



ETUDE SUR LES METIERS FILIERES :
TOURISME, HOTELERIE,
RESTAURATION

Rapport Final



Laboratoire d'Appui au Management
et des Etudes Novatrices (Laboratoire AMEN)
06 BP 1593 PK3 Cotonou – BENIN
Téléphone : (229) 21.33.71.12 / 95.42.14.61
E-mail : laboamen@yahoo.fr / houindag2@yahoo.fr

TABLE DES MATIERES

Sigles et abréviations	3
Liste des tableaux	4
Listes des graphiques	5
Liste des figures.....	6
Introduction	7
1. RAPPELS DES OBJECTIFS ET RESULTATS	8
2. Méthodologie adoptée.....	10
3. Tourisme	12
3.1. Le tourisme au Bénin	12
3.2. Importance socioéconomique : évolution de la filière en chiffres-clés.....	13
3.3. Textes réglementaires encadrant la filière	16
3.4. Animation de la filière (dynamique des acteurs)	19
3.5. Chaîne de valeur de la filière	21
3.6. Analyse des forces, faiblesses, opportunités et menaces de la filière.....	24
3.7. Proposition de stratégies de développement de la filière	30
3.7.1. Stratégie d'incitation et d'orientation des jeunes	30
3.7.2. Stratégie d'incitation des centres de formation et des universités....	30
3.7.3. Stratégie de sensibilisation des opérateurs économiques.....	31
3.7.4. Mesures pertinentes d'appui aux parties prenantes de la chaîne de valeur.....	31
4. Hôtellerie.....	33
4.1. Hôtellerie au Bénin.....	33
4.2. Importance socioéconomique : évolution de la filière en chiffres-clés.....	34
4.3. Textes réglementaires encadrant la filière	40
4.4. Animation de la filière (dynamique des acteurs)	41
4.5. Chaîne de valeur de la filière	41
4.6. Analyse des forces, faiblesses, opportunités et menaces de la filière.....	46
4.7. Proposition de stratégies de développement de la filière	47
4.7.1. Stratégie d'incitation et d'orientation des jeunes	47
4.7.2. Stratégie d'incitation des centres de formation et des universités....	47
4.7.3. Stratégie de sensibilisation des opérateurs économiques.....	48

4.7.4.	Mesures pertinentes d'appui aux parties prenantes de la chaîne de valeur.....	48
5.	Restauration	50
5.1.	Présentation de la filière	50
5.2.	Importance socioéconomique : évolution de la filière en chiffres-clés.....	50
5.3.	Textes réglementaires encadrant la filière	53
5.4.	Animation de la filière (dynamique des acteurs)	54
5.5.	Chaînes de valeur de la filière restauration	54
5.6.	Analyse des forces, faiblesses, opportunités et menaces de la filière.....	58
5.7.	Proposition de stratégies de développement de la filière	58
5.7.1.	Stratégie d'incitation et d'orientation des jeunes	58
5.7.2.	Stratégie d'incitation des centres de formation et des universités....	59
5.7.3.	Stratégie de sensibilisation des opérateurs économiques.....	59
5.7.4.	Mesures pertinentes d'appui aux parties prenantes de la chaîne de valeur.....	60
6.	Recommandations.....	61
	Conclusion	62
	Références.....	63
	Annexes.....	65

SIGLES ET ABRÉVIATIONS

ACCB	: Aire Communautaire de Conservation de la Biodiversité
ANPE	: Agence Nationale Pour l'Emploi
CCIB	: Chambre de Commerce et d'Industrie du Bénin
CEDEAO	: Communauté Economique des Etats de l'Afrique de l'Ouest
CNSS	: Caisse Nationale de Sécurité Sociale
DGAE	: Direction Générale des Affaires Economiques
ECOSOC	: Conseil Economique et Social des Nations Unies
EMICoV	: Enquête Modulaire Intégrée sur Conditions de Vie des Ménages
HECM	: Haute Ecole de Commerce et de Management
INSAE	: Institut National de la Statistique et de l'Analyse Economique
MCAAT	: Ministère de la Culture, de l'Alphabétisation, de l'Artisanat et du Tourisme
<i>MICPME</i>	: Ministère de l'Industrie, du Commerce, des Petites et Moyennes Entreprises
OMD	: Objectifs du Millénaire pour le Développement
OMT	: Organisation Mondiale du Tourisme
ONATHO	: Office National du Tourisme et de l'Hôtellerie
OSD	: Orientations Stratégiques de Développement
PAG	: Programme d'Actions du Gouvernement
PIB	: Produit Intérieur Brut
PNT	: Politique Nationale du Tourisme
RGE	: Recensement Général des Entreprises
ROAME	: Répertoire Opérationnel Africain des Métiers et Emplois
SCRIP	: Stratégie de Croissance pour la Réduction de la Pauvreté
SNV	: Coopération Néerlandais pour le Développement
TBS	: Tableau de Bord Social
UAC	: Université d'Abomey-Calavi
UEMOA	: Union Economique et Monétaire de l'Afrique de l'Ouest
UNESCO	: Organisation des Nations Unies pour l'Education la Science et la Culture
US	: United States
VTE	: Visa Touristique Entente
WHR	: World Hotel Rating Agency

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1: Evolution du nombre de touristes et des recettes touristiques de 2002 à 2012	13
Tableau 2 : Quelques statistiques sur le tourisme international au Bénin	14
Tableau 3 : Trafic des véhicules débarqués (en nombre)	14
Tableau 4 : Nombre d'employés et taux d'occupation dans le secteur	15
Tableau 5 : Récapitulatif des forces et faiblesses du tourisme au Bénin	25
Tableau 6 : Récapitulatif des opportunités et menaces du tourisme au Bénin	28
Tableau 7: Situation du parc hôtelier national en 2015-2016.....	35
Tableau 8 : Récapitulatif des hôtels agréés	37
Tableau 9 : Pays d'origine des touristes et nombre d'arrivées entre 2013 et 2014.....	38
Tableau 10 : récapitulatif des forces, faiblesses, opportunités et menaces de la filière hôtellerie	46
Tableau 11 : évolution de quelques indicateurs relatifs à la filière de la restauration de 2002 à 2012.....	51
Tableau 12 : Jeunes occupés selon les caractéristiques socio-géographiques	51
Tableau 13 : récapitulatif des forces, faiblesses, opportunités et menaces de la filière restauration	58

LISTES DES GRAPHIQUES

Graphique 1 : Evolution du nombre de réceptifs hôteliers enregistrés de 1998 à 2014 34

Graphique 2 : Contribution de la branche « Commerce, restauration et hôtellerie » au PIB. 39

LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Chaîne de valeur de la filière tourisme vue sous l'angle des services et des fonctions d'accompagnement	22
Figure 2 : Chaîne de valeur de la filière hôtellerie vue sous l'angle des services et des fonctions d'accompagnement	43
Figure 3: Chaîne de valeur de la filière hôtellerie vue sous l'angle des métiers.....	45
Figure 4 : Chaîne de valeur de la filière restauration vue sous l'angle des services et des fonctions d'accompagnement	56
Figure 5 : Chaîne de valeur de la filière hôtellerie vue sous l'angle des métiers.....	57

Le tourisme, l'hôtellerie et la restauration sont intimement liés et complémentaires par leurs activités et leurs cibles. Ces trois filières interagissent dans une relation d'interdépendance les unes par rapport aux autres. Prises dans cette combinaison vitale pour chacune d'elles, ces filières libèrent ensemble un fort potentiel de création de richesses et d'emplois, qui si bien exploité, peut contribuer significativement à la croissance économique et à la réduction de la pauvreté.

Fort heureusement, le Bénin dispose d'innombrables atouts, aussi bien culturels, culturels, géographiques, culinaires qu'historiques, pouvant lui permettre de tirer meilleurs profits du développement de ces filières. Toutefois, nonobstant les efforts fournis par les différents gouvernements successifs pour leur essor, ces trois filières ont du plomb dans l'aile.

Ayant pris la mesure de la situation et du potentiel du tourisme, le Gouvernement béninois s'est engagé à travers l'adoption de son Programme d'actions 2016-2021 à *"faire du tourisme une filière de développement économique créatrice de richesses et d'emplois"*. Pour ce faire, il entend conduire trois réformes structurelles majeures et mettre en œuvre cinq projets phares (existants) et cinq autres projets (nouveaux).

A cet égard, il convient d'approfondir la connaissance de ces filières dont l'organisation doit être améliorée pour répondre aux défis de développement qu'elles doivent contribuer à relever. Ainsi, la maîtrise de ces filières permettra de maximiser les effets et impacts attendus de la mise en œuvre des différents projets gouvernementaux non seulement au plan économique mais aussi au plan social pour un meilleur rayonnement du Bénin au plan international.

La présente étude s'inscrit bien dans la dynamique d'éclairage que doivent fournir les différentes structures concernées, notamment publiques, au Gouvernement pour une meilleure prise de décision. Elle vise, entre autres, à mettre à la disposition des potentiels candidats sur le marché de l'emploi, de précieuses informations susceptibles d'orienter les jeunes vers ces filières porteuses d'avenir d'une part, et à contribuer à l'adéquation entre la formation et l'emploi dans lesdites filières d'autre part. Ainsi, l'Agence Nationale Pour l'Emploi (ANPE), en commanditant cette étude, entend assumer pleinement ses prérogatives de principal service public d'emploi mettant en œuvre les mesures gouvernementales d'accompagnement des jeunes sur le marché du travail.

Le présent rapport donne la synthèse des résultats de l'étude sur les filières. Il présente successivement la méthodologie adoptée puis les résultats obtenus pour chaque filière, y compris les propositions de stratégies de développement desdites filières. Enfin, il présente des recommandations dont la mise en œuvre permettra de mieux relever les défis auxquels font face les acteurs à divers niveaux.

1. RAPPELS DES OBJECTIFS ET RESULTATS

L'objectif global de l'étude est de **contribuer au développement du Tourisme y compris la Restauration et l'Hôtellerie en y facilitant l'orientation vers ces secteurs en vue de l'insertion professionnelle dans les chaînes de valeur.**

De manière spécifique, il s'agira de :

- présenter la chaîne de valeur du secteur du Tourisme, décrivant les différentes étapes et les métiers connexes ;
- présenter la chaîne de valeur du secteur de la Restauration, décrivant les différentes étapes et les métiers connexes ;
- présenter la chaîne de valeur du secteur de l'hôtellerie, décrivant les différentes étapes et les métiers connexes ;
- recenser, répertorier (appellation et définition) et faire la typologie, de la façon la plus exhaustive possible, des différents métiers (emploi salarié et indépendant) que peuvent générer les trois secteurs (Tourisme, Restauration, Hôtellerie) comme filières porteuses ;
- proposer une stratégie d'incitation et d'orientation des jeunes vers les niches de filières/métiers identifiées dans les trois secteurs (Tourisme, Restauration, Hôtellerie)
- proposer une stratégie d'incitation des centres de formation et des universités en vue de créer des filières de formation débouchant sur des métiers dont le Tourisme y compris la Restauration et l'Hôtellerie ont besoin pour un plein développement ;
- proposer une stratégie de sensibilisation des opérateurs économiques à investir dans les chaînes de valeurs du Tourisme, de la Restauration et de l'Hôtellerie.
- suggérer des mesures pertinentes d'appui ou de soutien à toutes les parties prenantes des chaînes de valeur du Tourisme, de la Restauration et de l'Hôtellerie.

Au terme de cette étude, les résultats attendus sont les suivants :

- la chaîne de valeur décrivant les différentes étapes et les métiers connexes du Tourisme, est présentée ;
- la chaîne de valeur décrivant les différentes étapes et les métiers connexes de la Restauration, est présentée ;
- la chaîne de valeur décrivant les différentes étapes et les métiers connexes de l'Hôtellerie, est présentée ;
- une cartographie exhaustive des différents métiers que peuvent générer le Tourisme, la Restauration et l'Hôtellerie comme filières porteuses est faite ;
- une stratégie d'incitation et d'orientation des jeunes vers les niches de filières/métiers identifiées proposées dans les secteurs du Tourisme, de la Restauration et de l'Hôtellerie;

- une stratégie d'incitation des centres de formation et des universités à créer dans les filières de formation débouchant sur des métiers dont le Tourisme y compris la Restauration et l'Hôtellerie ont besoin pour un plein développement, sont proposées ;
- une stratégie de sensibilisation des opérateurs économiques à investir dans les chaînes de valeur des trois secteurs (Tourisme, Restauration, Hôtellerie) est proposée.
- des mesures pertinentes d'appui ou de soutien à toutes les parties prenantes des chaînes de valeur des trois secteurs (Tourisme, Restauration, Hôtellerie) sont suggérées.

2. MÉTHODOLOGIE ADOPTÉE

La méthodologie adoptée dans le cadre de la présente étude est essentiellement axée sur une recherche-action dans la perspective de la planification stratégique du secteur du tourisme-hôtellerie-restauration. Dans ce sens, deux techniques ont été utilisées à savoir : (i) la revue documentaire ; (ii) les entretiens.

En relation avec ces deux techniques, les outils utilisés sont : (i) la grille de lecture qui a permis d'identifier les facteurs clés nécessaires à l'étude des filières et ce, en liaison avec les exigences des termes de référence ; (ii) les guides d'entretien focalisés sur les informations d'ordre stratégique, en l'occurrence les déterminants des orientations stratégiques ; (iii) la matrice des orientations stratégique qui a permis d'élaborer les stratégies à partir des matrices SWOT. Au niveau de chaque cible visée et suivant chaque filière, un échantillon a été déterminé.

2.1. Revue documentaire

En vue de disposer d'informations nécessaires à une meilleure compréhension de chaque filière, une revue documentaire a été jugée utile. Cette revue a porté sur les textes réglementant et encadrant les activités de chaque filière puis sur la dynamique d'animation desdites filières. Elle a également consisté à revisiter les mesures envisagées par le Gouvernement à travers son Programme d'actions 2016-2021.

La revue documentaire a également permis de mettre en relief l'importance économique et sociale, et de retracer la chaîne de valeur de chaque filière. Ainsi, divers documents de politiques/stratégies, statistiques officielles, rapports d'études relatifs à chaque filière ont été consultés et exploités pour en extraire les informations jugées utiles.

Par ailleurs, le format du Répertoire Opérationnel Africain des Métiers et Emplois (ROAME) a été exploité pour présenter tous les métiers identifiés.

2.2. Echantillonnage et collecte de données

Les unités de production (agences de tourisme, hôtels, restaurants), les centres de formation et les personnes-ressources sont les différentes cibles sur lesquelles a essentiellement porté la collecte de données. Mais, la nature des données à collecter auprès des cibles n'impose pas de taille minimale pour la constitution des échantillons. Il n'a donc pas été nécessaire de déterminer la taille des échantillons.

Ainsi, au niveau des hôtels et restaurants, une sélection raisonnée avec une discrimination opportune a été opérée et a consisté au choix des établissements parmi les plus importants du pays dans les communes de Cotonou, Porto-Novo, Grand-Popo. En effet, les informations recherchées sont plus concentrées dans ces établissements que dans les établissements de moindre importance qui offrent des postes en plus petit nombre et moins variés. L'avantage de

ce mode d'échantillonnage réside dans la garantie d'avoir de meilleurs résultats qu'un échantillonnage aléatoire.

La même méthode a été appliquée dans le cas des sites touristiques et a permis l'investigation dans les communes de Ouidah, d'Abomey, de Bohicon, de Sô-Ava dans la cité lacustre de Ganvié. Toutefois, les "agences de tourisme" ont été sélectionnées de façon aléatoire dans une liste obtenue lors de la collecte de documents.

Enfin, l'échantillon des personnes-ressources a été obtenu par la méthode dite "boule de neige" qui consiste à retrouver un plus grand nombre d'individus à partir d'un petit nombre.

2.3. Traitement, analyse des données et élaboration du rapport

Au terme de la collecte de données, il a été procédé à la saisie de toutes les informations collectées en vue de leur traitement. Ainsi, les données relatives à l'ensemble des métiers (appellation et typologie) recensés au niveau des trois filières ont été saisies et synthétisées. Aussi, les métiers recensés ont-ils été ensuite croisés avec ceux du répertoire Opérationnel Africain des métiers et Emplois (ROAME) afin d'en ressortir tous les contours et le format susceptibles de satisfaire aux résultats attendus au terme de l'étude. L'analyse des informations synthétisées et récapitulées, a permis de satisfaire aux objectifs et résultats de la mission, en l'occurrence l'élaboration des chaînes de valeurs des métiers et des stratégies d'incitation et d'orientation des jeunes vers les trois filières.

Les résultats obtenus ont été présentés au cours d'un premier atelier de pré-validation, ce qui a donné l'occasion aux différents acteurs réunis de formuler des recommandations en termes de compléments d'informations. C'est alors qu'un atelier qui a réuni les principaux acteurs du secteur, a permis de finaliser l'ensemble des chaînes de valeur proposées au niveau des trois filières, ainsi que les matrices FFOM y afférentes. Cette séance aura aussi permis de recueillir les avis non seulement sur l'ensemble du document, mais plus spécifiquement sur les stratégies d'incitation et d'orientation des jeunes vers ces filières.

