

Tourisme et développement durable à Marrakech (Maroc)

Quelles perspectives pour les populations locales?

par Sokunthy Keo

Dans le cadre d'un Master 2 " Management du Tourisme durable et des loisirs ", j'ai effectué mon stage de fin d'études au Maroc, dans le cadre d'un accord passé entre la filière Tourisme de l'Université de Corse et le Conseil Régional du Tourisme à Marrakech, et grâce aux efforts conjoints de mon directeur de formation à Corte (M. J.-M. Furt) et de la directrice du secteur Tourisme au sein de l'Université de Marrakech (Mme Ouidad Tebba).

Ces dernières décennies, le tourisme a connu une croissance explosive, en tant qu'industrie "sans fumée" qui génère des gros revenus dans le monde. Pendant une période de 60 ans seulement, le nombre de touristes internationaux a augmenté crucialement de 25 millions en 1950 à environ 1 milliard en 2010. La croissance du tourisme international est également entraînée par l'internationalisation des mondes politique et économique.

Au Maroc, un des pays du bassin méditerranéen en tête des foyers d'attraction touristique dans le monde, le tourisme constitue la première source de devises du pays avec près de 7,3 milliards de dollars de recettes. Ce secteur augmente de 12% par un an en moyenne. Cela représente 8% de son PIB. Terre de passages entre l'Europe et l'Afrique, le Maroc entretient des liens étroits avec les pays émetteurs, sachant notamment que 60% de ses touristes internatiaux sont des Français. Ce pays et royauté du Maghreb possède un atout considérable et rentable qui consiste à la capacité d'attirer des touristes tant en hiver qu'en été, sans négliger ses richesses naturelles, paysagères, culturelles, historiques, culinaires, etc. Dès 2002, le gouvernement marocain a décidé de mettre en place une stratégie nationale, appelée "Vision 2010", articulée autour du thème "le tourisme en tant qu'axe prioritaire de la politique de développement de son économie". Dans ce sens, plusieurs procédures ont été élaborées: plans de développement, stratégies de développement du tourisme, etc. Le plan Vision "2010" cherche à atteindre les 10 millions de touristes en 2010. Il compte augmenter de 160 000 lits la capacité d'hébergement d'ici à 2010. Le but est aussi de créer 600 000 emplois. Cependant, il n'y a pas encore assez de lits et les infrastructures manquent encore largement. Pour se faire, dans le but de développer le tourisme, il faut une planification centralisée et la mise en place d'un partenariat à la fois public et privé, axé autour de trois conditions impératives : un partenariat concerté entre l'Etat et le secteur privé ; une planification centralisée ; un pouvoir politique engagé. Le Conseil Régional du Tourisme joue également un rôle important comme partenaire avec le Ministère du tourisme de Maroc. Il occupe un rôle principal en sa qualité de vecteur de moyens de communication et d'information autour de la promotion et du marketing des destinations touristiques, de chaque ville ou région du Maroc.

Ma mission de stage s'est d'ailleurs effectuée au sein d'un Conseil Régional du Tourisme de Marrakech, cette ville devenue un pôle prioritaire du Maroc, dans la section Marketing et Promotion du tourisme. Pour commencer, j'ai été contrainte de me familiariser avec le territoire marrakchi. D'emblée, cela a nécessité une étude spécifique au sujet des moyens

quantitatifs et qualitatifs que l'on met en général sous le terme "Tourisme": d'abord une recherche ou un état des lieux du territoire et une analyse du *produit* "Marrakech", ses offres et ses demandes; ensuite, on passe à une analyse "SWOT" pour savoir et comprendre ses Forces, ses Faiblesses, ses Opportunités, ainsi que ses Menaces. Cela a permis aux membres de CRT à mieux connaître les réalités du marché, la situation concurrentielle de leur produit "Marrakech", afin de pouvoir trouver des moyens et des logiques marketing plus efficaces et adaptés pour promouvoir la destination. En région comme à l'étranger, le CRT de Marrakech joue également un rôle de consultation entre les Etats et les secteurs privés, notamment auprès des prestataires locaux ou étrangers.

