



BURKINA FASO
Ministère de la Culture et du Tourisme

**LA PROBLEMATIQUE DE LA LABELLISATION
DES HOTELS AU BURKINA FASO ET SON
IMPACT SUR LE TOURISME**

XXIV ème JOURNEES NATIONALES DE LA QUALITE
Ouagadougou – 24 Juillet 2014

PLAN

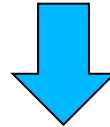
INTRODUCTION

- ❑ **ETAT DES LIEUX DU SECTEUR DE L'HOTELLERIE AU BURKINA FASO**
- ❑ **LE LABEL QUALITE HOTEL BURKINA**
- ❑ **IMPACT DE LA MISE EN ŒUVRE DU LABEL SUR LA PROMOTION DE LA QUALITE**
- ❑ **DIFFICULTES DE MISE EN ŒUVRE DU LABEL**

INTRODUCTION

Le tourisme est l'un des phénomènes socio-économique majeur du XXI ème siècle.

Définition



L'ensemble des activités déployées par les personnes au cours de leurs voyages et de leurs séjours dans les lieux situés en dehors de leur environnement habituel, pour une période consécutive qui ne dépasse pas une année, à des fins de loisirs, pour affaires et autres motifs non liés à l'exercice d'une activité rémunérée dans le lieu visité.

Le poids du tourisme dans l'économie mondiale en 2013:

- ❑ 9 % du PIB (Direct, Indirect et Induit)**
- ❑ 1/11 emplois (Direct, Indirect et Induit)**
- ❑ 1.400 milliards en exportations de dollars US**
- ❑ 6 % des exportations mondiales**
- ❑ 29 % des exportations de services**
- ❑ 1 milliard 87 millions d'arrivées de touristes internationaux**

Ces performances économiques font du tourisme l'un des premiers postes du commerce international.

Le secteur du tourisme au Burkina Faso connaît un développement en constante progression.

Les arrivées touristiques se sont chiffrées en 2012 à 482.970 arrivées.

Le chiffre d'affaires total réalisé par les principaux acteurs privés du secteur touristique (les hôtels et les agences de voyage) est de 72 645 846 976 F CFA .

Ces performances traduisent la vitalité du secteur et conforte la volonté de l'Etat de faire de ce secteur un levier du développement économique et social de la nation.

EVOLUTION DES ARRIVEES TOURISTIQUES DE 1999 A 2012

Années	Arrivées
1999	150 450
2000	165 328
2001	184 289
2002	198 376
2003	216 653
2004	290 005
2005	324 342
2006	358 683
2007	374 265
2008	375 564
2009	401 308
2010	427 026
2011	433 738
2012	482.970



ETAT DES LIEUX DU SECTEUR DE L'HOTELLERIE AU BURKINA FASO

Principales activités caractéristiques du tourisme

- **l'hôtellerie,**
- **le voyage,**
- **le guidage,**
- **la restauration.**

La réalisation des entreprises et l'exercice des professions touristiques au Burkina Faso sont soumises à des conditions définies par des textes en vigueur.

Etablissements touristiques d'hébergement
la réalisation et la mise en exploitation desdits établissements sont soumises à l'obtention préalable:

- d'un agrément de réalisation**
- et d'une autorisation d'exploiter**

Situation actuelle des établissements touristiques d'hébergement (au 31/12/2013)

Situation administrative

- Total ETH recensés : 441**
- Total ETH en situation régulière : 177, soit 40%**
- Total ETH classés: 55, soit 12%**
- Total ETH en situation irrégulière : 264, soit 60%**

Situation du personnel

- Emplois directs et permanents constatés : 2962**
- Employés qualifiés : 572, soit 19% de l'effectif total**
- Employés disposant d'une tenue de travail : 78**

Situation sécuritaire

- ETH assurés : 53 soit 12%**
- ETH disposant de détecteurs autonomes de fumée: 06 soit 1%**
- ETH disposant d'extincteurs à jour: 120 soit 27%.**

Insuffisances dans les ETH suite aux sorties de contrôle des entreprises touristiques en 2013

❖ Locaux

- Absence ou exigüité des locaux (la réception, les chambres et les salles d'eau)**
- Vétustés des bâtiments et mauvais entretien des locaux (insalubrité, peinture défraichie)**
- Absence de toilettes publiques**
- Absence d'issus de secours**
- Mauvais agencement des composantes de l'hôtel (chambres, restaurant, cuisine, bar, salle de conférences, toilettes) Présence de toiles d'araignées**
- Absence de parking**
- Situation en zone d'habitation**

❖ ***Équipement / installations***

- **Vétusté de l'équipement**
- **Équipement sommaire des chambres et de la réception**
- **Mauvaise qualité du mobilier**
- **Mauvais entretien des équipements**
- **Mauvaises installations techniques (électricité, plomberie)**
- **Insalubrité des sanitaires**
- **Linge de mauvaise qualité et généralement crasseux**
- **Manque d'hygiène dans la cuisine**

❖ **Services**

- **Mauvaise qualité de l'accueil**
- **Mauvaise qualité du service de chambre (nettoyage, mise à blanc)**
- **Absence d'informations dans les chambres**
- **Manque de professionnalisme des employés**
- **Absence de téléphones dans les chambres**
- **Absence de réserves d'eau**
- **Absence d'un groupe de relais en cas de panne d'électricité**

❖ **Personnel**

- **Insuffisance du personnel**
- **Non qualification**
- **Faible niveau d'instruction**
- **Absence d'une tenue de travail**
- **Faible motivation**
- **Précarité des emplois**













LE LABEL QUALITE HOTEL BURKINA



Objectif  promouvoir l'image d'une hôtellerie compétitive répondant aux normes et standards internationaux.