Sur la base des travaux de cet atelier, une nouvelle version du rapport a été élaborée et soumise à validation le 05 décembre 2018. Les observations et commentaires recueillis et qui portent sur la dynamique des acteurs et l'actualisation des statistiques, ont permis d'élaborer la version finale de ce rapport sur **l'étude sur les métiers filières : tourisme, hôtellerie et restauration**.

Enfin, il est à signaler que, certaines difficultés ont été rencontrées dans la conduite de cette étude dont notamment : (i) la quasi inexistence des informations sur les métiers du tourisme compte tenu de la non professionnalisation et la faible organisation de la filière ; (ii) l'accès non facile aux informations sur l'hôtellerie et la restauration en raison de la forte intensité des activités des établissements visités, ce qui résulte de la période de l'année dans laquelle s'est déroulée la collecte de données.

3. TOURISME

3.1. Le tourisme au Bénin

Selon l'OMT, le tourisme est un phénomène social, culturel et économique qui implique le déplacement de personnes vers des pays ou des endroits situés en dehors de leur environnement habituel à des fins personnelles ou professionnelles ou pour des affaires. Ces personnes sont appelées des visiteurs (et peuvent être des touristes ou des excursionnistes, des résidents ou des non-résidents) et le tourisme se rapporte à leurs activités, qui supposent pour certaines, des dépenses touristiques.¹

Dans la plupart des pays africains au sud du Sahara et particulièrement au Bénin, le tourisme a été longtemps perçu comme une activité secondaire lié à l'artisanat. Il n'est pas toujours considéré pour ce qu'il représente réellement aujourd'hui, à savoir une industrie mondiale hautement dynamique et, à plus d'un titre, porteuse de richesse et créatrice d'emplois (CES, 2010).

Le Bénin n'a pas échappé à « l'embrasement touristique du monde » (Jean-Philippe P., 2004). Après une longue période au cours de laquelle le Bénin a été considéré comme un « pays repoussoir » du fait de l'idéologie marxiste-léniniste adoptée par le pouvoir (1972-1989) en place, le pays a connu une augmentation régulière du nombre d'arrivées de touristes depuis le début de la décennie 1990.

L'ouverture et l'histoire touristique du Bénin peuvent être résumées en trois grandes étapes à savoir :

- les administrateurs coloniaux avaient repéré dans l'ex-Dahomey des sites attrayants qu'ils avaient aménagés de façon sommaire, permettant l'organisation d'un embryon de tourisme. Il s'agit de Grand-Popo, la Bouche du Roy (embouchure du fleuve Mono) et surtout Ganvié (sur le lac Nokoué), aujourd'hui le site touristique le plus visité du Bénin ;
- les flux qui alimentaient ces sites à la période coloniale étaient insignifiants. Toutefois, l'instabilité politique qui a caractérisé le pays entre 1960 et 1972 n'a pas empêché un mouvement régulier de touristes depuis l'accession du pays à l'indépendance. Pendant la période marxiste, dite révolutionnaire (1972-1989), la moyenne annuelle dépassait légèrement les 40 000 touristes. L'État assura seul la gestion et la production du tourisme béninois à travers l'Office National du Tourisme et de l'Hôtellerie (ONATHO) à partir de septembre 1974. Au regard de l'ampleur de l'activité touristique, un ministère en charge du tourisme fut créé en février 1980, suivi un an après, d'une Direction du Tourisme et de l'Hôtellerie ;
- Dès mars 1991, un programme de promotion du tourisme est mis en œuvre et n'a pas tardé à porter les fruits escomptés. Ainsi, le nombre de touristes est passé d'au moins 100 000 en 1991 à plus de 165 000 en 2001 selon l'Organisation Mondiale du Tourisme. Au cours de cette période, deux événements majeurs, suffisamment médiatisés sur le plan international

¹<http://media.unwto.org/fr/content/comprendre-le-tourisme-glossaire-de-base>

au début de la décennie 1990, ont permis de mieux faire connaître le Bénin. Il s'agit de la rencontre culturelle internationale dénommée "Ouidah 92" en février 1993 et le sommet de la Francophonie en novembre 1995, qui a rendu possible la création et la modernisation de certaines infrastructures comme le Centre international de conférences (CIC). Par la suite, il a été initié en 2013, le Festival des Arts et de la Culture Vodun qui a connu sa première édition en octobre 2016 avec un millier de participants (touristes) dont une centaine d'acteurs culturels, conférenciers, artistes, diplomates, cinéastes et chorégraphes venus du Bénin, de Haïti, de France, des Etats-Unis, des Pays-Bas et des Antilles.

3.2. Importance socioéconomique : évolution de la filière en chiffres-clés

L'importance socioéconomique du tourisme constitue le second aspect de cette évaluation dans le secteur du tourisme. Cette partie aborde trois principales composantes relatives à l'importance économique, l'importance sociale et culturelle du tourisme au Bénin.

3.2.1. Importance économique du tourisme

De 2006 à 2011, les données issues des comptes nationaux de l'INSAE ont montré que l'artisanat et le tourisme font 0,7% du PIB. Sur la même période, le taux de croissance des deux sous branches² est passé de 4,6% en 2007 à 3,5% en 2011 et la contribution des deux, à la croissance du PIB est demeurée constante à 0,02%.

Tableau 1: Evolution du nombre de touristes et des recettes touristiques de 2002 à 2012

Indicateurs	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Nombre de touristes par an	170529	175000	173500	176000	180000	185000	188000	190000	195000	209475	219949
Recette touristique en milliard	26,413	28	27	29	31	35	40	41	45	45,2	47,5

Source : TBS, 2012

Au cours des dernières années, des avancées notables ont été notées dans le domaine du tourisme avec une augmentation significative des infrastructures d'accueil et des sites touristiques. En conséquence, on note une progression sensible du nombre de touristes visitant le Bénin entre 2010 et 2012. En effet, le nombre de touristes enregistrés s'élève à 219 949 en 2012 contre 195 000 en 2010 soit une augmentation de près de 13% du nombre de visites sur les deux années. Aussi, les recettes touristiques s'établissent à 47,5 milliards en 2012 contre 45 milliards en 2010. Notons par ailleurs, que la durée moyenne de séjour est en légère augmentation en 2012 (5,51 jours) par rapport à 2010 (5,12 jours).

² Culture et tourisme

Tableau 2 : Quelques statistiques sur le tourisme international au Bénin

Année	Total arrivé	Arrivés par région		Moyens de transport			Type de tourisme	
		Africaine	Non Africaine	Avion	Route	Eau	Affaire ou professionnel	Agrément
2012	220 000	135 000	84 000	95 000	106 000	19 000	88 000	82 000
2013	231 000	134 000	91 000	107 000	103 000	20 000	90 000	99 000
2014	242 000	137 000	107 000	98 000	126 000	19 000	83 000	68 000
2015	255 000	154 000	100 000	100 000	134 000	21 000	84 000	70 000
2016	267 000	152 000	116 000	106 000	139 000	22 000	ND	ND

Source : <http://statistics.unwto.org/news/2017-03-17/methodological-notes-tourism-statistics-database-2017-edition>

Les africains apparaissent être les touristes les plus fréquents au Bénin. Ils sont plus de 135 000 à visiter chaque année le Bénin contre environ 100 000 pour les touristes non africains (Amérique-Europe-Asie-Pacifique-Océanie). Le plus souvent, la grande partie des touristes viennent au Bénin pour les raisons professionnelles, des raisons d'affaires ou de conférence.

Tableau 3 : Trafic des véhicules débarqués (en nombre)

LIBELES	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Véhicules de tourisme	212 004	308 332	337 397	ND	323 180	333 472
Véhicules utilitaires	1 946	1 942	1 875	ND	2 187	3 777
Tracteurs et remorques	3 499	3 469	2 746	ND	2 861	5 453
Total	217 449	313 743	342 018	316 605	328 228	342 702

Source : *Annuaire statistique du MICPME, 2014*

Par ailleurs, le tourisme a indirectement contribué à l'amélioration de l'économie Béninoise à travers le transport et l'activité portuaire. Il constitue l'un des principaux motifs de trafic de véhicule au Bénin. Ainsi, le nombre de véhicules de tourisme débarqués est passé de 212 004 en 2009 à 333 472 en 2014.

3.2.2. Importance Sociale du tourisme

Au niveau sectoriel, la croissance économique a été relativement pro-pauvre au niveau de plusieurs secteurs notamment la culture et le tourisme. Les pauvres ont bénéficié proportionnellement plus que les non pauvres des gains de la croissance et l'inégalité a diminué. Toutefois, en termes absolus, contrairement au secteur agricole, la croissance a été pro-pauvre dans le « coton-textile » et « l'artisanat, culture, tourisme ».

La culture et le tourisme semblent être l'un des quatre pôles prioritaires, mentionnés dans la SCRPIII et qui concentrent le plus d'actifs occupés (77%). En effet, le pôle agriculture a mobilisé 41,1% de l'ensemble des actifs occupés au Bénin en 2011, suivi du pôle commerce-logistique (23,4%) et du pôle culture et tourisme (6,3%)³. Ces statistiques placent ainsi le tourisme à la troisième position derrière le commerce et l'agriculture.

³ Rapport Final EMICoV 2011

Selon une étude réalisée en 2008 par la Chambre de Commerce et d'Industrie du Bénin (CCIB), plus de 70% de travailleurs du secteur du tourisme ne sont pas qualifiés et, la plupart d'entre eux, gagnent le salaire minimum. Ils travaillent dans des hôtels, restaurants, des boutiques d'artisanat, le transport local, les agences de voyages et fournissent de plus en plus des services chez l'habitant, en particulier dans le nord du pays.

En général, les centres urbains détiennent la grande majorité des infrastructures hôtelières et ainsi, les emplois dans les secteurs semblent être nettement générés en milieu urbain. On note subséquemment, qu'une grande partie des actifs occupés dans le pôle culture et tourisme réside à Cotonou (12,5%) contre 4,5% en milieu rural.

Tableau 4 : Nombre d'employés et taux d'occupation dans le secteur

Indicateurs	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Nombre d'employés	2505	2505	5010	7515	7515	7515	7515	7515	7515	10071	10311
Taux moyen d'occupation (%)	11,9	12,1	12	12,17	12,23	12,19	9,63	12,3	13,66	10,66	11,61

Source : TBS, 2012

Le nombre d'employés dans le secteur du tourisme a sensiblement augmenté de 2002 à nos jours. Il est passé de 2.505 employés (2002) à plus de 10.311 employés (2012) selon les résultats du Tableau de bord Social.

Pour l'un des plus importants projets touristiques du Bénin dénommé « La route des Pêches », les besoins de personnels ont été évalués à l'ordre de 1500 à 1800 emplois directs (Paul A, 2015). C'est le premier projet d'aménagement de la zone touristique au Bénin qui en dispose qui affiche d'énormes besoins en personnels directs et indirects. Il est donc clair que les projets de développement du tourisme apporteraient, non seulement, des devises pour le Bénin, mais seraient également un puissant moyen de création d'emplois. Ce projet créerait 6.900 à 8.280 emplois indirects.

3.2.3. Importance culturelle du tourisme

Le Bénin séduit le monde de par sa diversité culturelle, naturelle et ces importantes ressources touristiques non encore exploitées. Fruit de l'histoire du peuple, des us et coutumes, l'importance culturelles du Bénin est composée de patrimoine matériels et immatériels. C'est l'ensemble des biens issus de la royauté, de la traite négrière, de la colonisation et de la décolonisation.

▪ Patrimoines matériels

La plupart du patrimoine matériel se retrouve dans les musées et sur les sites et lieux touristiques. Les musées les plus connus et visités sont ceux d'Abomey, de Porto-Novo, de Ouidah, de Parakou et de Natitingou.

Les palais royaux les plus connus, signes ostentatoires des grands royaumes du Bénin sont ceux d'Allada, Abomey, Porto-Novo, Kétou, Kinkinhoué, Dassa-Zoumé, Savalou, Savè, Parakou, Nikki, Djougou, Kouandé, Zougou-Pantrossi, Kandi, etc. Au titre des sites touristiques, on peut citer la « Route de l'esclave » (Abomey-Allada-Tori-Ouidah), la route de résistance du Roi Béhanzin (Mongnigbé-Gandjawa-Sodégbé), la route de résistance du Roi Kaba, etc., les sites souterrains de Bohicon et de Cana (Village souterrain d'Agongointo), ...

Il est important de souligner également le patrimoine bâti remarquable et varié dont dispose le Bénin. Ainsi, on note la zone méridionale est principalement marquée par la présence des vestiges d'une architecture coloniale (Afro brésilienne) dans les villes de Porto-Novo, Ouidah, Grand-Popo, Agoué, Athiémé. De plus, les villages lacustres dont les plus connus « Ganvié et Aguégus », les temples et forêts sacrées tels que le temple de Python à Ouidah, la forêt sacrée de Kpassè font de la zone sud, un véritable attrait touristique.

La partie septentrionale quant à elle est marquée par une architecture typique comme les Tatas Somba et les Villages Tanekas dans l'Atacora et la Donga.

▪ Patrimoines immatériels

Les ressources immatérielles sont nombreuses et diverses sur l'ensemble du territoire béninois. Entre autres, nous pouvons citer le patrimoine religieux, marqué par une multiplicité de religions dont les principales et anciennes croyances sont le Vodoun, le Culte des Ancêtres, le Christianisme et l'Islam. De cette diversité religieuse et ethnique, découle les manifestations culturelles et cultuelles telles que le festival de Danxomè à Abomey, les Guèlèdè dans le Plateau et les Collines, la Gani à Nikki, Kouandé, Djougou, Kandi, Banikoara et Birni dans le Borgou, l'Alibori, l'Atacora et la Donga, le Nonvitcha à Grand-Popo, la fête de l'igname à Savalou, le Yé à Lokossa, le Yèkè-Yèkè à Agoué, l'initiation des Otamari et Wama, la fête des crânes (Ayissoun) à Allada, Porto-Novo, Ouidah... A tous cela s'ajoute les manifestations religieuses telles que le Pèlerinage Marial à Dassa, le Pèlerinage du Christianisme Céleste à la plage de Sèmè, la fête des Religions Traditionnelles chaque 10 janvier sur toute l'étendue du territoire national.

Par ailleurs, le patrimoine historique très important est lié aux chefferies, à la royauté, à l'esclavage et au passé colonial. Il dispose d'une diversité linguistique marquée par des dizaines de langues parlées, des habitudes vestimentaires et culinaires traditionnelles.

3.3. Textes réglementaires encadrant la filière

S'inscrivant dans une démarche de valorisation du patrimoine touristique béninois, l'Etat béninois avec l'appui des différents acteurs du secteur, a établi des normes de réglementations contenues pour la plupart, dans les lois, les décrets, les arrêtés et autres documents. Plus d'une cinquantaine de lois, décrets et arrêtés constituent le cadre législatif et réglementaire régissant les activités dans le secteur du tourisme.

Ainsi, deux documents de politique ont été élaborés pour conduire les stratégies dans le secteur du Tourisme. En 1996, le Bénin a élaboré la première génération de politique nationale du Tourisme en cinq volumes qui a été adoptée en 1998. Au terme de la période de validité de cette édition de la politique nationale du tourisme du Bénin 1996-2005, le Ministère de la Culture, de l'Alphabétisation, de l'Artisanat et du Tourisme a procédé à une évaluation de ladite politique en 2009. Tirant leçons des résultats de cette évaluation, le MCAAT, avec l'appui du Ministère en charge du Développement et des partenaires techniques et financiers, a démarré la même année, l'élaboration d'une nouvelle politique. C'est finalement en début de l'année 2013 qu'un nouveau document révisé de politique Nationale du Tourisme est rendu disponible pour servir de boussole aux interventions des acteurs dans ce secteur sur la période 2013-2025.

Le Comptoir d'Ingénierie en Management et des Etudes Spécialisées a mené l'« évaluation ex ante de la Politique Nationale du Tourisme (PNT 2013-2025) » en avril 2014. Il ressort de cette

évaluation que, l'examen des éléments de convergence de chaque stratégie proposée dans la PNT 2013-2025 est arrimé à au moins une orientation de nature économique, sociale ou culturelle, soit de la Vision Bénin 2025 Alafia, soit des OSD ou de la SCRP. Autrement dit, chaque stratégie de la nouvelle PNT constitue une déclinaison des orientations retenues dans l'un ou l'autre des documents de politique nationale. Quant aux politiques sous régionale et internationale en matière de développement du tourisme, la PNT s'est inspirée de la Politique Commune du Tourisme de l'UEMOA, de l'initiative de partenariat public-privé pour atteindre les OMD et réduire la pauvreté par le biais du tourisme. Cette initiative a été présentée par le Bénin à la 47^{ème} session de l'OMT pour l'Afrique en mai 2008, à Abuja.

Les stratégies de la PNT internalisent donc les orientations nationales, sous régionales et internationales de développement et enrichissent la mission du gouvernement en faveur du développement du secteur du tourisme.