La situation touristique à Marrakech

Marrakech, une ville rose surnommée "La perle de l'Atlas", classée au Patrimoine mondial de l'Unesco depuis 1985, est le pôle touristique le plus connu au Maroc. La cité attire chaque année plus d'un million et demi de visiteurs (1,567 millions de touristes enregistrés en 2008, tandis que sa population en 2007 s'élevait à 950 000 habitants) avec une durée moyenne de séjour de 4 jours. En tant que destination phare du tourisme marocain, Marrakech reçoit des touristes pendant toutes les saisons. Cette capitale impériale et touristique par excellence est riche d'un patrimoine historique et naturel unique, elle reste sans doute aussi la ville marocaine dont le nom évoque le plus l'exotisme, le dépaysement et l'enchantement. Certes, avec les stratégies de Vision 2010, la ville de Marrakech devra toujours trouver des moyens pour attirer de plus en plus de touristes, en augmentant le nombre de sa capacité d'accueil. On relève 48 établissements hôteliers mis en service entre 2002 et 2008, et 130 établissements hôteliers classés opérationnels en 2009. D'ailleurs, le volume des investissements dans les grands projets touristiques prévus entre 2010 et 2012 s'élève à 26,95 milliards de Dhs, alors que ces projets devront assurer une capacité litière de 21 460 lits. Par ailleurs, le CRT de Marrakech a lancé des campagnes de promotion et de marketing touristique dans le but d'améliorer l'image de la ville et rendre cette dernière plus attractive auprès de ses visiteurs. Pour renforcer la qualité dudit produit Marrakech et affiner son image, le CRT a élaboré une stratégie promotionnelle régionale avec une politique de desserte aérienne afin d'augmenter le nombre de vols quotidiens. Selon une analyse SWOT du CRT, Marrakech possède de très bons atouts reconnus pas les visiteurs qui recherchent une ville de culture, riche de son patrimoine et baignée par le soleil. Les touristes découvrent également une hospitalité ancrée dans la tradition et les traces d'une riche et ancienne civilisation urbaine arabo-musulmane. C'est une ville qui bénéficie d'une accessibilité favorable du fait notamment d'un budget moyen de voyage raisonnable. Malgré l'ouverture touristique des régions voisines, Marrakech semble accueillir un type de tourisme de masse combiné avec un tourisme urbain de facture assez classique. La majorité des touristes viennent seulement pour effectuer la visite de la ville avant de privilégier des séjours en bordure du littoral. Par ailleurs, le taux de retour des visiteurs à Marrakech reste très faible. La question se pose donc sur comment attirer les touristes à séjourner plus longtemps dans la région de Marrakech et, aussi, comment encourager ces mêmes visiteurs à retourner pour visiter autrement ou d'autres lieux du pays?

Au-delà des analyses marketing du tourisme à Marrakech, le CRT a organisé son travail sous 3 pôles principaux : Pôle Marketing et Promotion, Pôle Communication et Promotion, et Pôle Produits et Investissements. Pour ce faire, ces 3 pôles travaillent ensemble sur la base de 6 plans d'action :

- 1. Attirer davantage de touristes étrangers.

- 2. Renforcer l'image et le positionnement du Maroc à l'étranger.
- 3. Renforcer et développer le tourisme interne.
- 4. Améliorer l'expérience touristique du client et le fidéliser.
- 5. Entretenir la dynamique d'investissement touristique.
- 6. Renforcer l'accompagnement institutionnel.

Pour faire face aux concurrences, il faut cibler le marché. Dans le but de différencier l'offre des produits touristiques à Marrakech, le CRT, ainsi que le secteur public, décident de travailler fortement pour la novation des diverses produits possible sur Marrakech et ses alentours. Marrakech, cette fois ci est attractive, non seulement en tant que destination culturelle, mais aussi une destination de diverses activités, notamment avec la capacité la plus vaste pour le tourisme d'affaires. Marrakech devra dès lors passer d'une stratégie de GENERALISTE à une stratégie de SPECIALISTE par segment. Selon son projet, à partir de l'année 2009, 3 Centres de congrès ; 4 Centres commerciaux ; 5 Golfs de + 18 trous ; plus de 20 Centres de SPA ; et + 12 hôtels de luxe seront mis en place sur le territoire de Marrakech même. Le but sera de développer la destination Marrakech autour des mots-clés suivants: " Culture ; Golf ; Luxe ; Shopping ; Famille ; Nature et Aventure ; Conférences ; et Bien-être " ...