Le label qualité hôtel Burkina est une marque qui consacre une démarche qualité rigoureuse engagée par les professionnels de l'hôtellerie pour garantir la qualité des prestations de services en vue de la satisfaction du client.

En adhérant au « Label Qualité Hôtel Burkina », l'établissement hôtelier confirme sa volonté de placer la qualité des services fournis au public au centre de ses préoccupations : *il s'engage dans une démarche qualité.*

L'un des préalables pour prétendre au «Label Qualité Hôtel Burkina» est d'être en situation régulière, c'est-à-dire disposer d'un agrément de réalisation et d'une autorisation d'exploiter.

Les critères du cahier de charges varient suivant le classement catégoriel de l'établissement et concernent les infrastructures, le personnel, la sécurité, la qualité des services, la valorisation des ressources locales et les prestations complémentaires.

Le cahier de charges (12 aspects / Total 90 points):

- ☐ **Management des ressources humaines (5 points)**
processus de prise de décision, fréquence des réunions, système d'information du personnel, existence de fiches de poste, etc.
- ☐ **Hall de réception (10 points)**
Service d'un bagagiste, qualité de l'équipement, dégagement des couloirs, agencement du mobilier, signalétique
- ☐ **Chambres (10 points)**
qualité de l'équipement, agencement du mobilier, nombre de chaînes TV internationales, qualité de la literie, qualité du linge de chambre, qualité des installations techniques, qualité des sanitaires, qualité du service de chambre

☐ **Personnel (10 points)**

ratio effectif/nombre de chambres, qualité de la tenue de travail, ratio employés ayant une formation initiale et/ou continue en hôtellerie sur l'effectif, motivation du personnel, disponibilité et courtoisie

☐ **Dispositifs de sécurité et assurance (10 points)**

issues de secours, détecteurs autonomes de fumée, alarme de sécurité, blocs autonomes de sécurité, consignes de sécurité, extincteurs en quantité et qualité suffisante, assurance responsabilité

☐ **Hygiène et entretien des locaux (10 points)** état des moquettes et carreaux, état des sanitaires, état des murs et parois, état du voilage (propreté et couleur), état de l'équipement (propreté), services de ramassage

☐ **Accueil et traitement des sollicitations du client (7,5 points)**

qualité de l'accueil (disponibilité, courtoisie, attitude physique), délai de réaction, disponibilité des informations, service de standard, expression orale, procédure de traitement des plaintes, personnalisation de l'accueil des clients

☐ **Valorisation des produits locaux (7,5 points)**

utilisation de produits locaux dans la décoration ou l'aménagement, utilisation de produits locaux dans le voilage, le linge de chambre ou les tenues de travail, valorisation de boissons et mets locaux

☐ **Accessibilité et environnement immédiat (5 points)**

Panneaux d'indication, facilités de stationnement, environnement immédiat (salubrité, nuisances, standing)

☐ **Traitement de l'environnement (05 points)**

Existence d'espaces verts, traitement de la végétation, prise en compte de la préservation de l'environnement (utilisation d'énergies renouvelables, recyclage des eaux usées)

☐ **Loisirs et prestations complémentaires (05 points)**

- connexion internet (wifi, et filière), salon d'esthétique, informations touristiques, facilités pour les personnes à motricité réduite (chambre, parking, rampe...)

☐ **Visibilité (Utilisation des TIC) (5 points)**

site web mis à jour, réservation en ligne, etc.

La procédure d'adhésion est la suivante :

- soumission de la candidature de l'établissement hôtelier ;**
- instruction de la candidature par la Direction Générale du Tourisme ;**
- audit externe de l'établissement candidat par un Cabinet d'experts indépendant ;**
- Décision du Ministre en charge du tourisme d'accorder la délégation d'usage de la marque par l'octroi d'un agrément.**

La notification de l'attribution du « Label Qualité Hôtel Burkina » et sa durée de validité sont précisées dans le rapport d'audit confidentiel adressé par le Ministère en charge du tourisme au dirigeant de l'établissement.

Le « Label Qualité Hôtel Burkina » est octroyé pour une durée de dix huit (18) ou trente six (36) mois suivant les résultats de l'audit.

+ de 80 points		36 mois
entre 70 et 80 points		18 mois
- de 70 points		Echec

Un audit de renouvellement du label est effectué à l'expiration de la période d'attribution.

