

Maroc : l'hôtellerie indépendante s'organise

HARMONY COLLECTION, 1ère chaîne hôtelière volontaire du pays

Amine Boughaleb, est le directeur général d'une chaîne hôtelière volontaire au Maroc. Conscient que les hôteliers indépendants, bien que disposant d'établissements de très belle facture, restent souvent en marge d'une promotion "multi-marchés", il a créé Harmony Collection, première chaîne volontaire d'établissements indépendants.

TourMaG.com - Pourquoi avoir créé une chaîne volontaire ?

Amine Boughaleb : "En fait, il y a deux raisons principales à cela: la première raison est que nous assistons au Maroc, depuis une dizaine d'années, à un engouement qui ne se dément pas de la part de quelques Marocains et étrangers pour la réhabilitation du patrimoine architectural du Maroc. Les anciennes maisons situées en médina ont été restaurées et transformées en maisons d'hôtes.

D'après des données qu'il est difficile de vérifier, la ville de Marrakech renfermerait plus de 300 riads et maisons d'hôtes, et ce phénomène s'est répandu à d'autres villes comme Essaouira, Fès ou Tanger. Et comme pour tout effet de mode, il y a eu de bonnes choses de réalisées et de moins bonnes...

Aussi, nous avons pensé qu'il serait opportun de faire le tri au milieu de cette nouvelle offre d'hébergement, en opérant une sélection parmi ces centaines de riads et de maisons d'hôtes tout en y apposant un label et une enseigne."

TM.com - Pourtant les mesures incitatives ne manquent pas ?

A.B. : "L'effort consenti par les opérateurs publics et privés vise essentiellement l'accroissement des capacités d'accueil et la remise à niveau de l'infrastructure hôtelière existante. L'ensemble des mesures incitatives mises en place par les autorités favorisent l'arrivée de conglomérats touristiques.

Ces derniers, forts de leur implantation à l'échelle mondiale et de leur maîtrise technologique contribuent à la promotion des hôtels dont ils ont la gérance sur les marchés émetteurs. Face à cette tendance, les hôteliers indépendants, bien que disposant d'établissements de très belle facture, restent en marge d'une promotion "multi-marchés".

Leurs moyens de promotion et de commercialisation étant limités, ils n'utilisent que les canaux de distribution les plus sommaires, et leurs moyens de promotion restent circonscrits. Ils se privent ainsi d'autres sources de revenus. Or la nouvelle donne en terme de canaux de distribution exige des investissements technologiques onéreux, dépassant souvent les capacités d'investissement des indépendants."

TM.com - Qu'apportez-vous de plus dans la "corbeille" ?

A.B. : "Au titre de chaîne volontaire, Harmony Collection propose une mutualisation des efforts commerciaux, marketing et technologiques dont ne peuvent seuls disposer les hôtels indépendants. Nous permettons aux hôtels membres de notre groupement l'accès à quasiment l'ensemble des canaux de distribution existant. En parallèle, nous apportons aux opérateurs internationaux une offre harmonisée, disciplinée et centralisée."

TM.com - Comment sélectionnez-vous vos établissements membres ?

A.B. : "Nous souhaitons dès le début nous positionner dans l'hôtellerie haut de gamme et rompre avec les structures standardisées et "aseptisées" que proposent certaines chaînes présentes au Maroc.

De ce fait, la sélection des établissements hôteliers membres d'Harmony Collection obéit à plusieurs critères dont les dénominateurs communs sont charme, authenticité, raffinement, ainsi que personnalisation et finesse du service.

Pour notre première année d'exercice, notre offre compte 23 établissements hôteliers haut de gamme répartis sur huit villes marocaines (Tanger, Fès, Rabat, Casablanca, Marrakech, Essaouira, Ouarzazate et Agadir). Cette offre est naturellement amenée à s'enrichir tant au niveau qualitatif que quantitatif."

TM.com - Disposez-vous de l'accès direct au stock de vos membres ?

A.B. : Comme nous l'évoquions au début, nous sommes convaincus que dorénavant, la distribution et les nouvelles technologies iront de pair et ne pourront plus être dissociés.

Ainsi, tous les hôtels membres d'Harmony Collection mettent à jour leurs disponibilités dans nos bases de données en ouvrant et fermant leur planning à travers une interface qui leur est dédiée. Nous disposons ainsi en temps réel des stocks de tous nos hôtels membres."

TM.com - Quelle est votre méthode de travail avec les agences de voyage ?

A.B. : "Tous les professionnels du tourisme en contrat avec nous, qu'ils soient Tour Opérateurs, Agents de Voyages ou Chargés d'affaires corporate, peuvent accéder en temps réel via un extranet (avec login et mot de passe) aux disponibilités et stocks de nos hôtels membres, et effectuer leurs transactions en free sale aux tarifs négociés. Ceci est particulièrement appréciable pour les réservations de dernière minute.

Sachez enfin que des opérations ponctuelles seront lancées à travers Harmony Collection à destination des revendeurs. Ces opérations seront initiées par les hôteliers membres et concerneront essentiellement des offres spéciales ou thématiques."

TM.com - En termes d'objectifs, comment voyez-vous l'évolution d'Harmony Collection ?

A.B. : "Harmony Collection compte poursuivre son essor à travers principalement trois axes de développement :

- Nous souhaitons croître en qualité en nous orientant vers une offre hôtelière de plus en plus élitiste;
- Élargir nos réseaux de distribution à travers des contrats directs avec les professionnels du tourisme de loisirs et d'affaires sur les marchés émetteurs les plus porteurs, et assurer à nos hôtels membres une présence dans les salons internationaux pour promouvoir notre offre (à cet effet, Harmony Collection sera présent à l'ILTM de Cannes du 9 au 11 décembre 2003).
- Enfin, nous voulons continuer à développer et à faire évoluer notre outil technologique afin de nous permettre d'explorer d'autres vecteurs de croissance, notamment au niveau de la distribution."

Propos recueillis par Jean da LUZ - 17 octobre 2003

redaction@tourmag.com

HARMONY COLLECTION - 24, Boulevard Rachidi 20 000 Casablanca - Maroc

Tel : + 212 22 26 36 10 - Fax : + 212 22 29 52 90

E-mail : info@harmony-collection.com - www.harmony-collection.com

jdl

16/10/2003

source : http://www.tourmag.com/index.php?action=article&id_article=8400