Problématiques majeures

Le tourisme est évidemment au cœur de la croissance de la Région Marrakech et il est essentiel pour le développement de l'ensemble du pays. C'est pour cela que le gouvernement ainsi que les secteurs associatifs et non gouvernementaux travaillent ensemble pour renforcer leurs politiques internes et externes afin de trouver des plans stratégiques dans la gestion du tourisme de leur territoire. La Vision 2010 est née afin d'aborder le secteur du tourisme avec une vision à long terme de la nouvelle politique touristique qui a prévu d'attendre le cap des 10 millions de touristes en 2010...

Au niveau national et international, le tourisme au Maroc est basé principalement à Marrakech, capitale de l'histoire, du patrimoine et de l'authenticité. D'ailleurs, l'enjeu touristique à Marrakech semble aussi bloqué par la crise financière mondiale qui a engendré une crise économique provoquant une récession dans ses principaux marchés émetteurs. Des TO qui revoient leurs engagements sur les charters sont à la baisse car les compagnies aériennes réduisent la voilure, question du prix de pétrole élevé. Un réseau de distribution est perturbé par la montée en puissance d'internet, une mutation du mode de consommation de la part du touriste et une prise de conscience publique et privée. Les TO chercheront d'autres destinations qui sont déjà en pôle position, pour sauver leurs parts de marché, alors les compagnies low-cost risquent de se détourner de la destination car les prix risquent de dégringoler au détriment de la qualité et de la rentabilité, donc le secteur d'emploi sera mis à rude épreuve. Il y a péril en la demeure.

Ces dernières années, le volet du tourisme connaît un impact remarquable sur le développement régional de Marrakech. Cela dit, pour ne pas tomber dans le piège de la banalisation des sites, une planification stratégique bien pensée doit s'appuyer sur des études et des analyses rigoureuses. Parmi les 7 millions et demi de touristes qui rendent visite chaque année aux 33 millions d'habitants que compte le pays, Marrakech attire plus de 1,5 million de touristes par an (1). Avec ce boom touristique, Marrakech, comme d'autres villes marocaines, est en train de jouer la carte délicate du développement du tourisme dit de "masse".

Désormais, le tourisme de masse et les questions de la durabilité du territoire représentent des enjeux essentiels auxquels Marrakech doit faire face inévitablement et de manière urgente.

Une question va sûrement se poser sur "*est-ce que le tourisme de ce type peut constituer un véritable outil de développement à Marrakech ?*"... Quel l'avenir pour le tourisme à Marrakech et pour ses populations dans un tel contexte de développement rapide ?

A l'échelle nationale, Marrakech représente plus de 40% des flux engendrés par le tourisme, la cité participe à hauteur de 2% au PIB national. Depuis le lancement de la politique Vision 2010, chaque année le nombre de touristes augmente entre 3 et 6%. Le tourisme à Marrakech représente plus de 60% des recettes nationales (5 967 millions d'euros) (2). Non seulement le nombre de touristes augmente, mais le nombre d'habitants aussi, avec comme conséquences un exode rural et une arrivée des résidents secondaires. Les étrangers qui viennent s'installer à Marrakech, ainsi que l'augmentation des constructions immobilières, participent à l'urbanisation rapide de la ville. On peut donc s'interroger si, devant ces bouleversements, le tourisme est vraiment un des facteurs primordiaux pour le développement de Marrakech ? Lors de nos recherches sur les impacts touristiques dans le contexte du développement de Marrakech, on peut observer que le secteur touristique est générateur d'emplois et la principale source économique de la ville. Le tourisme permet parfois la réduction du chômage, la promotion de l'artisanat, et l'essor de divers commerces en lien avec l'industrie du voyage. Son développement s'accompagne aussi des améliorations des infrastructures: aéroport, routes, complexes touristiques, créations d'espaces de loisirs, etc. Une prise de conscience locale est également de mise, et la vocation touristique de la ville de Marrakech contribue largement à donner une image du Maroc plus moderne et plus ouverte sur l'extérieur. Cette visibilité se fonde par ailleurs aussi sur les représentations et les attentes des visiteurs: cuisine locale, produits artisanaux, costumes et patrimoine architectural, etc. Les autorités marocaines ont aussi envie de promouvoir les zones urbaines périphériques et l'arrière-pays proche: sports, tourisme de montagne, golfs, équitation, etc. Le tourisme est donc un incontestable pourvoyeur d'emplois et de devises. Grâce à lui, la culture, le territoire et les traditions locales de Marrakech sont mis en valeur. Mais ce développement touristique est-il équitable et responsable? Et est-ce que les citoyens profitent réellement de cette manne?