Sur le plan de la réglementation du tourisme, la mise en œuvre a été effective aux niveaux international, régional, sous régional et national par :

- le Code Mondial d'Ethique du Tourisme adopté en juillet 2001 par le Conseil Economique et Social des Nations Unies (ECOSOC) et entériné par l'Assemblée Générale des Nations Unies dans sa Résolution A/RES/56/212 du 21 décembre 2001;
- l'Article 34 du Chapitre VII du Traité révisé instituant la CEDEAO précisant les attributions du tourisme ;
- la Politique Commune du Tourisme et le Code d'Investissement Touristique de l'UEMOA adoptés lors de la Conférence des Experts tenue à Ouagadougou du 12 au 15 décembre 2007 ;
- la Convention N°004/CE/98 relative à l'institution du Visa Touristique Entente (VTE) signée à Cotonou le 13 août 1998 par le Conseil de l'Entente ;
- la Revue de la législation en matière de tourisme au Bénin.

La gestion traditionnelle des sites touristiques vient également compléter celle prévue par dispositions de l'Etat. En conséquence, les aires piscicoles protégées appelées *avlékététins* sont de plus en plus installées sur le lac Ahémé pour la restauration écologique du lac. Aussi, le pouvoir traditionnel ancestral a mis au point des réglementations en vue de protéger les eaux et leur environnement. A titre d'exemples, on peut citer l'interdiction faite aux femmes en période de menstruation de fréquenter les sources et marigots, l'interdiction du transport de cadavres sur certains lacs, la prohibition de certaines techniques de pêche jugées dévastatrices, l'obligation de respecter les périodes de fermeture de pêche recommandées par les divinités protectrices. Des îles et forêts sacrées, des sections sacrées de lagunes existent et sont gérées par le pouvoir traditionnel. Ces réglementations sont basées sur la croyance des divinités, les interdits des totems, le respect de la parole des personnes âgées et les punitions allant de l'avertissement à la mort par empoisonnement en passant par l'amende et la flagellation. Les sanctions les plus sévères comme la flagellation et la mort n'ont plus cours de nos jours. Toutes ces dispositions traditionnelles sont aujourd'hui complétées par un cadre institutionnel, législatif et réglementaire moderne.

Pour appuyer le cadre réglementaire en matière de Tourisme, le Bénin s'est doté, depuis les années 1980, d'un cadre juridique marqué par une vingtaine de lois, de décrets et arrêtés dont notamment :

- la loi n°87-014 du 21 septembre 1987 portant réglementation de la protection de la nature et de l'exercice de la chasse en République du Bénin ;
- la loi no.87-015 du 21 septembre 1987 portant code de l'hygiène publique de la République du Bénin ;
- la loi n°93-009 du 2 juillet 1993 portant régime des forêts et qui régit le régime foncier forestier ;
- la loi n°030-98 du 12 février 1999 portant loi-cadre sur l'environnement en République du Bénin ;
- la loi n°2002-016 du 18 octobre 2004 portant régime de la faune en République du Bénin ;
- la loi n° 2010-44 du 21 octobre 2010 portant gestion de l'eau en République du Bénin ;
- le décret N°96-345 du 23 août 1996 portant réglementation des établissements de tourisme en république du Bénin ;
- le décret n°97-624 du 31 Décembre 1997 portant structure, composition et fonctionnement de la police sanitaire ;
- le décret n°2001-092 du 20 février 2001 portant Classement des voies d'intérêt économique, touristique ou stratégique ;
- le décret n°2001-096 du 20 Février 2001 portant attributions, organisation et fonctionnement de la police environnementale a pour objectif de veiller à l'application de la législation environnementale, rechercher, constater et réprimer les infractions à cette législation ;
- le décret N°2004-517 du 16 septembre 2004 portant approbation des statuts du Fonds National de Développement et de Promotion Touristique ;
- le décret N°2004-449 du 13 avril 2004, portant création du Fonds National de Développement et de promotion du tourisme au Bénin ;
- le décret n°2011-394 du 28 mai 2011 fixant les modalités de conservation, de développement et de gestion durable de la faune et des habitats en République du Bénin ;
- l'arrêté 1977 N°144/MCAT/DCDTH fixant la composition du dossier technique et financier pour la construction, la transformation ou l'aménagement des établissements de tourisme ;
- l'arrêté interministériel n°0065/MEPN/MTA/MDEF/DC/SGMSA du 27 décembre 2006, portant fixation des redevances en application des règlements de l'exercice de la chasse et du tourisme de vision en République du Bénin ;

- l'arrêté année 2008 N°569/MCAT/DC/SG/FNDPT/SA portant organisation, attributions et fonctionnement du Fonds National de développement et de Promotion Touristiques (FNDPT) ;
- l'arrêté n°0057/MEPN/DC/SGM/DGFRN/CENAGREF/SA du 11 novembre 2010, portant réglementation du tourisme de vision dans les parcs nationaux et de la chasse en République du Bénin ;
- l'arrêté annuel du Ministère en charge de l'environnement portant fixation du plan de tir pour chaque zone cynégétique à savoir Porga, Batia, Konkombri, Mékrou et Djona.

Au niveau communal, des arrêtés ont également été pris pour la création et la conservation des aires protégées. Il s'agit prioritairement de :

- l'arrêté communal n°21/050/C-AC/SG/DST/SEE/SAC du 05 juin 2012 portant création de l'Aire Communautaire de Conservation de la Biodiversité (ACCB) de Togbin Adounko ;
- l'arrêté communal n°05/072/CO/SG/SAG du 09 novembre 2011 portant création de l'Aire Communautaire de Conservation de la Biodiversité (ACCB) de Vodounto.

Le Bénin dispose de ce fait, d'un cadre juridique adéquat pour assurer une protection adéquate de l'environnement, de la diversité biologique et la préservation des aires protégées. Quant au cadre institutionnel de gestion des aires protégées, il reste encore précaire, en ce sens que les décrets portant attributions et fonctionnement des différents organes de gestion des aires marines protégées et des aires communautaires de conservation de la Biodiversité ne sont pas encore promulgués.

3.4. Animation de la filière (dynamique des acteurs)

L'organisation de la filière touristique est animée au Bénin depuis des décennies par plusieurs acteurs publics et privés, ainsi que par des organisations professionnelles, etc... Au niveau macro, le Ministère en charge du Tourisme est chargé d'élaborer et de conduire les politiques du Gouvernement dans le secteur. En dehors des directions départementales de l'artisanat et du tourisme qui assurent la représentation du Ministère dans les douze (12) départements, l'animation est également assurée par des structures techniques et connexes à savoir :

- Structures Techniques
 - la Direction du Développement Touristique ;
 - la Direction du tourisme et de l'hôtellerie ;
 - la Direction des Professions et des Etablissements Touristiques ;
 - la Direction de l'Animation et de la Promotion Touristiques ;
 - le Conseil National du Tourisme ;
 - le Fonds de Développement et de Promotion Touristiques ;
 - la Cellule d'Exécution du Projet de la Route des pêches ;
 - l'Agence de Développement Touristique de la Route des Pêches.
- Structures connexes
 - la police des Aires et des Frontières (PAF) ;

- la Direction de l'Emigration et de l'Immigration (DEI) ;
- la Direction des Transports Maritimes et Terrestres ;
- Agence pour la sécurité de la navigation aérienne en Afrique et à Madagascar (ASECNA).

Au niveau professionnel ou syndical, il existe plusieurs associations telles que :

- **ANOPRITOB** : Association Nationale des Opérateurs Touristiques Privés du Bénin
- **CONIHB** : Conseil National de l'Industrie Hôtelière du Bénin
- **ANAPROBAR** : Association Nationale des Promoteurs de Bars Restaurants du Bénin
- **WATU** : West African Tourisms Union (Président Albin Feliho)
- **ATOV** : Association des Tours Opérateurs et Voyages
- **ABETOG** : Association Béninoise des Tours Opérateurs et Guides
- **ANAPROBOD** : Association Nationale des Promoteurs des Boîtes de Nuits et Dancing du Bénin
- **AFREB** : Association des Femmes Restauratrices du Bénin
- **ARESA** : Association des Restauratrices et Agro-alimentaire du Bénin
- **ATFL** : Association de Transformatrices de Fruits et Légumes
- **APIHB** : Association des Professionnels de l'Industrie Hôtelières du Bénin
- **CTM** : Consortium Touristes par Millions.

Au niveau des opérateurs touristiques, il existe plusieurs dont Sombarttour, Safari Vision, Bénin Aventure et des dizaines d'agences de voyages, de billetterie, etc.

Les Organisations Non Gouvernementales interviennent également dans le secteur. Il s'agit de :

- la Fédération Béninoise des Organisations du Tourisme Responsable et Solidaire (FBO-TRS) ;
- West African Travel Union section Bénin (WATU-Bénin) ;
- Bénin Ecotourism Concern (ECO BENIN);
- Double Sens ;
- Tourisme et Développement Solidaire (TDS).

En dehors de quelques professionnels tels que les Conservateurs, les Gestionnaires touristiques, les ressources humaines dans le domaine touristique sont insuffisantes et sans qualification. Depuis quelques années, les structures de formation telles HECM, UAC et AAT forment des professionnels dans les métiers du tourisme.

D'autres acteurs non moins négligeables contribuent aussi au développement du tourisme. Ce sont les partenaires au Développement dont les principales sont l'Union Européenne à travers

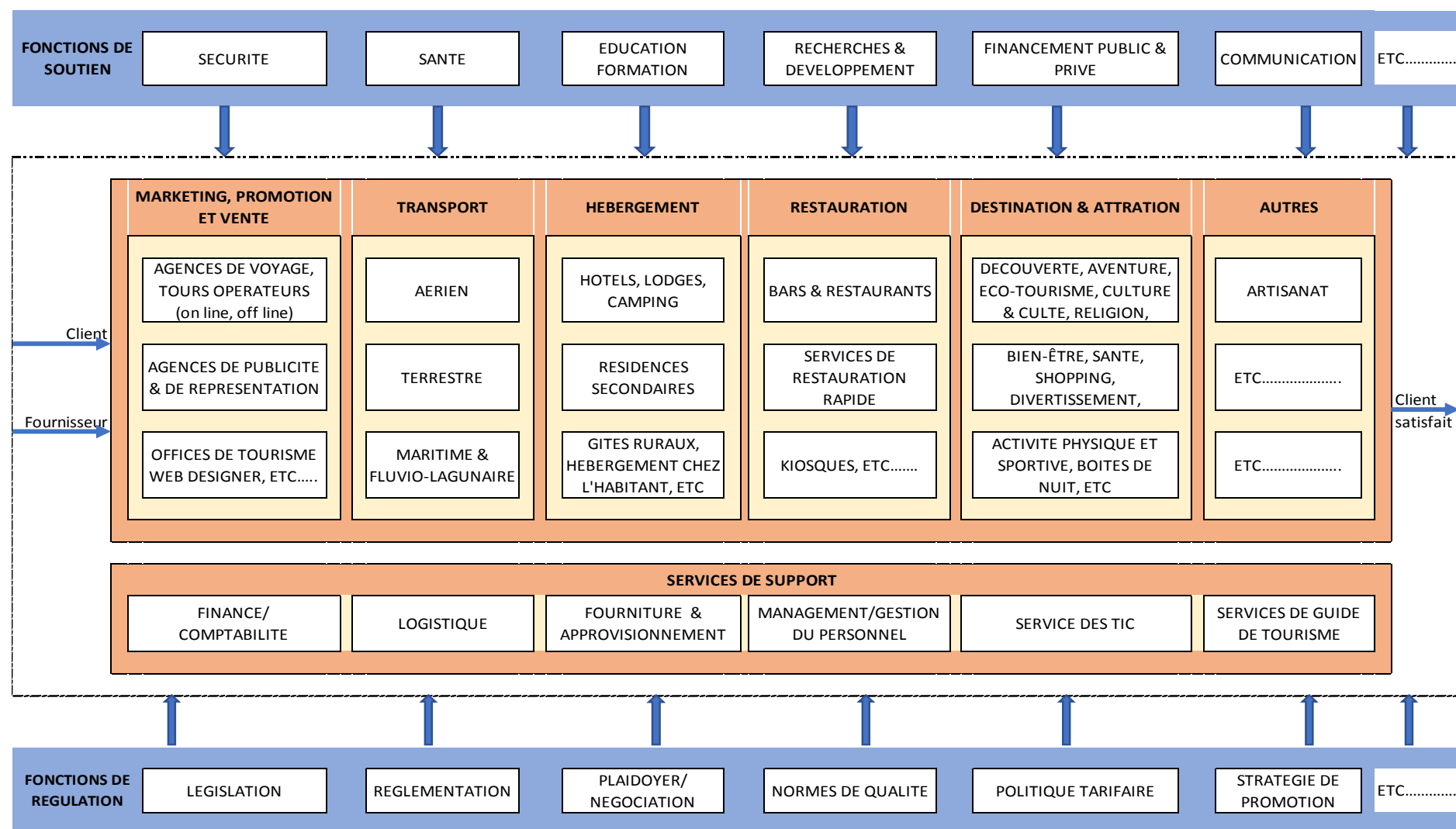
le Programme d'Appui au Secteur Privé (PASP), la SNV-Bénin, le Service Allemand de Développement (DED), la Coopération Italienne.

3.5. Chaîne de valeur de la filière

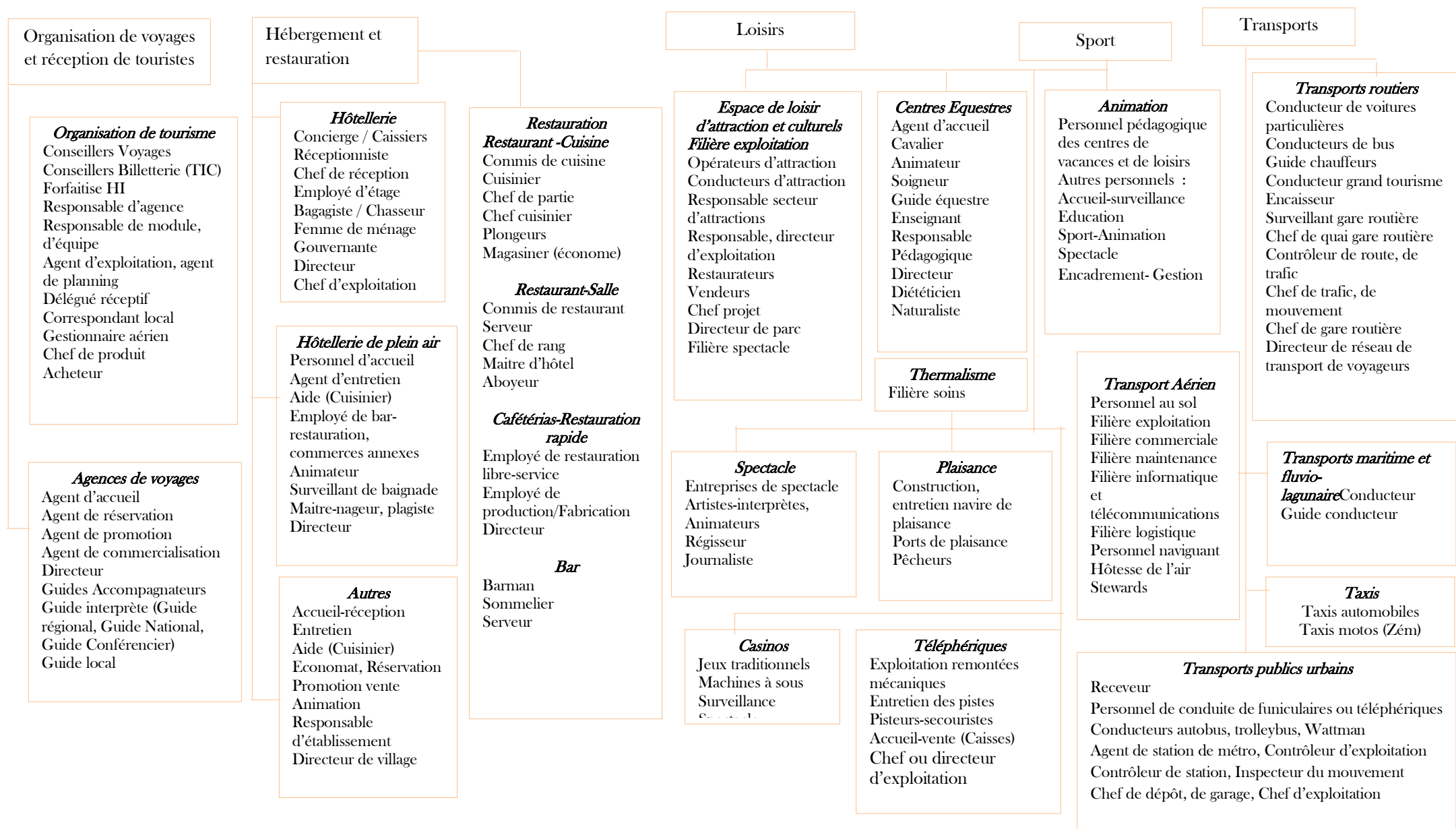
Selon les membres du Groupe de travail (Taskforce) constitué des acteurs clé du secteur privé, le segment du marché avec la plus forte croissance est le tourisme d'affaires et de conférences ; et ce sont les sous-secteurs de l'hôtellerie et de la restauration qui en profitent (SNV, 2011).