A l'issue de chaque période de validité, l'attribution est renouvelée si les résultats de l'audit sont concluants.

L'agrément pour l'usage du Label Qualité Hôtel Burkina est automatiquement annulé en cas de :

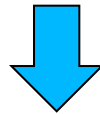
- non réalisation de l'audit de renouvellement au terme de la période d'attribution ;**
- non-respect de la réglementation en vigueur ;**
- manquement à des règles d'hygiène et/ou de sécurité ;**
- non-respect des conditions d'adhésion précisées dans le cahier de charges du Label.**



IMPACT DU LABEL DANS LA PROMOTION DE LA QUALITE

Une de principales caractéristiques des services réside dans leur incapacité à être touchés, vus, sentis comme un consommateur peut en général le faire avant d'acheter un produit.

La qualité d'un repas au restaurant ou d'une chambre d'hôtel ne peut être connue qu'une fois ces services consommés.



Les consommateurs perçoivent souvent l'achat de prestations de services comme risquées.

Cette situation est plus renforcée dans le domaine touristique où la clientèle est en grande partie peu experte du pays, du lieu et/ou de la culture. Cette distance introduit un élément de risque supplémentaire.

En conséquence, les consommateurs, et a fortiori les touristes, cherchent très souvent des éléments tangibles à partir desquels ils se font un avis et se rassurent, mais aussi d'autres sources d'information pouvant communiquer un message rassurant quant à la qualité du service.

Parmi ces sources figurent le label.

Objectif ultime  orienter les consommateurs de produits touristiques vers les professionnels engagés à les satisfaire.

Pour les entreprises hôtelières, le label permettrait:

❖ la viabilité économique de l'entreprise

Les prestations de services de qualité permettent de fidéliser la clientèle et de rester compétitif sur le long terme, d'assurer la constance du niveau de la qualité des services et d'offrir un avantage concurrentiel.

❖ La satisfaction du client

Les études indiquent que près de 50 % des nouveaux touristes entendent parler d'une destination par le biais de clients satisfaits : amis, famille, réseaux sociaux, etc.

La satisfaction du client est donc le canal publicitaire le plus efficace pour promouvoir une destination ou un service (hôtels, bars, restaurants), ce qui aura un impact positif autant sur l'entreprise que sur la destination.

Pour les touristes, le label constitue :

- ❖ **Un gage de confiance quant à la qualité des services;**
- ❖ **Un critère de choix de la destination.**

Pour les pouvoirs publics, le label permet:

- ❖ **l'amélioration de l'image de marque de la destination**
Le pays se présente comme une destination d'excellence
offrant des services de qualité et des produits
touristiques spécifiques.
- ❖ **le développement de l'économie locale**
L'utilisation des produits locaux dans la décoration
intérieure et la restauration permet de renforcer
l'économie locale, de réduire les fuites économiques et
de créer de l'emploi.



DIFFICULTES DE MISE EN OEUVRE

L'état des lieux du secteur de l'hôtellerie au Burkina Faso a permis de constater que de nombreux efforts restent à faire dans le sens de la professionnalisation du secteur.

Les principales difficultés:

- **le caractère du label;**
- **le faible niveau de professionnalisme des acteurs.**

❖ **Le caractère du label**

L'adhésion au «Label Qualité Hôtel Burkina» est volontaire et s'inscrit dans une démarche participative. L'adhésion étant volontaire, certains établissements n'appréhendent pas les enjeux et l'importance de l'adhésion à un label.

❖ **Le faible niveau de professionnalisme des acteurs**

- l'absence de professionnalisme du personnel;**
- les gestions familiales des entreprises touristiques;**
- l'ignorance ou le faible niveau d'instruction de certains promoteurs.**

Le processus du label est en cours d'opérationnalisation (signature du règlement d'attribution entre le MCT et l'APHR-B le 22 avril 2014).

Les actions envisagées par le MCT:

- poursuivre les actions de sensibilisation à la qualité des prestations de services hôteliers;**
- engager une campagne de communication autour du label ;**
- accompagner techniquement six (06) établissements hôteliers en vue de l'obtention du label en 2014;**
- poursuivre les opérations de contrôle des établissements touristiques d'hébergement;**
- poursuivre la formation des acteurs privés.**

CONCLUSION

Le tourisme est un secteur de services hautement concurrentiel.

L'image ou le souvenir qu'un touriste emporte chez lui repose bien souvent sur l'accueil et la qualité des services dont il a pu bénéficier durant son séjour dans le pays.

La qualité des prestations constitue l'élément le plus déterminant dans le choix d'une destination après la sécurité. Notre pays regorge d'un potentiel touristique riche et varié qui attirent chaque années des milliers de touriste.

Il appartient par conséquent aux professionnels du secteur d'oeuvrer dans une synergie d'actions pour offrir des prestations de qualité afin de rendre la destination Burkina Faso, attractive et compétitive.



MERCI DE VOTRE ATTENTION