Marrakech est une ville non seulement appréciée par les touristes, mais aussi par tous les Marocains. Véritable pôle d'attraction mais également baromètre social, la ville de Marrakech n'est pas encore sortie de la crise. Et quand Marrakech s'enrhume, c'est toute la destination Maroc qui éternue. Cette dernière année, l'activité touristique est en baisse à cause de certains freins. D'abord, c'est la crise économique mondiale, le contexte géopolitique aussi, le tout en lien avec la concurrence touristique des destinations avoisinantes (Tunisie, Egypte). D'autre part, le type de tourisme pratiqué à Marrakech actuellement est clairement orienté, il s'agit du tourisme de masse, un type - au moment où l'on parle partout de durabilité - appelé à être fortement remis en cause dans les temps à venir. Etrangement, avec l'objectif de Vision 2010, Marrakech favorise encore plus le tourisme de masse. Paradoxe à l'heure du tourisme durable...

Justement, le tourisme durable est lié à la notion de "développement durable" qui provient du terme anglais "*Sustainable*" qui exprime le caractère soutenable du développement, c'est-à-dire un développement qui ne remet pas en cause à l'environnement naturel et social (3). Le tourisme durable est un développement touristique qui associe à la fois la notion de durée et celle de pérennité des ressources naturelles (eau, air, sol diversité biologique) et des structures sociales et humaines. L'objectif du développement durable est ainsi de rendre compatibles l'amélioration des conditions et des niveaux de vie qui résultent du développement et le maintien des capacités de développement des générations futures. Le développement touristique durable s'inscrit dans le cadre de la mise en place d'une planification qui du point de vue touristique a pour but d'éviter des atteintes pouvant remettre en cause les fondements

même du développement durable, tels que :

- la dégradation des écosystèmes;
- la remise en cause du patrimoine culturel;
- les bouleversements des traditions et des modes de vie;
- la concurrence pour l'accès aux équipements collectifs et aux infrastructures.

A la question "est-ce que le tourisme à Marrakech est durable ?", la réponse est évidemment "non" ! L'absence manifeste de ce type de tourisme en principe respectueux des milieux naturels et culturels est dommageable aux habitants de Marrakech, et les "décideurs" sont sans doute en train de tuer la poule aux oeufs d'or... Sous la pression d'un tourisme de masse incontrôlé, le secteur semble n'avoir que des objectifs à court terme. A Marrakech, il existe pour l'heure seulement une esquisse de prise de conscience de la part des pouvoirs publics quant à l'urgence de la situation et de l'importance de préserver les potentialités de la région. De même, peu de responsables ne s'attaquent aux dysfonctionnements liés au mal-développement touristique, ainsi qu'aux problèmes sociaux collatéraux, récemment apparus sur le territoire de la "perle du Sud".

Le tourisme à Marrakech entre dans une phase de saturation qui touche au quotidien de vie des habitants. La ville de Marrakech semble dépendante et affectée par le tourisme. En effet, le tourisme incite sinon invite au gaspillage des ressources naturelles, à déstructurer les valeurs sociales et culturelles, à entraîner des dégradations de l'environnement. On dit bien "les vacances des uns font le malheur des hôtes". Aujourd'hui, le voyage est à la portée de la plupart des habitants des pays riches, mais les destinations restent souvent des pays pauvres (4).

Quelques remarques sur les principaux problèmes dans le développement touristique à Marrakech.

