur de Développement de l'OFPPT affirme que l'Office forme jusqu'à 10.000 personnes annuellement. Un chiffre qui va passer à 13.000 l'année prochaine, ajoute-t-il. Il n'a pas manqué, lui aussi, d'exprimer des reproches à l'adresse des associations professionnelles. «Elles ne sont pas suffisamment impliquées dans le processus de formation», indique-t-il. Il recommande alors de les «mouiller» davantage à travers une co-gestion des établissements de formation. Mounir ajoute que plusieurs opérateurs espagnols et italiens ne cessent de contacter l'OFPPT pour recruter les lauréats, «mais nous préférons les garder pour le marché marocain qui en a énormément besoin». Formé au tourisme par accident

Quelle est l'attractivité du secteur touristique pour les jeunes ? C'est la question que pose Mohamed Moufakkir, secrétaire général du département de l'Artisanat, en constatant qu'une bonne partie des lauréats de l'ISITT (Institut supérieur international du tourisme de Tanger) travaillent à leur sortie dans les banques et assurances. «Il est nécessaire d'avoir une grille salariale transparente dans le secteur du tourisme», recommande-t-il. Cela dit, par rapport à la qualité des jeunes lauréats, Catherine Barut, du groupe de restauration Resto Pro, révèle que lors de ses recrutements, le groupe se retrouve face à «une population de lauréats qui a suivi une formation en tourisme, non pas par choix mais parce que le centre de formation touristique est le plus proche de chez eux». Par conséquent, ces jeunes se retrouvent dépourvus d'un élément capital pour réussir dans ce secteur, la motivation et l'amour du métier, explique Barut. «Si on n'aime pas le métier, on aura de grandes difficultés à faire face à un environnement dur : nombre d'heures de travail élevées, travail durant les jours fériés, etc.», ajoute la dirigeante de Resto Pro. D'où l'importance de réussir

l'intégration des nouvelles recrues dans l'entreprise, affirme Tijania Thepegner, DRH du groupe Accor. «Il faut les accompagner, les fidéliser et leur donner une visibilité sur leur carrière», développe-t-elle. L'attractivité du secteur, pour un participant, passe par la valorisation des carrières proposées par le secteur, chez les élèves par exemple. Autre obstacle auquel fait face le secteur, le manque de formateurs qualifiés, «Pour recruter des formateurs, nous avons reçu 1.200 candidats dont nous n'avons pu retenir qu'une centaine», annonce Abdellatif Mounir de l'OFPPT, qui ajoute : «Pourquoi ne pas avoir une école de formateurs, à l'instar des CPR et des ENS du ministère de l'Education nationale ?». Hafid Kamal, de son côté, propose de faire appel, au moins à court terme, à des professionnels étrangers fraîchement retraités pour former des candidats et des formateurs. «Les opérateurs privés gagneraient à créer leurs propres centres de formation, à l'image de l'Académie d'Accor», suggère-t-il. Pour Ali Ghannam, le modèle des chaînes hôtelières qui réservent jusqu'à 3% de leur chiffre d'affaires à la formation est à suivre par les opérateurs touristiques.

Alae Sibari

Source: Le Soir Echos

<http://www.yabiladi.com/article.php?cat=economie&id=1567>