Le rapport HITT Inception Analysis BENIN de la SNV indique qu'au regard des statistiques disponibles dans l'industrie touristique au Bénin, et ce, confirmées par les résultats des entretiens avec le secteur privé, il est noté une forte croissance des chaînes de valeur Restauration, Hébergement et Excursion.

Figure 1 : Chaîne de valeur de la filière tourisme vue sous l'angle des services et des fonctions d'accompagnement



Source : Auteurs, à partir des données d'enquête et des résultats de la revue documentaire, juillet 2018



3.6. Analyse des forces, faiblesses, opportunités et menaces de la filière

L'une des préoccupations fondamentales de toute évaluation est l'examen diagnostic. Ainsi, le tourisme comme toute filière créatrice de richesse connaît des atouts et contraintes. A cet effet, l'analyse des forces, faiblesses, opportunités et menace de la filière va permettre de faire l'état des lieux de la filière et ainsi, de dégager les besoins nécessaires à son développement.

Tableau 5 : Récapitulatif des forces et faiblesses du tourisme au Bénin

	Forces	Faiblesses
Accessibilité/dép lacements	<ul style="list-style-type: none"> - Existence d'infrastructures aériennes et routières relativement adéquates - Existence d'infrastructures hôtelières (Hôtels et motels) relativement adéquates - Projets de réhabilitation des routes en cours 	<ul style="list-style-type: none"> - Tarif du transport aérien élevé - Augmentation des taxes au niveau du parc National - Augmentation des frais de péage - Difficultés d'accès aux sites - Lignes interurbaines peu développées - Peu de liaisons aériennes directes des capitales européennes à partir de Cotonou - Absence de visibilité sur le net - Infrastructure d'hébergement (Auberge relais, pensions de familles) globalement de qualité non satisfaisante - Mauvais état des routes
Sécurité	<ul style="list-style-type: none"> - Population accueillante - Existence de la police sanitaire - Climat politique très favorable - Existence de la police républicaine - Ressources humaines touristiques disponibles 	<ul style="list-style-type: none"> - Prestations hôtelières de qualité non satisfaisante - Personnel hôtelier et touristique peu formé et peu professionnel - Braconnage - Absence de politique de police spéciale pour le touriste - Insécurité - Inexistence d'une liaison entre les agences de voyages internationales et les points focaux sur place
Climat	<ul style="list-style-type: none"> - Population accueillante - Ressources humaines touristiques disponibles 	<ul style="list-style-type: none"> - Variation climatique - Non maîtrise de l'inondation des villes
Accueil	<ul style="list-style-type: none"> - Paix sociale - Situation sécuritaire favorable - Population habituellement gentille et agréable à vivre 	<ul style="list-style-type: none"> - Prestation hôtelières de peu de qualité - Non professionnalisme des agents - Inexistence de responsable tourisme au niveau des représentations diplomatiques à l'extérieur
Patrimoine touristique,	<ul style="list-style-type: none"> - Riche et varié - Patrimoine naturel diversifié : littoral, lagunes, forêts sacrés, parcs nationaux, paysages et décors pittoresques, cours d'eau, 	<ul style="list-style-type: none"> - Inexistence de cités balnéaires - Manque d'engouement des touristes - Plages non propices

	Forces	Faiblesses
naturel et culturel	<ul style="list-style-type: none"> des cascades et des chutes d'eau, belvédères, massifs montagneux, les falaises, rivages, embouchures - Existence de bâtiments coloniaux ayant servi à la traite négrière - Existence de sites touristiques reconnus comme patrimoine mondial de l'UNESCO (Ganvié, Ouidah, Abomey, Kétou) - Diversité de l'art culinaire - Patrimoine bâti remarquable et d'architecture variée (tata Somba,) - Patrimoine religieux, matériel et immatériel, à forte dominance « Vodoun » - Forte authenticité et originalité : Berceau du Vodoun - Vestiges de la royauté, de la traite négrière, de la colonisation, des chefferies et des traditions - Existence de Villages typiques dont les villages lacustres, Tanekas KOKO,.... - Existence de sites historiques. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ressources touristiques naturelles peu valorisées. - Manque de volonté politique dans la valorisation des sites touristiques - Manque de promotion locale - Patrimoine peu valorisé - Manque de restauration et de conservation du patrimoine - Perte progressive d'authenticité
Activités économiques	<ul style="list-style-type: none"> - Fabrication traditionnelle d'articles artisanaux (l'indigo, la teinture, la vannerie, la poterie, le tissage, la sculpture en bois, en argent, en bronze, en or, en pierre, en forgeage,... etc.). 	<ul style="list-style-type: none"> - Produits artisanaux peu valorisés - Manque d'ateliers et de circuits - Augmentation du TVA (18%) - Faible promotion de la consommation des produits locaux - Coûts exorbitants des facteurs de production (eau, électricité, téléphone, etc.)
Cadre Institutionnel du tourisme	<ul style="list-style-type: none"> - Existence d'une politique nationale du tourisme - Existence de textes législatifs et réglementaires encadrant l'activité touristique - Existence d'un Fonds National de Développement et de Promotion Touristique (FNDPT) 	<ul style="list-style-type: none"> - Faiblesse dans la mise en œuvre de la politique nationale du tourisme - Faiblesse dans la mise en œuvre et le respect des textes législatifs et réglementaires encadrant l'activité touristique

Forces	Faiblesses
	<ul style="list-style-type: none"> - Absence de coopération et de synergie entre secteur public et secteur privé - Lacune persistante dans le goût du risque et surtout dans l'effort d'innovation ambitieuse des acteurs du secteur touristique - Quasi inexistence d'entreprises touristiques ; - Perméabilité des frontières Terrestres - Absence du code de tourisme - Taxes élevées - Non prise en compte effective et totale des acteurs privés - Lourdeur administrative relative à l'obtention des permis d'exploitation - Production irrégulière de données statistiques

Tableau 6 : Récapitulatif des opportunités et menaces du tourisme au Bénin

	OPPORTUNITES	MENACES
Général	<ul style="list-style-type: none"> - Développement et accroissement des centres de formations dans tous les métiers liés à l'hôtellerie ; - Eligibilité pour l'organisation d'évènement régional et international - Existence du code numérique 	<ul style="list-style-type: none"> - Forte concurrence des pays de la sous-région; - Médiatisation du phénomène de cybercriminalité
Accessibilité/déplacements	<ul style="list-style-type: none"> - Avantages sur la concurrence régionale en matière de : Parc nationaux (W et Pendjari) et le Berceau du Vodoun - Situation géographique favorable - Infrastructures routières acceptables et projets de réhabilitation des routes en cours - Existence des sociétés de transport qui desservent les lignes du Nord-Bénin où il existe un fort potentiel touristique (Cotonou-Tanguiéta, Cotonou-Malanville) 	<ul style="list-style-type: none"> - Forte concurrence sous régionale qui dispose plus d'atouts dans le domaine du balnéaire, d'infrastructures hôtelières et en matière de vestiges de la traite négrière pour ce qui concerne le Ghana - Cherté du transport aérien - Cherté de l'hébergement par rapport à la qualité de l'offre
Sécurité	<ul style="list-style-type: none"> - Stabilité politique établie depuis des décennies - Sécurité appréciable - Paix dans la sous-région / atmosphère de bon voisinage - Possibilité de récupérer en partie les parts de marché des pays de la sous- région qui connaissent des tensions politiques et qui ne sont pas stables 	<ul style="list-style-type: none"> - Quelques foyers de tension dans la sous-région la font considérer comme une région à risques - Existence permanente de menace terroriste à proximité (Boko Haram, mouvement islamique, etc.) ; - Non sécurisation des frontières nationales qui fait perdre des sites touristiques au Bénin (cas de l'île de l'été) - Problèmes de sécurité (braquage) entre Fada N'Gourma et Tanguiéta et sur d'autres axes routiers au Nord-Bénin - Braconnage dans nos parcs - Invasion des parcs par les bœufs - Extension des villages riverains vers le parc de la Pendjari.
Patrimoine touristique	<ul style="list-style-type: none"> - Avantages sur la concurrence régionale en matière de : Parcs nationaux (W et Pendjari), Berceau du Vodoun et du Fâ 	<ul style="list-style-type: none"> - Abandon des sites surtout ceux classés patrimoines mondiaux de l'humanité par l'UNESCO qui pourraient être déclassés

OPPORTUNITES		MENACES
physique et naturel	<ul style="list-style-type: none"> - Potentiel faunique unique en son genre dans la sous-région - Existence d'un programme touristique de la Route des Pêches - Projet de valorisation touristique du quartier historique de Ouidah - Existence de sites touristiques inscrits au patrimoine de l'UNESCO. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mauvaise gestion des sites touristiques (les retombées financières de ces sites sont la propriété exclusive d'individus ou des collectivités détentrices de sites)
Cadre Institutionnel	<ul style="list-style-type: none"> - Existence d'un Visa Touristique Entente qui mérite d'être soutenu par tous les acteurs notamment les Ambassades du Bénin à l'étranger qui résistent à les délivrer - Adhésion du Bénin à des instances régionales et internationale 	<ul style="list-style-type: none"> - Insuffisance du budget annuel alloué au secteur - Difficultés des Etats du Conseil de l'Entente à opérationnaliser le Visa Tourisme Entente (VTE)

3.7. Proposition de stratégies de développement de la filière

3.7.1. Stratégie d'incitation et d'orientation des jeunes

Améliorer la visibilité des sites touristiques

S'il est reconnu de tous que le Bénin dispose d'importants sites touristiques sur l'ensemble du territoire national, il n'en demeure pas moins vrai que leur aspect est jugé déplorable. En conséquence, une profonde restructuration de ces sites s'impose, ainsi qu'une amélioration de leur visibilité. Ainsi devient-il nécessaire de disposer d'une carte touristique retraçant les sites sur toute l'étendue du territoire avec un petit aperçu de leur histoire. Aussi, d'autres stratégies sont-elles nécessaires pour une meilleure attractivité desdits sites.

Former les jeunes aux métiers du tourisme

La multitude de sites touristiques existants sur le territoire et la disparition lente mais progressive des personnes pouvant retracer l'histoire au niveau de tous ces monuments touristiques montre clairement l'inexistence d'écoles basées sur d'une part, l'apprentissage des métiers liés au tourisme et d'autre part, sur l'histoire de ces sites. Il n'en demeure pas moins, la nécessité de disposer de structures pouvant former aux métiers liés au tourisme, ceci pour une professionnalisation des actions dans le secteur et donc une meilleure attractivité de ces dernières. Ceci pourra aussi contribuer à impacter positivement le chômage et le sous-emploi dans les régions disposant d'attraits touristiques. Ceci pourrait aussi participer à l'adéquation de la formation face aux besoins de marché.

3.7.2. Stratégie d'incitation des centres de formation et des universités

Harmoniser et diversifier les plans de formations aux niveaux des centres de formations et universités

S'il est reconnu qu'il n'existe pas d'école de formation spécifiquement destinée au tourisme, le Bénin dispose cependant de centres d'études touristiques qui offrent des formations en hôtellerie, tourisme et restauration. Toutefois, il serait cependant important de disposer, au vu de l'importance que revêt la filière, d'une école de formation intrinsèque en tourisme. Aussi l'harmonisation des **curriculas** de formation du secteur par les spécialistes du domaine permettrait-elle une meilleure présentation des richesses touristiques dont dispose le pays.

Elaborer et mettre en œuvre un plan d'accompagnement (Formation et suivi) des acteurs touristiques

Si les sites touristiques disposent d'acteurs ou de guides pouvant retracer l'histoire de ces monuments, il est cependant notoire de constater que ces derniers ont un faible niveau d'instruction et ne possèdent guère de techniques, ce qui engendre l'apprentissage sur le tas. Un plan d'accompagnement de ces derniers devient donc nécessaire à travers un renforcement de capacités en ce qui concerne les méthodes et techniques de présentation des sites où ils exercent et donc de mieux captiver l'intérêt de leur visiteur et ainsi assurer un attrait certain de ces sites.

3.7.3. Stratégie de sensibilisation des opérateurs économiques

Promouvoir l'investissement dans le secteur touristique

La viabilisation des zones touristiques nécessite d'importants moyens au vu de l'état de dégradation et de délabrement de ces derniers. Face à cela, il urge de mettre en place une stratégie incitative à l'investissement des opérateurs économiques dans le secteur touristique. Cette stratégie pour un investissement significatif est nécessaire au vu des nombreuses opportunités que présente le secteur touristique dans des pays à fortes potentialités touristiques et dont l'impact sur le PIB du pays est certain. A cet effet, le processus d'investissement devra prendre en compte la mise en place de différents projets de développement des zones touristiques, ainsi que la recherche des financements y afférents.

Elaborer les textes et lois favorisant l'exploitation des zones touristiques

L'exploitation des sites touristiques n'étant presque pas soumise à un dispositif institutionnel de suivi, il est donc impérieux de pouvoir mettre en place un cadre institutionnel pouvant favoriser l'exploitation des zones touristiques et donc permettre la prise en compte de la richesse procurée par le secteur dans le PIB de la nation.

Développer de nouvelles formes de tourisme, dont le tourisme durable

Si le tourisme reste un secteur fortement attractif à travers les opportunités qu'il présente pour les pays disposant d'atouts à valoriser, il est aussi recherché de nos jours une préservation des sites touristiques en adéquation avec le respect de la nature pour la recherche d'un environnement durable au profit des générations futures. Le tourisme devra donc être conçu pour promouvoir le développement durable et attacher du prix à la préservation des espaces naturels. Cette forme de tourisme est appelée tourisme durable.

3.7.4. Mesures pertinentes d'appui aux parties prenantes de la chaîne de valeur

Recycler périodiquement l'ensemble des acteurs selon leur niveau d'intervention

Il est de coutume de savoir qu'un recyclage permanent du personnel au niveau de toute structure a pour objectif de revoir le mode de travail de ces derniers et palier aux différents problèmes liés au métier compte tenu de l'évolution perpétuelle du contexte de travail. Le secteur du tourisme ne pouvant échapper à ce besoin périodique, il est donc important pour tous les acteurs de la filière de procéder à des renforcements de capacités. Ces renforcements de capacités s'avèrent importants dans un contexte où la clientèle est de plus en plus exigeante.

Déterminer un système de rémunération des acteurs de la filière Tourisme, notamment les salariés

Les activités de tourisme s'exercent dans des conditions particulières qui comportent de nombreux risques. Elles exigent un savoir, un savoir-faire et un savoir-être, tous précis et importants. Ces réalités ne sont souvent pas prises en compte pour la rétribution de la marge bénéficiaire à la

constitution de laquelle, ont contribué les acteurs, notamment les salariés. Cet état de chose explique l'instabilité du personnel travaillant dans la filière, et donc du faible développement des activités et plus encore de la quasi inexistence d'innovation dans la filière. Il serait donc à l'avantage des promoteurs d'agences de tourisme de mettre en œuvre une stratégie de rémunération pour retenir les professionnels du tourisme dans la filière et stimuler l'innovation. Pour ce faire, il faut définir et opérationnaliser un système de rémunération adéquat issu du consensus des acteurs. Il est aussi nécessaire d'assurer la protection sociale des professionnels du tourisme quel que soit leur statut dans l'emploi, en vue de leur garantir progressivement un emploi décent.

4. HÔTELLERIE

4.1. Hôtellerie au Bénin

Le mot "hôtellerie" est apparu dans la langue française à la fin du XII^{ème} siècle sous la forme « hostellerie » pour désigner une « *maison dépendant d'une abbaye, où sont accueillis les voyageurs, les pèlerins et les pauvres* ». Intimement lié à l'hôtellerie, le terme hôtel est issu du bas latin « hospitale » qui préfigure le principe d'hospitalité utilisé par l'architecte romain Vitruve pour décrire, au I^{er} siècle avant Jésus-Christ, une « *chambre destinée à recevoir les hôtes* » ou « *chambre pour les étrangers* », et figurant dans le texte de la Loi salique, rédigé au Haut Moyen-âge, « panem aut hospitem dederit ».

D'après l'encyclopédie ou dictionnaire raisonné des sciences, des arts et des métiers, l'hôtellerie se définit comme un : « bâtiment composé de logements, chambres, écurie, cours et autres lieux nécessaires pour loger et nourrir les voyageurs, ou les personnes qui font quelque séjour dans une ville ».

L'Agence Mondiale de Notation Hôtelière (World Hotel Rating Agency ou WHR) définit un hôtel comme étant un établissement offrant un service d'hébergement payant, généralement pour de courtes périodes. Elle requiert qu'il y ait une réception pour l'accueil des clients. Les hôtels offrent souvent plusieurs autres services à leur clientèle, tels que : (i) le service de restauration collective (restaurants et service aux chambres) ; (ii) le service de blanchisserie ; (iii) le service de réception ; (iv) le service de dépôt de bagages et de valet ; (v) le service de dépôt de valeurs et documents ; (vi) le service de réveil et de messages ; (vii) le service d'entretien quotidien des chambres ; (viii) le service de garderie ; (ix) le service de loisirs (piscine et salle de remise en forme) ; et (x) le service de conférence et des salles de réunions.