Premièrement, c'est le *problème socio-économique*. Il est aujourd'hui évident que la mode de vie de la population de Marrakech soit touchée par les effets du tourisme, notamment international. La politique touristique se consacre d'abord à augmenter la capacité hôtelière pour pouvoir accueillir toujours plus de touristes, mais elle n'essaie pas d'analyser le degré de satisfaction des touristes pour tenter de comprendre pourquoi ils ne reviennent plus. Sachant que les touristes ne viennent pas seulement pour dormir et manger !

Le manque d'infrastructures et d'encadrement constituent aussi des freins pour le développement du territoire. Effectivement, le développement du secteur passe par le fait de prolonger la durée de séjour des touristes et d'augmenter le taux de "retours" des visiteurs pour un nouveau voyage au Royaume et si possible à Marrakech. Des prix trop rarement affichés, des arnaques ou abus divers, ou encore des prix "très très élevés" affichés dans les hôtels, les restaurants ainsi que pour la plupart des prestations liées au tourisme (les plaintes contre les chauffeurs de taxi par exemple), illustrent les problèmes en cours. Un prix donné souvent bien loin de la qualité attendue des prestations, et plus encore au niveau des infrastructures.

Les dérives du développement du tourisme sont évidemment multiples et les tour-opérateurs restent les principaux bénéficiaires d'un marché, certes en pleine expansion, mais qui ne profite que très peu aux habitants du pays d'accueil (5). En outre, la ville devient toujours plus dépendante de l'intense activité touristique. Cela est notable par rapport à la dépendance envers les opérateurs internationaux. Sachant que le secteur touristique représente 71% du montant global des investissements dans la région, Marrakech a toujours tendance à accueillir de grands groupes internationaux et de les orienter vers un prometteur tourisme de luxe, cela d'autant plus aisément que la plupart des grands complexes touristiques sont gérés par les étrangers, notamment les Européens.

Non seulement, les bénéficiaires du tourisme ne profitent pas aux populations locales, mais ce phénomène engendre aussi une inflation du coût de la vie des Marrakchis. Des dizaines de nouvelles résidences ont été construites à la périphérie de la ville, et cette évolution contribue à faire grimper les prix de l'immobilier pour les Marrakchis. Il en est de même pour les produits de première nécessité, ainsi que pour la viande, les légumes et autres produits disponibles sur les marchés (6). Ces hausses et surenchères ont forcément des conséquences néfastes : les chantiers restent souvent inachevés faute de moyens, les prix flambent et les habitants se sentent dépossédés de leur pays. Avec un SMIC à 200 euros par mois, les plus modestes se retrouvent à vivre dans les rares quartiers populaires qui résistent ou à des kilomètres des sites touristiques dans les "cités dortoirs" (7).

Certains hôtels et complexes touristiques ne diffèrent en rien de leurs modèles européens. Certains acteurs touristiques ont complètement dénaturé l'architecture et les espaces de la ville. Avec cet éloignement de la tradition et parfois une rupture avec la culture marocaine, on se rapproche de plus des ambiances cannoises ou de celles d'Ibiza. La ville est prise d'assaut par de grands groupes financiers qui ne se soucient guère du patrimoine culturel de la ville. "Le tourisme est un générateur d'emplois" : vu que le nombre de touristes augmente, les travaux précaires et illégaux apparaissent aussi de plus en plus. L'exode rural entraîne la congestion vers la ville et la périphérie. Plus le nombre d'habitants augmente, plus le travail manque tandis que c'est le chômage qui augmente. Les faux guides, les rabatteurs, les mendiants, les travailleurs non qualifiés mais surexploités, ou encore les nombreuses prostituées, sont tous là pour les touristes, et par le biais de l'industrie touristique. Dans ce contexte aussi, le tourisme sexuel est en plein essor, un fléau dont les autorités ne semblent pas vouloir prendre la mesure du problème social. La prostitution se pratique en cachette et sous l'emprise d'une corruption endémique. L'insécurité et la menace terroriste s'invitent également à la fête du tourisme: par exemple, sur la célèbre place Jemaa-El-Fna, sans que cela soit connu de tous, quatre caméras surveillent en permanence les allées et venues des habitants et des touristes. Et les fameux souks sont aussi placés sous haute surveillance, avec plus ou moins de discrétion. Marrakech a été de tout temps un carrefour de rencontres entre différentes civilisations. La tolérance et l'hospitalité de la population ont permis l'essor du tourisme, mais pour que cette dynamique perdure, il faut veiller à ce que le développement local du tourisme respecte les valeurs, notamment arabo-musulmanes, des habitants de cette ville.