Le maillon hôtelier est un élément majeur de la chaîne touristique. En raison de ses effets multiplicateurs et d'entraînement sur le reste de l'économie, le secteur touristique constitue un puissant moteur de développement économique. L'activité touristique se lie, pour sa réussite, à certaines prédispositions non négligeables. En effet, tout voyage, qu'il soit pour affaire ou par plaisir, requiert la recherche de trois informations fondamentales. Il s'agit d'avoir une petite connaissance de la ville à visiter, les dessertes en transport de cette ville et le choix du mode d'hébergement. L'hôtellerie ou l'industrie hôtelière devient donc de ce fait une activité forte et importante du secteur tertiaire à travers l'image qu'elle donne d'une nation vis-à-vis du monde.

Au Bénin, l'hôtellerie constitue un des piliers phares de la grappe « tourisme ». En effet, l'industrie hôtelière offre un potentiel immense pour l'attraction des investissements directs étrangers susceptibles d'impulser un nouveau dynamisme au tourisme béninois (INSAE, RGE2, juin 2010). Pour, entre autres, des raisons de fiscalité, la réglementation et le suivi des activités des unités hôtelières sont assurés par le ministère en charge du tourisme.

Pour faciliter la distinction des hôtels et dans un souci d'amélioration des prestations et des standings, l'Agence Mondiale de Notation Hôtelière propose une Classification Hôtelière Mondiale (*World Hotel Classification*) en fonction du type de séjour recherché par les clients. Elle se fonde sur les caractéristiques de l'environnement, la dimension de l'hôtel, l'atmosphère

de l'hôtel et le type d'activités fournies par l'hôtel ou directement accessibles depuis l'hôtel. Au regard de ces normes définies au plan mondial, les pays de l'espace UEMOA ont mis en place les critères de classification des hôtels en 1999. En 2014, de nouvelles normes de classification ont été mises en place par les pays de la CEDEAO. Se basant sur ces dernières et sur les normes françaises en vigueur depuis 2009, le Bénin a défini de nouvelles normes validées par les acteurs publics et privés au regard de l'environnement de fonctionnement du pays. Ces normes s'articulent autour de 6 points dont certaines recommandations obligatoires et d'autres optionnelles, à savoir : (i) les caractéristiques des chambres ; (ii) les locaux communs ; (iii) les services à la clientèle ; (iv) l'hygiène et l'assurance ; (v) le personnel ; et (vi) l'environnement et le développement durable.

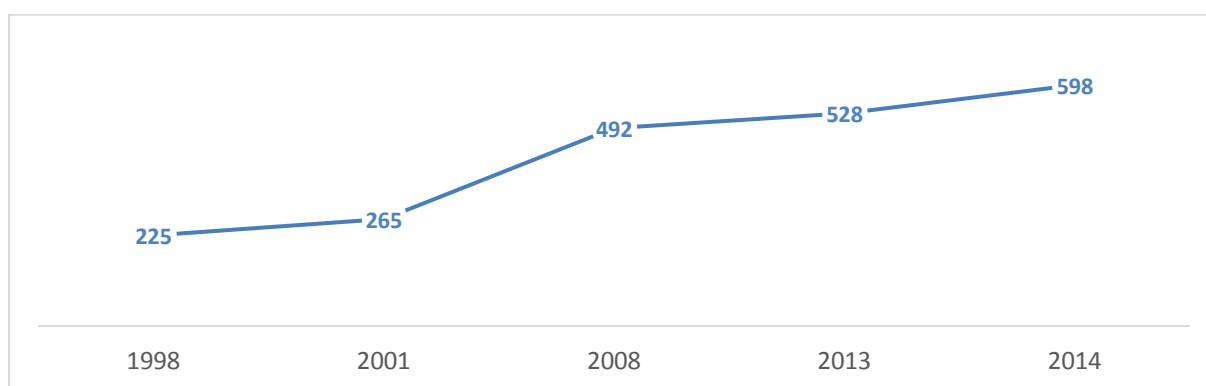
Au-delà de leur activité principale consistant à assurer le service d'hébergement de courte durée, les hôtels s'investissent dans des activités secondaires telles que les services de restauration qui ne peuvent être dissociés de l'activités d'hébergement.

4.2. Importance socioéconomique : évolution de la filière en chiffres-clés

Au Bénin, un véritable essor est observé dans le domaine de l'hôtellerie entre 1998 et 2008. En effet, d'après les données du deuxième recensement général des entreprises (RGE), le nombre d'hôtels (toute catégorie confondue) enregistré a pratiquement doublé sur 10 ans passant de 225 en 1998 à 492 en 2008. Entre 2013 et 2014, l'augmentation du nombre de réceptifs hôteliers s'est poursuivie passant de 528 à 598, soit une augmentation de 13,26%.

Les réceptifs hôteliers recensés sont constitués d'hôtels, de motels, d'auberges, de pensions et de campings. Ils sont pour la plupart implantés en milieu urbain et entièrement constitués d'établissements sédentaires.

Graphique 1 : Evolution du nombre de réceptifs hôteliers enregistrés de 1998 à 2014



Source : Données, RGE2, INSAE

Le répertoire des établissements hôteliers agréés au Bénin fait état de 348 établissements agréés sur l'ensemble du territoire national pour le compte de 2015-2016, dont seulement 22 classés, soit 6,32%. Le reste (93,68%) est constitué des établissements d'hébergement non classés mais agréés. Le nombre total, toutes offres confondues, de chambres (respectivement de lits ou places) dénombré est de 6.845 et 14.375. En pourcentage, 12,51% de l'effectif des chambres et 14% de l'effectif des lits relevaient des hôtels classés.

Le tableau 8 indique le nombre d'établissements, de chambres et de lits relevant du parc hôtelier béninois.

Tableau 7: Situation du parc hôtelier national en 2015-2016

Départements	Caractéristiques	Agréés et classées					Autres agréés	Total
		*	**	***	****	Total		
Alibori	Nombre d'établissement	0	0	0	0	0	6	6
	Nombre de chambre	0	0	0	0	0	88	88
	Nombre de lit	0	0	0	0	0	184	184
Atacora	Nombre d'établissement	1	0	0	0	1	16	17
	Nombre de chambre	27	0	0	0	27	247	274
	Nombre de lit	52	0	0	0	52	560	612
Atlantique	Nombre d'établissement	0	0	0	0	0	29	29
	Nombre de chambre	-	-	-	-	-	440	440
	Nombre de lit	-	-	-	-	-	844	844
Borgou	Nombre d'établissement	0	1	0	0	1	36	37
	Nombre de chambre	-	33	-	-	33	511	544
	Nombre de lit	-	66	-	-	66	1 043	1 109
Collines	Nombre d'établissement	0	1	0	0	1	12	13
	Nombre de chambre	-	90	-	-	90	192	282
	Nombre de lit	-	180	-	-	180	384	564
Couffo	Nombre d'établissement	1	0	0	0	1	3	4
	Nombre de chambre	18	-	-	-	18	56	74
	Nombre de lit	36	-	-	-	36	115	151
Donga	Nombre d'établissement	0	0	0	0	0	4	4
	Nombre de chambres	-	-	-	-	-	62	62

Départements	Caractéristiques	Agréés et classées					Autres agréés	Total
		*	**	***	****	Total		
	Nombre de lit	-	-	-	-	-	150	150
Littoral	Nombre d'établissement	1	4	2	1	8	147	155
	Nombre de chambre	27	147	97	110	381	2 913	3 294
	Nombre de lit	54	307	291	330	982	6 017	6 999
Mono	Nombre d'établissement	1	1	0	0	2	7	9
	Nombre de chambre	24	38	-	-	62	239	301
	Nombre de lit	48	105	-	-	153	598	751
Ouémé	Nombre d'établissement	2	3	0	0	5	31	36
	Nombre de chambre	46	97	-	-	143	546	689
	Nombre de lit	92	231	-	-	323	1 074	1 397
Plateau	Nombre d'établissement	0	1	0	0	1	0	1
	Nombre de chambre	-	30	-	-	30	0	30
	Nombre de lit	-	60	-	-	60	0	60
Zou	Nombre d'établissement	2	0	0	0	2	35	37
	Nombre de chambre	72	-	-	-	72	695	767
	Nombre de lit	160	-	-	-	160	1 394	1 554
Ensemble	Nombre d'établissement	8	11	2	1	22	326	348
	Nombre de chambre	214	435	97	110	856	5 989	6 845
	Nombre de lit	442	949	291	330	2 012	12 363	14 375
	Taille moyenne en chambre	27	40	49	110	39	18	20
	Taille moyenne en lit	55	86	146	330	91	38	41

Source : Auteurs, à partir du répertoire des établissements hôteliers agréés du Bénin (2015-2016), MCAAT/DPET, décembre 2017

De l'analyse de ce tableau, on retient que la taille moyenne des établissements (en chambres comme en lits) est une fonction croissante, non seulement du statut de l'hôtel (non classé ou classé), mais aussi et surtout du nombre d'étoiles si l'on considère les hôtels classés.

En analysant la répartition géographique des établissements hôteliers, il est remarqué une présence notable de ces unités, toutes offres confondues, dans le Littoral (44,54%), suivi du Borgou et du Zou (10,63%), de l'Ouémé (10,34%), de l'Atlantique (08,33%). En considérant les hôtels classés, le Littoral se place toujours en première position avec 36,36%, suivi de l'Ouémé (22,73%), du Mono et du Zou (09,09%). Les deux hôtels classés « deux étoiles » et le seul hôtel classé « une étoile » en 2015-2016 se retrouve dans le Littoral. En effet, le Littoral jouit d'une position géographique donnant accès à la mer et reste la destination la plus fréquentée du pays. Les hôtels choisissent de s'y installer pour offrir à leur clientèle le privilège de profiter pleinement des plages ensoleillées du Sud du pays.

En se référant aux résultats issus des sessions de la Commission Nationale d'attribution des agréments, on note que, de 2005 à 2016, 554 hôtels ont été agréés en République du Bénin dont le plus grand nombre (308) est implanté dans les départements de l'Atlantique et du Littoral, suivis des départements du Zou et des Collines (87), des départements de l'Ouémé et du Plateau (60) et des départements du Borgou et de l'Alibori. Soulignons que jusqu'à 2016, il est recensé un total de 1258 hôtels non agréés.

Tableau 8 : Récapitulatif des hôtels agréés et non agréés

Année	Atlantique-Littoral	Borgou-Alibori	Atacora-Donga	Ouémé-Plateau	Mono-Couffo	Zou-Collines	Total
Hôtels agréés							
2005	42	16	8	8	1	14	89
2007	44	0	0	0	1	0	45
2008	43	8	5	12	5	8	81
2009	23	0	0	0	0	20	43
2010	10	2	1	3	4	7	27
2011	30	0	0	5	3	2	40
2012	17	3	3	4	2	8	37
2013	14	2	4	5	0	3	28
2014	16	7	4	5	2	7	41
2015	34	1	0	8	2	5	50
2016*	35	8	1	10	6	13	73
Total	308	47	26	60	26	87	554
Hôtels non agréés							
Total	540	163	31	191	116	217	1258

Source : MCTS, DDT, août 2018

* résultats de la première session de la Commission Nationale d'attribution des agréments

Au terme des travaux de la première session de la Commission en 2016, 73 hôtels ont été agréés.

Le nombre d'arrivées en 2013 et en 2014 s'est établi respectivement à 193.185 et 194.113. Il est important de souligner que la plupart des arrivées enregistrées dans les établissements hôteliers proviennent de l'Afrique, de l'Europe et de l'Asie. Le nombre de nuitées enregistrées au niveau de ces établissements est de 982.128 en 2013 et 991.369 en 2014, soit une durée moyenne de séjours de plus de 5 nuitées. Ainsi, les établissements hôteliers sont fréquentés pour une durée non négligeable.

Tableau 9 : Pays d'origine des touristes et nombre d'arrivées entre 2013 et 2014

Arrivées	2013	%	2014	%
Afrique	61 819	32,0%	60 115	31,0%
Amérique	28 978	15,0%	19 117	9,8%
Asie	40 569	21,0%	52 764	27,2%
Europe	54 092	28,0%	56 352	29,0%
Océanie	7 727	4,0%	5 765	3,0%
Total	193 185	100,0%	194 113	100,0%

Source : Annuaire statistique du tourisme 2013-2014

Les établissements d'hébergements couvrent les hôtels, les motels, les auberges, les pensions, les résidences, les centres et les logements chez l'habitant. Le récapitulatif de l'ensemble de ces établissements par point de collecte au 31 décembre 2017 fait état de 1 457 établissements dont les plus importants sont à Cotonou (351), Abomey Calavi (214) et l'Ouémé (209).

Tableau 10 : Récapitulatif du nombre d'établissement d'hébergement par point de collecte au 31/12/2017

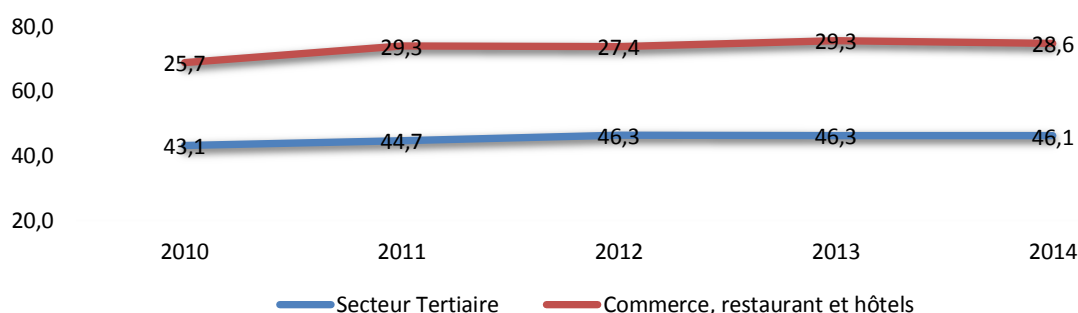
ANTENNES	DEPARTEMENT DE COLLECTE	TYPES D'ETABLISSEMENTS							TOTAL
		HOTELS	MOTELS	AUBERGES	PENSIONS	RESIDENCES	CENTRES	LOGEMENT CHEZ L'HABITANT	
<i>OUEME-PLATEAU</i>	OUEME	80	51	61	16	1			209
<i>ZOU-COLLINE</i>	ZOU	54	14	88	5	4			165
	COLLINE	19	11	48	2	1			81
<i>MONO-COUFFO</i>	LOKOSSA	39	17	59	4	4			123
	COME	6	5	25	1				37
<i>BORGOU-ALIBORI</i>	PARAKOU	53	30	51	2		4		140
	KANDI	7	5	25	1				38
<i>ATACORA-DONGA</i>	NATITINGOU	27	3	28	4	2	2	1	67

	DJOUGOU	10	4	17	1				32
ATLANTIQUE	ABOMEY CALAVI	64	13	123	9	5			214
LITTORAL	COTONO U	151	3	67	96	34			351
TOTAL		510	156	592	141	51	6	1	1457

Source : DDT, 2018

La branche « commerce, hôtellerie et restauration » constitue la principale activité contributrice au PIB du secteur tertiaire. En effet, si le secteur tertiaire contribue à plus de 40% au PIB au Bénin depuis 2010, cette branche constitue sa principale force avec une contribution moyenne de 28% sur la période. Les recettes au niveau de ces établissements d'hébergement s'affichent à 6,51 milliards en 2013 et 6,75 milliards en 2014.

Graphique 2 : Contribution de la branche « Commerce, restauration et hôtellerie » au PIB



Source : Données, DGAE, décembre 2017

D'après les résultats du RGE 2, la situation des établissements hôteliers du Bénin est caractérisée par une forte proportion d'entreprises individuelles (91%). De plus, seulement 16% des hôtels béninois sont formalisés et la moitié des établissements hôteliers ne tient pas de comptabilité, qu'elle soit écrite, formelle ou simplifiée. Ceci traduit la précarité des modes de gestion dans ce secteur, qui contraste avec les exigences d'une industrie hôtelière compétitive et attrayante.

L'emploi dans l'hôtellerie reste essentiellement informel. En effet, seulement 15,6% des réceptifs ont déclaré au moins une partie de leurs employés auprès de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale (CNSS). Aussi, le niveau d'emplois généré par ce secteur est-il relativement faible puisque les effectifs de personnes employées de façon permanente sont passés de 1 548 en 2006 à 1 641 en 2007 (INSAE, juin 2010). Depuis cette période, le niveau d'emploi offert par le secteur hôtelier est en perpétuel augmentation et les employés des activités de l'hébergement et de la restauration ont évolué entre 2010 et 2014, passant de 176 476 à 217 741, soit un taux de 23,4%.

Par ailleurs, les établissements hôteliers sont pour la plupart exclus du système de financement bancaire puisque très peu d'entre eux ont bénéficié de prêts ou de facilités de financement entre 2006 et 2007. Cette situation se ressent au niveau de la production puisque deux réceptifs sur trois ont enregistré un chiffre d'affaires inférieur à 1 million F CFA en 2007. Ceci tient par ailleurs aux difficultés rencontrées par ces établissements dans le développement de leurs activités. Ces difficultés se rapportent essentiellement à l'insuffisance de capital qui constitue en outre l'écueil à l'élargissement le plus rencontré au niveau des entreprises béninoises. Il est donc impératif

d'envisager un assouplissement des dispositions bancaires en vue d'amorcer la capitalisation des hôtels pour une meilleure attractivité.