Deuxièmement, c'est le *problème environnemental*. L'activité touristique engendre incontestablement la dégradation du territoire au niveau environnemental car le tourisme est une activité de consommation de l'espace dans un temps défini, il suffit de voir en ville la croissance de la pollution qui n'a rien à envier à celle du tourisme.

Dans le secteur aérien, avec un objectif d'augmentation du nombre de vols (mentionné dans Vision 2010), la pollution s'aggravera inévitablement étant donné que 45 vols/jour sont prévus en 2012, c'est-à-dire une augmentation de 15 vols dans une courte période de 3 ans. Au quotidien, il y a trop de trafic routier au sein de la ville, en train de devenir aujourd'hui la capitale de la "pollution atmosphérique et sonore". Signalons également le bétonnage urbain en raison notamment de la construction des nouveaux bâtiments au détriment des espaces verts.

Plus de 10 000 Français sont installés à Marrakech au cours du premier semestre 2006 (8). Marrakech est un territoire très attractif pour les retraités européens qui lorgnent vers le Sud. Cela entraîne des enjeux immobiliers considérables, sans oublier un bétonnage urbain et une extension spatiale de la cité qui grignote toujours plus les alentours. De plus, des milliers de personnes s'ajoutent régulièrement aux résidents habituels: en été, les hôtels, maisons d'hôtes, auberges et autres résidences chez l'habitant affichent "complet".

De plus, il existe sur place une grande - trop grande ! - consommation d'eau et d'électricité. En haute saison touristique, souvent pendant les vacances d'été, la ville connaît d'importants soucis de coupures d'électricité. A Marrakech, le tourisme exerce une forte pression sur les ressources d'eau disponibles, et n'oublions pas que le Maroc est régulièrement frappé par la sécheresse. Les touristes séjournant à l'hôtel consomment deux fois plus d'eau par jour qu'un résident autochtone. Un seul touriste engloutit entre 200 et 850 litres d'eau par jour pendant l'été, sans compter les autres "facilités" touristiques : piscines, pelouses verdoyantes et, dans le pire des cas, terrains de golf. Un green entre 50 et 150 hectares a besoin de 1 million de m³ d'eau par an, soit l'équivalent de la consommation d'une ville de 12 000 habitants (9). Il est donc facile de comprendre l'inquiétude grandissante à Marrakech devant ce terrible gâchis d'eau, à l'heure où le "développement" du tourisme international conduit à la multiplication des terrains de golf et des parcs aquatiques alors que la ville souffre déjà d'un manque d'eau. En outre, les autorités municipales (et nationales) souhaitent renforcer les nouveaux produits touristiques que sont le "Bien-être" et les "Spa" et "Hammam", une évolution qui va encore accentuer le gaspillage de l'eau. Marrakech est parfois surnommé la "Mer de Marrakech"... en raison de son important parc de loisir aquatique, Oasiria, le plus connu et luxueux de la ville, qui offre tout un panel d'attractions aquatiques (grandes piscines à vagues, le bateau pirate, etc.). Bref, avec tous ces problèmes, la vision d'un tourisme réellement durable semble être vraiment loin...

Aperçu sur perspectives en faveur d'un tourisme durable à Marrakech

Si le tourisme durable semble ainsi assez improbable à Marrakech, il n'est pas encore trop tard pour changer de voie. Pour ce faire, la ville de Marrakech doit faire le choix de changer de politique touristique actuellement orientée vers le développement quantitatif et vers le luxe. Tout comme pour les touristes et les autorités, ce changement de tourisme nécessite aussi et inévitablement un effort au sein de la population locale, il faut modifier certaines habitudes. Une autre difficulté réside dans le financement des projets axés sur la durabilité. Car le tourisme durable est un tourisme de niche et ne peut pas générer les mêmes revenus que les autres formes de tourisme, aux bénéfices - mais aussi aux conséquences dramatiques - plus rapides. Marrakech reste une destination peu chère pour les touristes, et on peut s'interroger si demain les touristes seront prêts à payer plus pour un service de meilleure qualité environnementale...