4.3. Textes réglementaires encadrant la filière

La filière de l'hôtellerie étant intimement liée à celle du tourisme et de la restauration, elle n'est pas dissociée des deux autres, au regard des dispositions légales et réglementaires existantes à savoir, entre autres :

- la loi n°90-005 du 15 mai 1990 fixant les conditions d'exercice des activités du commerce au Bénin ;
- la loi n°93-007 du 29 mars 1993 portant amendement de la Loi N° 90-005 du 15 Mai 1990 fixant les conditions d'exercice des activités de commerce en République du Bénin ;
- le décret n°97-59 du 20 février 1997 portant attribution, organisation et fonctionnement du Ministère du Commerce, de l'Artisanat et du Tourisme ;
- le décret n°96-345 d'Août 1996 portant réglementation des établissements touristiques en république du Bénin ;
- le décret n°98-188 du 11 mai 1998 portant statuts particuliers des corps des personnels du tourisme et de l'hôtellerie ;
- l'arrêté n°144 de 1997 fixant la composition du dossier technique et financier pour la construction, la transformation ou l'aménagement des établissements de tourisme.

Il convient de noter également qu'en matière de production de données statistiques sur leur fréquentation et leur exploitation en République du Bénin, les établissements de tourisme agréés sont encadrés par des normes législatives et réglementaires que sont :

- la loi 90-032 du 11 décembre 1990, portant constitution de la République du Bénin et la proclamation le 29 mars 2011 par la cour constitutionnelle des résultats définitifs de l'élection présidentielle du 13 mars 2011;
- le décret n°2012-539 du 17 décembre 2012 portant Attribution, Organisation et Fonctionnement du Ministère de la Culture, de l'Alphabétisation, de l'Artisanat et du Tourisme;
- le décret n°96-345 du 23 août 1996, portant réglementation des établissements de tourisme en République du Bénin;
- l'arrêté n°433/MCAAT/DC/SGM/CTJ/CTTH/DDPT/SA du 21 août 2013 portant Attributions, Organisations et Fonctionnement de la Direction du Développement et de Promotion Touristiques;
- l'arrêté n°026/MCAT/DC/SG/DTH du 27 février 1998 portant obligation de production par les établissements de tourisme, des données statistiques sur leur fréquentation et leur exploitation;
- l'arrêté portant Attributions, Organisation et Fonctionnement du Comité de Pilotage et le Comité technique pour la mise en place du CST.

Par ailleurs, la mission a constaté que le décret n°96-345 du 23 août 1996 n'est appliqué par la DDPT pour la production de données statistiques du tourisme qu'en son article 18 qui rend obligatoire, la production des statistiques relatives aux activités des établissements d'hébergement.

Il est à noter que certaines mesures ont été prises en vue de pallier des problèmes conjoncturels. Il s'agit par exemple des mesures visant à disposer dans les hôtels, de système de vidéo surveillance dans le cadre de la lutte contre la criminalité et le terrorisme, qui sévit dans la sous-région.

Enfin, le cadre des concepts et des statistiques du tourisme au niveau international ainsi que leur harmonisation ont été tracé en 1983, à la cinquième session de son Assemblée Générale, tenue à New Delhi par l'OMT.

4.4. Animation de la filière (dynamique des acteurs)

L'activité des hôtels reste très dynamique et soutenue tout en étant fortement liée à la conjoncture économique nationale et régionale. Différents acteurs interviennent pour le bien-être du secteur :

- le ministère du tourisme, de la culture et sports, autorité de tutelle du sous-secteur de l'hôtellerie à travers
- la direction du développement touristique;
- le Fonds national du développement touristique;
- la Direction de la Programmation et de la Prospective du Ministère

4.5. Chaîne de valeur de la filière

Comme toute entreprise de services, le secteur de l'hôtellerie est caractérisé par : (i) l'intangibilité du « produit » qui est immatériel, non perceptible par le toucher ; (ii) l'instantanéité du « produit » qui dure et se produit en un instant ; (iii) la saisonnalité de la demande, l'activité touristique étant caractérisée par un accroissement du nombre des visiteurs, chaque année à des périodes fixes comme en saison sèche ; (iv) l'hétérogénéité des besoins et de la production (les besoins peuvent varier d'un client à un autre, le temps et les coûts engagés peuvent varier aussi bien en fonction de la personne qui donne le service, des besoins du client) ; (v) la proportion élevée des frais indirects (la main d'œuvre reste la principale ressource dans le secteur de l'hôtellerie).

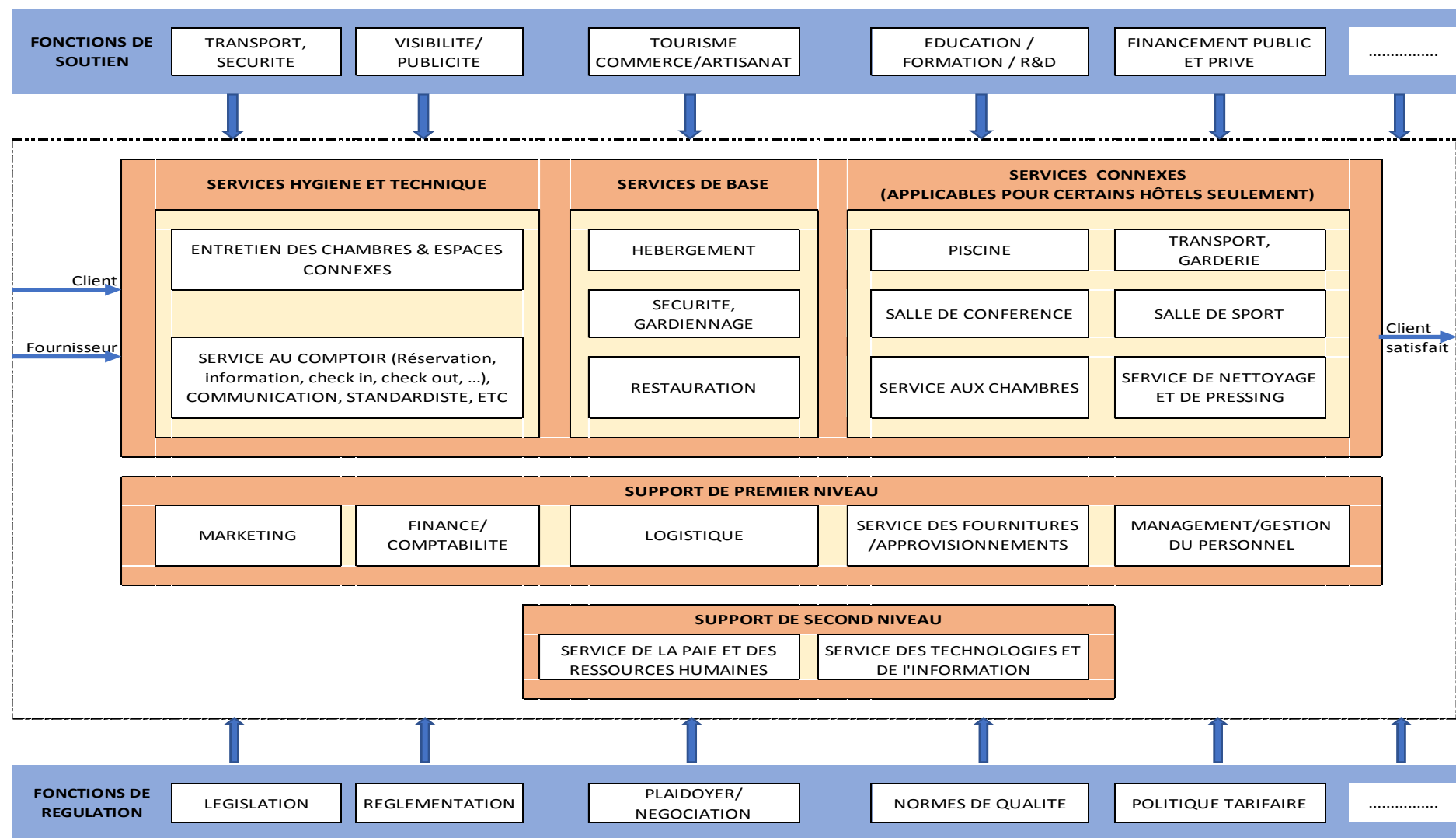
Ainsi, il s'avère évident que l'efficacité et la survie d'un hôtel dépendra de sa gestion judicieuse dans le but de créer une offre de services qui plaise totalement aux consommateurs tout en lui assurant des bénéfices suffisants. Dans le cadre de l'amélioration du positionnement stratégique de la filière hôtellerie du Bénin, la chaîne de valeur ci-après est proposée sur la base des entretiens avec les acteurs privés, des normes d'agrément et de classification des établissements hôteliers et des résultats de la revue documentaire. Les avantages liés à cette chaîne de valeur se reflètent à travers l'identification des processus d'amélioration de l'ensemble des activités de la chaîne tout en tenant compte des relations en amont et en aval de l'établissement hôtelier (fournisseurs et clients).

Globalement, de cette chaîne de valeur qui prend en compte l'ensemble des éléments de la définition de l'Agence Mondiale de Notation Hôtelière, on distingue deux grands groupes de

services (services d'hygiène et technique et services de base), auxquels s'ajoutent des services connexes (exclusivement applicables pour certains hôtels). A ces services, s'ajoutent les services de support de premier niveau et ceux de second niveau, constitués des services de marketing, des services de l'administration et des finances et des services de technologie et de l'information.

Par ailleurs, pour le bon fonctionnement de cette chaîne de valeur, des fonctions de soutien et des fonctions de réglementation ont été identifiées.

Figure 2 : Chaîne de valeur de la filière hôtellerie vue sous l'angle des services et des fonctions d'accompagnement



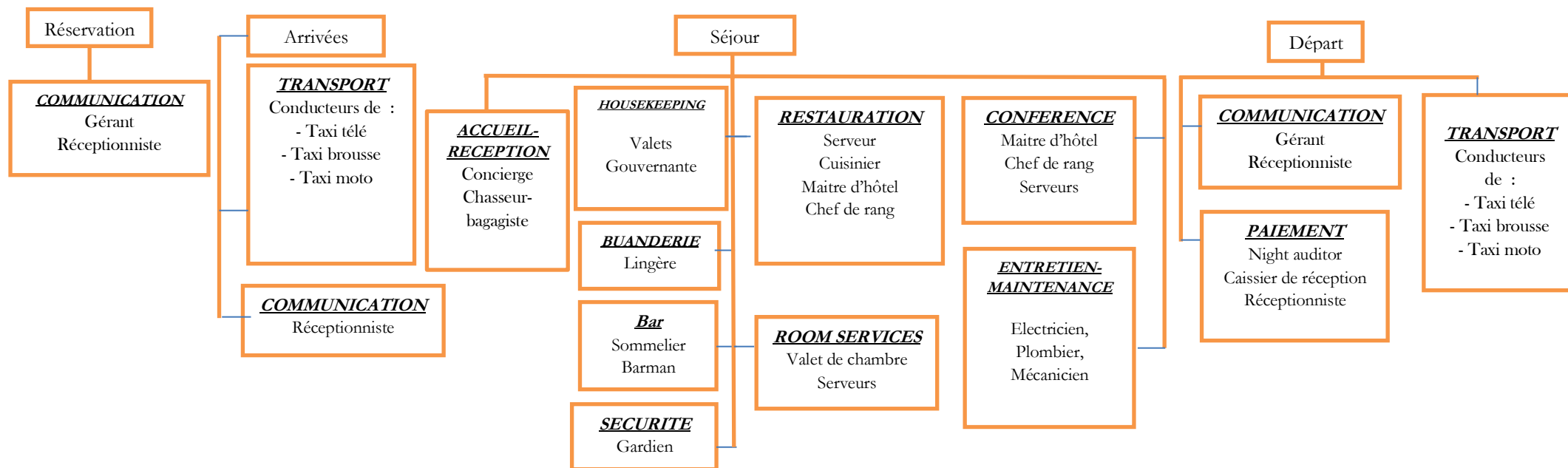
Source : Auteurs, à partir des données d'enquête et des résultats de la revue documentaire, décembre 2017

Les fonctions de soutien ou d'appui constituées de l'ensemble des fonctions spécifiques au contexte ou au sous-secteur de l'hôtellerie et qui contribuent à informer, soutenir et façonner la filière de l'hôtellerie dont elles déterminent la qualité, la capacité de développement, d'apprentissage et de croissance. Elles sont constituées des services de transports, de recherche-actions, de visibilité, de publicité, de sensibilisation, de tourisme, de commerce, d'artisanat, des institutions financières, des divers services de dépannage, etc.

Quant aux fonctions de réglementation, elles sont des éléments de régulation formelle (lois, réglementations et normes) et informelle (valeurs de référence, normes relationnelles et sociales), jouant un rôle clé dans la définition des incitations et des comportements au sein de la filière hôtellerie. Il s'agit de la législation, de l'exécutif, de la politique tarifaire, des normes de qualité, des associations des professionnels de l'hôtellerie, etc.

La ressource clé dans l'industrie de l'hôtellerie étant la main d'œuvre (employés), les deux principaux groupes de services de la chaîne de valeur ci-dessus peut se résumer en trois principales activités que sont : (i) la réception qui s'occupe de la réservation et de l'information, du check in et du check out, de l'accueil des clients, de l'ouverture de comptes clients, du suivi des consommations par chambre jusqu'à la clôture des comptes clients, etc. ; (ii) le ménage qui se charge du nettoyage des chambres ; et (iii) du service de restauration et de bar qui s'occupe de la préparation du bar pour le service des boissons, de la prise de commandes, de la préparation de la cuisine pour le petit déjeuner, le déjeuner et le dîner, etc. Chacune de ses activités est affectée au minimum à trois services (service de nuitée pour chambre ordinaire, service de nuitée pour suite et service de restauration). Le service de restauration n'est pas forcément consommé par les clients, alors que l'activité cuisine n'est pas nécessairement affectée aux services de nuitée.

Figure 3: Chaîne de valeur de la filière hôtellerie vue sous l'angle des métiers



Source : Auteurs, à partir des données d'enquête et des résultats de la revue documentaire, décembre 2017

4.6. Analyse des forces, faiblesses, opportunités et menaces de la filière

L'activité de l'hôtellerie étant directement liée non seulement à celle du tourisme mais aussi et surtout au bien-être du monde des affaires sur le plan national, les atouts (forces et opportunités) et les contraintes (faiblesses et menaces) présentés par le secteur en sont donc intimement liés.

Tableau 11 : récapitulatif des forces, faiblesses, opportunités et menaces de la filière hôtellerie

	Forces	Faiblesses
Accessibilité / déplacement	<ul style="list-style-type: none"> - Existence d'infrastructures hôtelières (Hôtels et motels) relativement adéquates ; - Projets de réhabilitation des routes en cours ; 	<ul style="list-style-type: none"> - Tarif du transport aérien élevé ; - Absence d'aéroport dans les villes touristiques du pays ; - Infrastructure d'hébergement (Auberge relais, pensions de familles) globalement de mauvaise qualité ;
Accueil	<ul style="list-style-type: none"> - Ressources humaines hôtelières disponibles ; 	<ul style="list-style-type: none"> - Prestations hôtelières de mauvaise qualité ; - Niveau de formation et de compétence peu élevé des travailleurs du secteur ; - Mauvaise stratégie d'entretien de l'infrastructure hôtelière ; - Mauvaise qualité de la connexion internet des structures hôtelière
Sécurité	<ul style="list-style-type: none"> - Paix sociale ; - Situation sécuritaire favorable ; - Situation politique non hostile ; 	<ul style="list-style-type: none"> - Menace permanente de trouble politique ;
Activité économique	<ul style="list-style-type: none"> - Ouverture du secteur à toutes les activités du monde des affaires ; - Importante présence de sites touristiques dans plusieurs villes du pays ; - Délocalisation de plusieurs séminaires des secteurs publics et privés aux quatre coins du pays ; - Diversité culturelle nationale 	<ul style="list-style-type: none"> - Faible présence d'hôtel de haut standing (seulement 2 hôtels à trois étoiles et 1 hôtel à quatre étoiles)
Cadre Institutionnel	<ul style="list-style-type: none"> - Existence de textes législatifs et règlementaires encadrant l'activité hôtelière ; 	<ul style="list-style-type: none"> - Faiblesse dans la mise en œuvre et le respect des textes législatifs et règlementaires encadrant l'activité touristique ; - Absence de coopération et de synergie entre secteur public et secteur privé ; - Faible taux d'agrément
	Opportunités	Menaces

Général	<ul style="list-style-type: none"> - Développement et accroissement des centres de formations dans tous les métiers liés à l'hôtellerie ; - Possibilité de soumission pour l'organisation d'évènement régional et international 	<ul style="list-style-type: none"> - Existence permanente de menace terroriste (Boko Haram, mouvement islamique, etc.) ; - Forte concurrence des pays de l'UEMOA ;
---------	---	--

Source : Auteurs, à partir des résultats de la revue documentaire, décembre 2017

4.7. Proposition de stratégies de développement de la filière

4.7.1. Stratégie d'incitation et d'orientation des jeunes

Améliorer les normes de fonctionnement des hôtels

S'il est reconnu que les normes de fonctionnement des hôtels sont plus ou moins acceptables, il est tout aussi vrai que le nombre d'hôtels de haut standing sur l'ensemble du territoire est très infirme. La classification des hôtels a pu montrer qu'au-delà de la très faible demande de classification de ces derniers, l'hôtel ayant le plus haut standing ne dépasse pas 4 étoiles sur les 5 marquant le plus haut niveau de respect des normes mises en place par les acteurs publics et privés au vu de leur environnement de fonctionnement (voir plus haut). Face au faible respect des normes de fonctionnement des hôtels (cause de la crainte de ces derniers à se faire classer), il urge donc de trouver un mode de sanction des hôtels ne respectant pas un minimum de critère. Une avancée reste toutefois à noter compte tenu de l'obligation à partir de 2018 pour le dépôt de dossier visant la classification des complexes hôteliers existants.

Création d'un cadre attractif lié au métier de l'hôtellerie pour les jeunes

Les métiers les plus attractifs sont le plus souvent ceux dégageant un fort attrait pour la couche juvénile. Ceux de l'hôtellerie se distinguant par une certaine forme de propreté, d'habillement et un contact permanent avec des personnes de diverses cultures. Il n'est donc point utopique de juger de la noblesse des métiers liés à cette branche d'activités. L'éclosion de ce secteur devra donc être liée à l'attractivité qu'il confère au sein de toutes les branches de la société. En somme, la création d'un cadre attractif de fonctionnement de tous les complexes hôteliers serait un atout pour l'insertion des jeunes et donc un autre débouché contre le chômage et le sous-emploi. Ce cadre attractif pourrait aussi passer par le recrutement d'un personnel étatique ayant le statut des agents de l'Etat et qui seront en fonction dans les hôtels parapublics.

4.7.2. Stratégie d'incitation des centres de formation et des universités

Promouvoir l'excellence via la définition de grade ou étoile des centres de formation

Si le standing des hôtels se reconnaît via le nombre d'étoiles qui les accrédite, ceci devra être également le cas pour les centres de formation relatifs aux métiers liés à l'hôtellerie. Cette classification visera la recherche de l'excellence au niveau de ces centres et donc une remise en cause perpétuelle de leur mode de fonctionnement.

Soutenir la mise en place d'un partenariat entre les centres de formation et les complexes hôteliers basé sur des stages pouvant aboutir aux recrutements

L'approfondissement du partenariat entre les centres de formation et les complexes hôteliers via l'obtention d'un stage académique auprès de ces derniers pourrait permettre une professionnalisation de tous les acteurs et corps de métier de l'hôtellerie d'une part et aussi l'acquisition d'expérience pratique dans des circonstances de travail réelles de la part des apprenants. Ce partenariat pourrait se faire sous le parrainage de l'Agence Nationale Pour l'Emploi, organe étatique doté d'une expérience en la matière.

4.7.3. Stratégie de sensibilisation des opérateurs économiques

Promouvoir auprès des opérateurs économiques les écoles de formation en mettant en exergue les spécificités pouvant contribuer à l'amélioration de leur chiffre d'affaires

La recherche d'un personnel à moindre coût et facilement exploitable pousse les opérateurs économiques du secteur à la recherche d'un personnel non qualifié. Le risque encouru cependant dans ce genre de pratique reste la faiblesse de l'attractivité, le manque de professionnalisme en comparaison avec la mise à disposition d'un personnel qualifié et formé pour l'exercice de leur métier. Le coût d'opportunité devient donc un paramètre à prendre en compte avec pour vision une amélioration permanente de l'attractivité de sa structure. Les opérateurs économiques devront être sensibilisés sur l'importance que constitue la mise en place d'un personnel formé et apte à exercer les métiers liés à l'hôtellerie.

4.7.4. Mesures pertinentes d'appui aux parties prenantes de la chaîne de valeur

Définir un recyclage périodique de toutes les parties prenantes de la chaîne de valeur de la filière

Tout personnel à n'importe quel niveau a toujours besoin d'une actualisation des connaissances pour mieux être employé avec l'évolution du monde. L'image de l'hôtel étant intimement liée à la perception de sa qualité vue par les clients, il est donc impérieux de suivre régulièrement cet ensemble et de les recycler de manière continue. Ce suivi régulier s'explique par la versatilité qu'on peut observer par rapport aux différents clients qui fréquentent les hôtels.

Adopter une grille salariale harmonisée comprenant une marge de différenciation salariale selon la classification des établissements hôteliers

Au Bénin, comme partout ailleurs, il existe plusieurs catégories d'établissements hôteliers selon la taille, les services offerts, la qualité des services, la clientèle, etc. Cette variété d'hôtels a conduit, depuis peu, à la classification des hôtels selon des critères bien définis en vue de se conformer aux bonnes pratiques qui ont cours sur le plan international. Cette classification n'est pas encore systématique, ni régulière. Chaque catégorie d'établissements emploie un personnel avec des niveaux de qualification très variables ayant une incidence sur le traitement salarial des employés qui exercent dans la filière de l'hôtellerie. Or, l'ambition de développer cette filière, bien entendu avec la qualité des services offerts y afférents, en la rendant plus professionnelle et plus accessible, exige que les employés aient un niveau acceptable de revenus liés à l'exercice de leur profession. Ainsi, il est important que les acteurs de la filière définissent des grilles de salaires adaptées à

chaque catégorie d'établissements hôteliers ; chaque grille devant inclure des marges pour jouer positivement sur la motivation des employés en permettant des niveaux de différenciation d'amplitudes contrôlées. Se faisant, la filière pourra jouir d'une stabilité de son personnel, de capitaliser les expériences de ce dernier et d'accroître son niveau global de compétence. Par ailleurs, il est à souligner que la promotion de l'emploi décent touche aussi bien le secteur public que le secteur privé, afin de donner aux emplois créés un visage plus humain.

5. RESTAURATION

5.1. Présentation de la filière

La restauration est généralement considérée comme une branche industrielle qui a pour activité de servir des repas hors domicile.

Selon le Décret N° 87-76 du 7 avril 1987, est considéré comme restaurant-bar, un établissement où se vendent des repas et des boissons et dont l'exploitation est assurée dans les conditions satisfaisantes de confort, de moralité et de compétence professionnelle. Selon le même Décret, sont assimilés au restaurant bar, les locaux construits en matériaux définitifs ou provisoires dans lesquels se vendent des repas et des boissons accessoires à la nourriture dans les conditions de salubrité et d'hygiène satisfaisantes.

Historiquement, les structures de distribution se fondaient sur une hiérarchisation des marchés et sur le développement de nouvelles formes de distribution urbaine. Ainsi, plusieurs types de structures de distribution pouvaient être distingués tels que les marchés de gros, les marchés secondaires et la distribution alimentaire hors des marchés (Claire T, 1998).

Ces différents aliments vendus hors des marchés étaient regroupés en quatre catégories d'aliments qui exigent une transformation spécifique. Il s'agit des ingrédients complémentaires des plats, les plats préparés, les produits réfrigérés.

Selon José M (2002), au Bénin, Sénégal et Burkina Faso, la crise économique qui a engendré la diminution du rôle de régulation de l'État et la dévaluation du franc CFA, a influencé le changement des comportements alimentaires en milieu urbain au cours de ces cinq dernières années avec pour conséquence l'émergence de nouveaux comportements alimentaires. Le développement de la restauration extérieure constitue un autre indicateur des adaptations aux nouvelles contraintes économiques. L'alimentation hors domicile a connu un essor considérable depuis la dévaluation du franc CFA en 1994, notamment dans les quartiers populaires, beaucoup de ménages n'ayant plus les moyens de réaliser deux préparations culinaires quotidiennes. Les enquêtes réalisées confirment la place croissante acquise par ce type de restauration pour les ménages qui évoluent dans une forte précarité.

Les restaurants de types modernes se sont quant à eux installés avec le développement des structures hôtelières dans les centres urbains et dans les zones à fortes potentialités économiques et touristiques. En 2014, l'arrêté interministériel N°188 / MISP / MCAAT / DC/ SGM/ DPET/ DGAIC / DTLP / SDBLR/S portant autorisation d'ouverture et d'exploitation des débits de boissons, établissements de restauration et assimilés en République du Bénin, en son article 2, a autorisé plus de 560 lieux de restauration. La grande partie de ces structures se retrouvant naturellement dans la capitale économique du Bénin.

5.2. Importance socioéconomique : évolution de la filière en chiffres-clés

Le plus souvent pratiquée par les femmes, la filière de la restauration est économique corrélée à celle de l'hôtellerie.

Tableau 12 : évolution de quelques indicateurs relatifs à la filière de la restauration de 2002 à 2012

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
IPC											
Restaurants et Hôtels	120,5	126,6	138,7	136,8	135,2	138,5	139,7	144,6	106,1	109	112,2
IPC (Indice Global)	122,1	124	125,1	131,8	136,8	138,5	149,5	152,7	102,6	105,4	112,5
Taux d'inflation	2,4%	1,5%	0,9%	5,4%	3,8%	1,3%	7,9%	2,2%	2,1%	2,7%	6,7%
Nombre de restaurants	152	150	150	150	150	150	150	nd	nd	Nd	nd

Source : TBS, 2012

L'indice des prix à la consommation selon les fonctions (base 100 : 1996 pour 2000-2009 et base 100:2008 pour 2010) a connu une évolution presque erratique entre 2002 et 2012. En effet, l'indicateur est passé de 120,5 (2002) à un pic de 144,6 (2009) avant de redescendre à 112,2 (2012).

Ces statistiques témoignent de la contribution des secteurs restaurants et hôtels au niveau d'inflation. En effet, la disparité dans l'évolution de l'Indice à la Consommation des Prix (IPC) du secteur restaurants et hôtels et le taux d'inflation confirme le très faible impact des activités de restauration sur le niveau général des prix.

Sur la même période, le nombre de restaurants reconnus par le service public est resté constant jusqu'en 2007.

Tableau 13 : Jeunes occupés selon les caractéristiques socio-géographiques

Caractéristiques sociogéographiques	Commerce et restauration	Chômeurs	Inactifs
Sexe			
Homme	5,3	2,5	39,8
Femme	13,8	2,8	36,5
Groupes d'âges spécifiques			
15-19 ans	3,4	1,2	68,8
20-24 ans	11,6	4	40,3

Caractéristiques sociogéographiques	Commerce et restauration	Chômeurs	Inactifs
25-34 ans	20,2	3	14,5
Niveau d'instruction			
Aucun	16,9	1,7	20,1
primaire	15,2	2,2	29,5
secondaire 1	7,3	2,6	65,5
secondaire 2	4,4	4	70,6
Supérieur	6	11,9	42,3
Département			
Alibori	2,8	0,5	26,3
Atacora	3,6	0,7	34,7
Atlantique	15	2,2	37,8
Borgou	7,2	3	41
Collines	7,3	0,4	36,7
Couffo	6,5	3,8	42
Donga	12,8	1,9	42,4
Littoral	21,5	5,8	38
Mono	12,3	2,1	43,5
Ouémé	18,8	3,2	37,2
Plateau	15,1	2,9	34,9
Zou	13,5	2	42,1
Bénin	12,8	2,7	38

Source : INSAE (EMICoV_2011)

Selon le sexe, les femmes sont les plus actives dans le secteur de la restauration et du commerce (13,8% contre 5,3%). Cette tendance est constatée au niveau général avec une proportion d'hommes inactifs supérieure à celle des femmes.

La tranche d'âge la plus active dans le secteur est celle de 25 à 34 ans. Ce sont en grande partie les femmes n'ayant aucun niveau d'instruction (16,9) et le plus souvent les actifs qui sont rencontrés dans le département du Littoral (Cotonou) qui compte pour le secteur 21,5% des actifs.

Selon le rapport sur l'évaluation de la pauvreté (INSAE, EMICoV2011), le secteur de la restauration et du commerce comporte 26,7% de personnes en situation de sous-emploi visible contre 57,4% en situation de sous-emploi invisible.

Les restaurants de type préparation et vente de mets et les cafeterias représentent le dixième des firmes artisanales selon le Rapport Artisanat (2008). Ces différentes unités non négligeables engrangent 7606 individus sur l'ensemble des unités artisanales en 2008. Plus de 13% de ces unités sont des Sociétés à responsabilité Limitée (SARL) ; ce qui témoigne du niveau élevé d'unités informelles dans le secteur de la restauration.

5.3. Textes réglementaires encadrant la filière

Le secteur de la restauration, à l'instar de tous les autres secteurs est régi par des textes. Il s'agit de deux principaux décrets et des arrêtés interministériels.

Le décret N° 82-265 du 26 Juillet 1982 portant modalités d'ouverture et d'exploitation des débits de boissons, restaurants, bars et dancings constitue la première initiative importante de texte dans le secteur de la restauration. Cette disposition a ouvert la voie à la prise du second décret N° 87-76 du 7 Avril 1987 portant modalités d'installation et d'exploitation des établissements de restauration et assimilés en République Populaire du Bénin. Ce décret en cours d'application fixe les dispositions générales, les procédures de délivrance de l'autorisation d'installation et d'exploitation, le contrôle et les sanctions dans le secteur.

Au nombre des arrêtés, plusieurs ont été élaborés en vue de l'encadrement de la filière. Il s'agit primo, de l'arrêté interministériel N°040-MISPAT/MCAT/DGM/DTH/DSP du 03 Juin 1987 portant application du décret N°87-76 du 7 avril 1987 relatif aux modalités d'installation et d'exploitation des établissements de restauration et assimilés en République Populaire du Bénin. Cette disposition fixe :

- la distance entre les débits de boissons, restaurants et bars-dancings et les établissements protégés ;
- les contingents desdits établissements par district ;
- les normes techniques du local devant abriter tout établissement de restauration et assimilés ; et
- la réglementation des heures d'ouverture et de fermeture des établissements de restauration et assimilés.

A la suite de cet arrêté, plusieurs autres ont été élaborés depuis 1987 sur la base des travaux de la commission technique interministérielle chargée d'étudier les dossiers de demande, d'ouverture et d'exploitation des débits de boissons, établissements de restauration et assimilés. La dernière version prise en 2014 et en cours d'expiration (validité de 3 ans) est l'arrêté interministériel année 2014 N°188/MISP/ MCAAT/DC/SGM/DPET/DGAIC/DTLP/SDBLR portant autorisation d'ouverture et d'exploitation des débits de boissons, établissements de

restauration et assimilés en République du Bénin. L'arrêté autorise l'ouverture et l'exploitation de boîtes de nuit, de bar-restaurants, bar-dancing ou VIP, et de buvettes ou cafétérias.

5.4. Animation de la filière (dynamique des acteurs)

Au Bénin, l'organisation de la filière restauration est animée depuis des décennies par plusieurs acteurs publics et privés, ainsi que par des organisations professionnelles, etc... Au niveau macro, on retrouve le Ministère en charge du Tourisme et le Ministère en charge de la Sécurité qui sont chargés d'élaborer et de conduire les politiques du Gouvernement dans le secteur. En dehors des directions départementales de l'artisanat et du tourisme et celles de la sécurité qui assurent la représentation des deux Ministères dans les douze (12) départements, l'animation est également assurée par des structures techniques et connexes.

Outre les structures étatiques, au niveau professionnel ou syndical, il existe plusieurs associations telles que :

- l'Association Nationale des Propriétaires de Bars (ANAPROBAR) ;
- l'Association des femmes Restauratrices du Bénin (AFREB) ;
- l'Association nationale des propriétaires et exploitants de boulangerie et pâtisserie du Bénin (ANAPEB) ;
- les structures en charge de la restauration (des milliers) réparties sur l'ensemble du territoire national ;
- etc.....

Les ressources humaines dans le domaine de la restauration sont insuffisantes et sans qualification adéquate. Ainsi, depuis quelques années, les structures de formation telles que le Collège d'Enseignement Professionnel et Technique en Hôtellerie et Tourisme (CEPT-HT), le Centre de Formation Professionnelle en Hôtellerie (CFPH), les lycées et collèges d'enseignement technique et professionnel (publics et privés), VATEL, CMB-GRILL, HECM, ISST-Bénin, AAT-CET, L2C Cotonou, ONG AJA-BENIN, PREFeT (Projet de Recherche, de Formation et d'Emploi Touristique) forment en hôtellerie et restauration.

D'autres acteurs non moins négligeables, notamment les partenaires au Développement, contribuent aussi au développement du secteur de la restauration.