Concernant la problématique de l'eau qui s'avère essentielle, et le gouvernement marocain actuel semble vouloir sérieusement se préoccuper du sujet, il importe de réfléchir autrement sur l'utilisation massive de l'eau dans le cadre des projets d'investissement touristique, utilisation trop importante et qui concerne à la fois les ressources naturelles et la compatibilité des besoins des touristes avec ceux des populations locales. L'indicateur d'utilisation de l'eau doit permettre d'évaluer l'impact de la planification touristique sur les ressources en eau à la fois de point de vue quantitatif et de point de vue qualitatif.

- 1. Indicateurs quantitatifs : pourcentage du volume d'eau utilisé par les touristes par rapport au volume d'eau utilisé par la population locale. Pourcentage du volume d'eau utilisé par rapport aux disponibilités d'eau douce (réserve ou autre types de capacité);
- 2. Indicateurs qualitatifs : indicateur de salubrité de l'eau disponible dans les installations touristiques, permettant de dire si cette eau est potable ou non. Indice de nombre de polluants (numérotation des coliformes et concentration des métaux lourds);
- 3. Indicateurs de prix : coût de l'approvisionnement en eau/nombre de touristes, coût de l'approvisionnement en eau potable/nombre de touristes.

Ces différents indicateurs permettent de fournir une bonne évaluation de l'utilisation de l'eau dans la mesure où l'ensemble des données peut être disponibles. Pour le cas de Marrakech, le problème de l'eau n'est pas vraiment dramatique car le secteur public a pris conscience de ce problème et a mis en place des solutions pour tenter de le résoudre. Par exemple, des actions ont été menées pour gérer et recycler des eaux usées récupérées dans les hôtels, les riads, les terrains de golf, etc. Deux nouveaux barrages sont en construction pour prévenir les besoins des populations locales et touristiques d'ici les années 2020. Le système de circulation d'eau souterrain a aussi été renouvelé et est en bonne voie pour soutenir, bon gré mal gré, le développement de l'agriculture.

Dans le cadre de notre sujet, nous avons tenu à mettre l'accent sur l'indicateur de satisfaction de la population locale. On a vu qu'à Marrakech, aucune étude n'avait été réalisée sur ce sujet. La volonté de participer aux projets de développement local de la part des autochtones est aujourd'hui manifeste. Malheureusement, la plupart des projets touristiques en cours à Marrakech sont réalisés par des étrangers; les populations locales ne se sentent pas du tout impliquées malgré le fait que la majeure partie de la main d'œuvre dans le secteur touristique est du ressort de la population locale. Les autorités et représentants locaux, les associations de quartier, etc., souhaiteraient mieux gérer et travailler à leur propre développement mais les pressions économiques et politiques exercées sont très fortes...

Pour enrayer cette spirale infernale d'un tourisme dont les actions et les bénéfices échappent aux autochtones, il faudrait prendre des mesures importantes. Il faudrait créer un véritable réseau local associatif capable d'opérer dans le secteur de la préservation du tourisme marrakchi. Il faudrait ensuite encourager et promouvoir la forme du tourisme durable, appuyer les initiatives originales, présenter des aides et des facilités de mise en place pour les projets les plus pertinents. Les autorités doivent s'impliquer bien davantage et concrètement dans cette voie, ainsi que faciliter le développement de nouveaux projets innovants liés au tourisme à partir des promoteurs locaux. Il faudrait aussi procéder à la participation active des citoyens dans la gestion des affaires locales. Il est nécessaire de préserver les ressources culturelles et naturelles et à les valoriser auprès des touristes. Cela signifie que les touristes doivent comprendre que si on préserve un site touristique c'est dans l'intérêt des touristes et des générations futures, locales ou non. Les acteurs du cru peuvent jouer sur la formation professionnelle en créant notamment des cursus réfléchis et financés en collaboration avec les professionnels du tourisme, ou encore focaliser leurs actions sur la protection des espaces culturels et du patrimoine de la ville, de façon à stopper le développement sauvage et souvent hystérique des complexes touristiques dénaturant la ville. Soulignons que le premier touriste de la ville de Marrakech est avant tout un Européen, alors sa première attente reste le dépaysement total. Il conviendrait donc de lui proposer autre chose qu'une chambre d'hôtel standardisé selon des critères internationaux ou de lui servir une pizza à tous les coins de rue... Car, ce touriste-là risque fortement d'être déçu et du coup de ne pas revenir sur place lors d'un voyage futur, voire déconseiller cette destination à son entourage, le tout dans un climat de concurrence acharnée avec des pays "Low Cost" comme la Tunisie, la Grèce

En guise de conclusion

La situation touristique au Maroc est un cas assez typique de développement touristique rapide dans les pays en voie de développement. Tous les acteurs touristiques se préoccupent et se pressent autour des différentes campagnes de promotion avec pour principal but d'attirer le plus rapidement possible le plus de touristes possible afin de pouvoir gagner un maximum de revenus économiques. On est loin des critères du tourisme durable. . A Marrakech même, le tourisme est un secteur essentiel qui constitue la locomotive du développement. Certes, il contribue à diversifier les activités de la ville et à préserver le patrimoine pour les décennies à

venir., mais on se demande vraiment où se situe-t-il vraiment par rapport au monde de tourisme durable ? Tant que le tourisme sur un territoire donné n'est pas directement avantageux pour ses propres populations, et que ses profits engendrés retournent aux investisseurs étrangers qui viennent non seulement pour profiter de territoire des autochtones, mais aussi leur laisser nombre de problèmes irréversibles, il est impossible de parler d'un tourisme comme facteur sain de développement. Pourtant, le tourisme pourrait être un facteur du développement, y compris à Marrakech, mais pour cela le tourisme devrait en priorité contribuer à améliorer le niveau de vie de la population du territoire accueilli sans pour autant provoquer des problèmes sociaux. Les autorités locales, comme celles chargées du suivi de ce développement, ont - en principe - à s'assurer, en priorité, que les autochtones prennent part de façon réelle et active à la mise en place des projets touristiques de façon à éviter toute perturbation sur les divers environnements, qu'ils soient social, naturel, culturel ou humain. De plus, aucun développement touristique ne peut réussir sans un minimum d'entraide, d'échanges d'idées avec d'autres autorités ou d'autres conseillers. Aussi, encourager et accroître l'esprit de collaboration, de coopération entre les acteurs locaux et les interlocuteurs extérieurs doit-il être au cœur de ce développement, mais toujours avec une écoute et un grand respect pour les autochtones.

Il est évident que maintenant Marrakech vit par et pour le tourisme, pour le meilleur et le pire. Au final, je trouve personnellement que ce stage au Maroc a été enrichissant au niveau de mes recherches, intéressant sur le plan de la découverte personnelle du territoire de Marrakech, passionnant en tant qu'expérience unique auprès des habitants locaux qui m'ont fait partager leurs coutumes et traditions familiales. Ce travail de mémoire a permis de dégager un tableau de la situation touristique à Marrakech où le tourisme de masse prime pour l'instant, à l'image de la plupart des pays dits en voie de développement. Il consiste à démontrer non seulement les problématiques, mais aussi une analyse de manière globale, pour pouvoir vraiment comprendre les enjeux actuels et futurs. Cette réflexion spécifique m'est bénéfique car elle rejoint plus ou moins celle du tourisme qui existe aujourd'hui au Cambodge, mon pays d'origine.

Notes

1. Source: *Ministère du tourisme*.
2. Article en ligne: www.canalmonde.fr/r-tourisme.
3. El Moutia Abourmane, *La gestion de l'eau et le tourisme durable, cas de la ville de Marrakech*, Mémoire universitaire.
4. Françoise Perriot, *Guide des nouvelles solidarités, Pour Voyager Autrement*, Planète solidaire, 2005.
5. *Ibid.*
6. Article en ligne: www.lacroix.com.
7. Reportage sur France 5, *Maroc, Le Nouvel Eldorado ?*, le 18 juin 2009.
8. Cf. le quotidien *Libération*, Paris, citant des sources consulaires.
9. Marsoud 2004, cf. www.gouche.net article1430.

Remarque

Ce travail de Sokunthy Keo, actuellement enseignante à Phnom Penh à l'Université Royale du Cambodge, résume son mémoire de fin d'études de Master 2 en tourisme durable (Université de Corse, octobre 2009).