5.5. Chaînes de valeur de la filière restauration

Tout comme tout secteur ou domaine, l'efficacité et la survie du secteur de la restauration dépendront de sa gestion judicieuse dans le but de créer une offre de services qui plaise totalement aux consommateurs tout en lui assurant des bénéfices suffisants. La chaîne de valeur ci-après est proposée sur la base des entretiens avec les acteurs privés, des normes d'agrément et de classification des établissements hôteliers et des résultats de la revue documentaire. Les avantages liés à cette chaîne de valeur se reflètent à travers l'identification des processus d'amélioration de l'ensemble des activités de la chaîne tout en tenant compte des relations en amont et en aval de l'établissement de restauration (fournisseurs et clients).

Globalement, de cette chaîne de valeur, on distingue cinq grands groupes de services constitués des services d'approvisionnement, des services d'hygiène et d'entretien, des services de cuisine,

des services de bar-restaurant et des services de caisse. Par ailleurs, pour le bon fonctionnement de cette chaîne de valeur, des fonctions de soutien et des fonctions de réglementation ont été identifiées.

Les fonctions de soutien ou d'appui constituées de l'ensemble des fonctions spécifiques au contexte ou au sous-secteur de la restauration, contribuent à informer, soutenir et façonner la filière dont elles déterminent la qualité, la capacité de développement, d'apprentissage et de croissance. Elles sont constituées des services de transport, de sécurité, de commerce, d'éducation, de formation, de tourisme, d'hôtellerie, de recherche-développement et de financement, etc.

Quant aux fonctions de réglementation, elles sont des éléments de régulation formelle (lois, réglementations et normes) et informelle (valeurs de référence, normes relationnelles et sociales), jouant un rôle clé dans la définition des incitations et des comportements au sein de la filière de la restauration. Il s'agit de la législation, de l'exécutif, de la politique tarifaire, des normes de qualité, des associations des professionnels de la restauration, etc.

Figure 4 : Chaîne de valeur de la filière restauration vue sous l'angle des services et des fonctions d'accompagnement

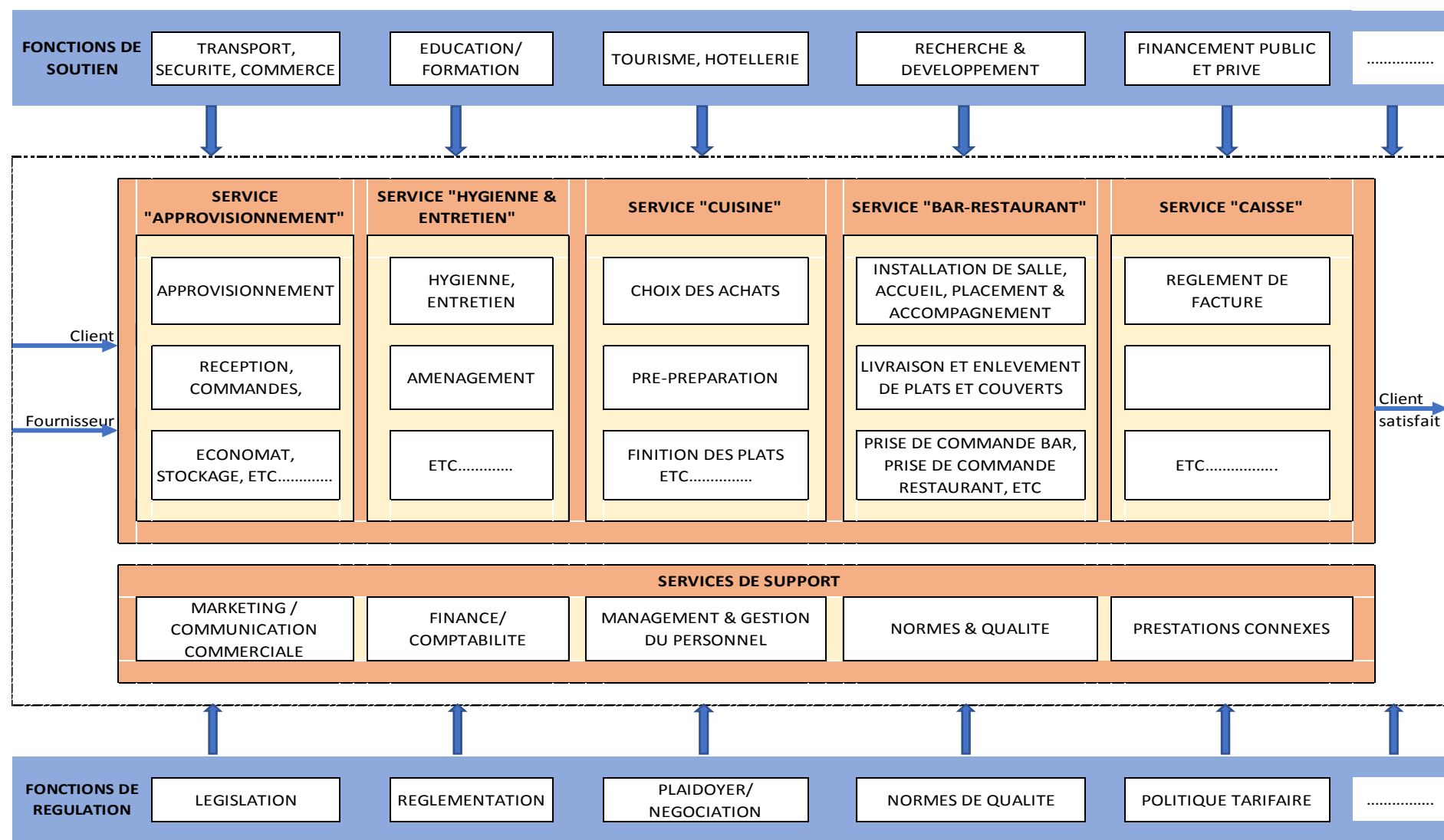
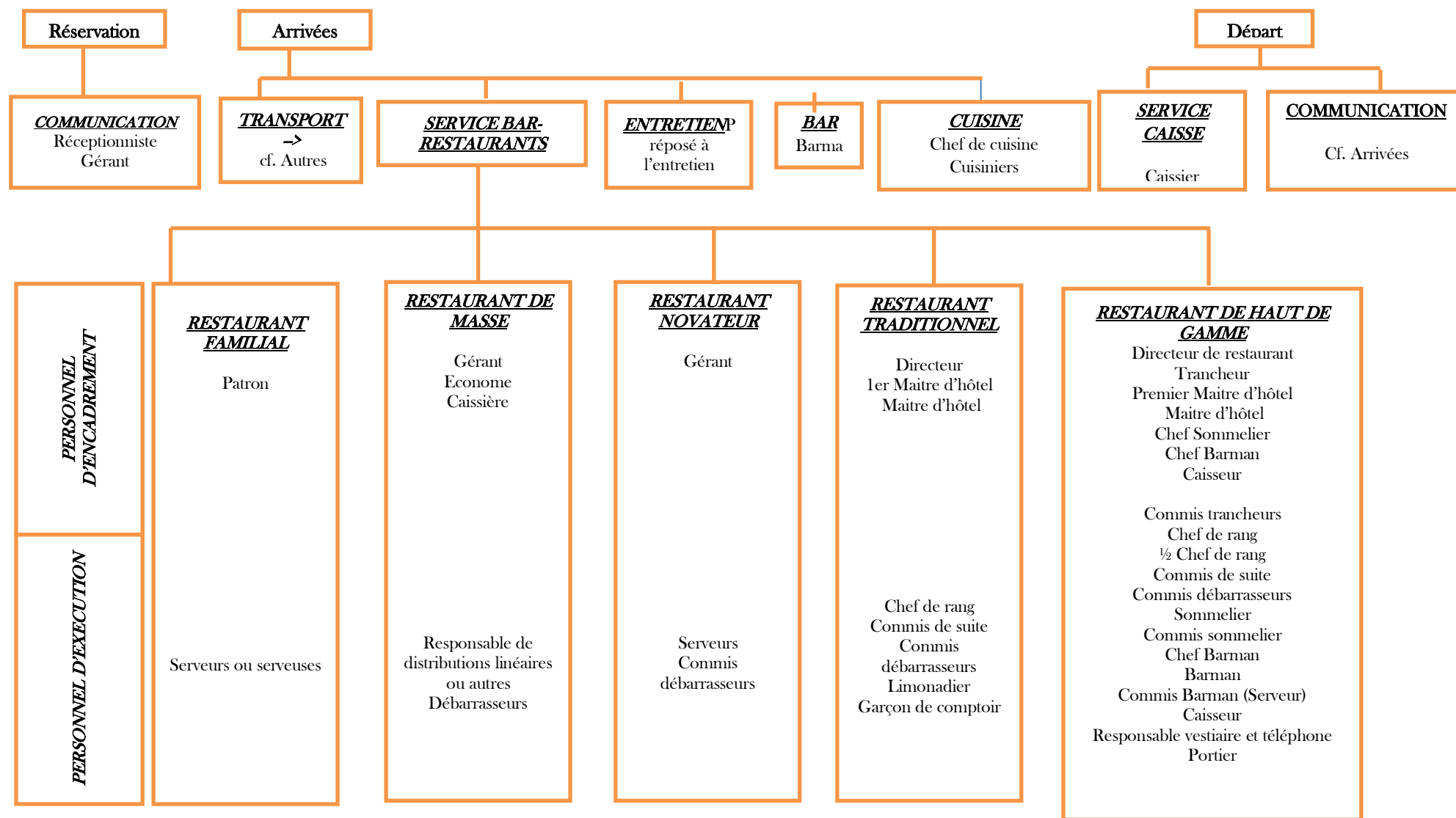


Figure 5 : Chaîne de valeur de la filière hôtellerie vue sous l'angle des métiers



5.6. Analyse des forces, faiblesses, opportunités et menaces de la filière

Tableau 14 : récapitulatif des forces, faiblesses, opportunités et menaces de la filière restauration

Forces		Faiblesses	
Accessibilité / déplacements	<ul style="list-style-type: none"> - Existence de fortes diversités culinaires béninoises - Fortes potentialités des réceptifs des bars et restaurants 	-	Manque de ressources humaines qualifiées
Accueil	<ul style="list-style-type: none"> - Existence de ressources humaines dans la restauration 	-	Manque d'hygiène dans certains restaurants
Sécurité	<ul style="list-style-type: none"> - Paix sociale - Situation sécuritaire favorable - Situation politique non hostile 	-	Inexistence de services de gardiennage et de sécurité adaptés
Activités économiques	<ul style="list-style-type: none"> - Niveau relativement élevé d'employabilité des couches féminines 	-	<ul style="list-style-type: none"> Emploi de ressources humaines étrangères Fort niveau de Sous Emplois
Cadre Institutionnel du tourisme	<ul style="list-style-type: none"> - Existence de textes législatifs et réglementaires encadrant l'activité - Existence d'une police sanitaire 	-	<ul style="list-style-type: none"> Non-respect des réglementations et norme des bars et restaurants (distance, bruit, etc.) Absence de coopération et de synergie entre secteur public et secteur privé
Opportunités		Menaces	
Général	<ul style="list-style-type: none"> - Développement et accroissement des centres de formations dans tous les métiers liés à restauration - Pré disposition de la population béninoise à la fréquentation des bars et restaurants béninois 	-	<ul style="list-style-type: none"> Manque de matériel adéquat dans les centres de formation Baisse de la consommation des produits locaux

Source : Auteurs, à partir des données d'enquête et des résultats de la revue documentaire, décembre 2017

5.7. Proposition de stratégies de développement de la filière

5.7.1. Stratégie d'incitation et d'orientation des jeunes

Promouvoir le secteur de la restauration comme secteur potentiellement absorbant avec une forte possibilité d'auto-employabilité

La restauration reste une filière en pleine expansion dans toutes les grandes villes du Bénin, en témoigne l'éclosion du nombre de bars et restaurants. Aussi, les nombreuses possibilités de découvertes culinaires, au vu de la diversité dans l'art de la cuisine tant au Bénin (avec les nombreuses cultures) que dans la sous-région donnent-elles plus d'attraits et de potentialités aux métiers de la restauration. Il devient donc impérieux de faire la promotion de cette filière aux fins de la rendre plus professionnelle avec le respect des normes de fonctionnement.

Développer un cadre incitatif pouvant orienter les jeunes vers la restauration

La restauration est un métier noble intimement lié à la santé, au bien-être et la satisfaction des clients. Cette dernière constitue le point d'orgue de la filière et est positivement lié à l'amélioration du chiffre d'affaires de la structure fréquentée. Secteur toutefois en plein essor, la filière nécessite toujours une ressource humaine qualifiée et disposée à exercer ce métier. Notons toutefois que l'environnement autour duquel s'exerce ce métier nécessite un style, une humeur plus que joyeuse du fait du contact permanent direct ou indirect avec la clientèle. Face au défi de l'emploi en République du Bénin et l'incitation pour une orientation vers l'auto-emploi, la filière restauration devient donc une des filières potentiellement adaptées pour répondre à ces maux. Le développement d'un cadre pouvant inciter les jeunes en général et les femmes en particulier vers ce corps encore très perfectible, pourrait être un atout pour une éclosion et une meilleure professionnalisation du secteur.

5.7.2. Stratégie d'incitation des centres de formation et des universités

Promouvoir l'excellence via la définition de grade ou étoile au profit des centres de formation

La définition suivant des critères bien définis des meilleurs centres de formation dans le secteur de la restauration reste une stratégie du perfectionnement de ces derniers, compte tenu des normes nationales recherchées. Au-delà des résultats nationaux des apprenants de ces différents centres de formation qui pourraient donner une idée des centres recommandables au vu du taux de réussite, le classement de ces derniers en référence à ce qui est observé dans le secteur de l'hôtellerie serait non moins incitatif. En effet, ceci devra permettre non seulement une mise en cause régulière des formations offertes, mais aussi et surtout une revue régulière du système de formations de ces universités et centres de formation.

Soutenir la mise en place d'un partenariat entre les centres de formation et les restaurants basé sur des stages pouvant aboutir aux recrutements

A l'instar de la stratégie d'insertion des jeunes diplômés, mise en place par l'Agence Nationale Pour de l'Emploi, la définition d'un partenariat entre les centres de formation et les structures affiliées à la restauration devrait permettre non seulement une professionnalisation des apprenants à travers des stages pratiques d'insertion au cadre professionnel d'une part, mais aussi à ces structures de bénéficier d'une main d'œuvre formée suivant les normes du métier, d'autre part.

5.7.3. Stratégie de sensibilisation des opérateurs économiques

Promouvoir auprès des opérateurs économiques les écoles de formations en mettant en exergue les spécificités pouvant contribuer à l'amélioration de leur chiffre d'affaires

La recherche de l'évolution des structures du secteur de la restauration devant passer par une amélioration des services offerts par ces derniers, il est donc souhaité une professionnalisation de l'environnement de travail dans la filière. Les opérateurs économiques y exerçant devront donc

pour les besoins d'une croissance conjoncturelle permanente, promouvoir un personnel bien formé issu des centres de formation habiletés et pouvant rehausser le standing des différentes structures de la filière.

5.7.4. Mesures pertinentes d'appui aux parties prenantes de la chaîne de valeur

Renforcer périodiquement les capacités techniques des ressources humaines intervenant dans les activités de restauration professionnelle

Depuis plus d'une décennie, la qualité de vie au Bénin s'est globalement améliorée, ne serait-ce que du point de vue sanitaire et de l'hygiène des populations. Plus spécifiquement, les populations sont de plus en plus à la recherche permanente d'une alimentation saine, gage d'une prévention sanitaire adéquate préconisée par les spécialistes en la matière. Cette préoccupation est cruciale dans la mesure où le milieu urbain se peuple plus au détriment du milieu rural, avec une population active abondante enclin à se nourrir plus dans les lieux de restauration au cours de la journée, au regard des réalités des emplois exercés. Accéder à une alimentation saine dans un lieu de restauration adéquat, en tenant compte du pouvoir d'achat, est devenu une quête permanente qui ne peut être satisfaite que par des établissements de restauration professionnelle. Ces établissements doivent donc être animés par un personnel qualifié dont les compétences doivent être sans cesse accrues par des renforcements de capacités techniques susceptibles de répondre aux défis sanitaires en guise de prévention et également de bien-être. Ces renforcements de capacités permettront, entre autres, de promouvoir l'art culinaire béninois dans son ensemble ; ce qui permettra de renforcer l'identité culturelle béninoise. Par ailleurs, ils permettront aux acteurs de s'approprier l'art culinaire d'autres nations et des pratiques internationales en vue de satisfaire les touristes étrangers de tous horizons.

Déterminer et mettre en œuvre une grille salariale harmonisée

Comme dans tous autres métiers, il est impérieux de permettre aux employés de la filière Restauration, les salariés notamment, de vivre de leur profession, en y développant leurs compétences et en y construisant leur carrière. L'atteinte de ce but passe par une détermination conséquente du traitement de salaire de façon convenable, à travers une compréhension commune des acteurs de la filière qui permettra de disposer d'une grille salariale harmonisée au plan national avec des marges de manœuvre mieux contrôlées. Il convient également de veiller à la protection sociale des salariés de la filière en vue de contribuer au but du travail décent.

6. RECOMMANDATIONS

Outre les stratégies proposées pour développer chaque filière tout en promouvant la création d'emplois, les recommandations suivantes sont formulées à l'endroit de l'Agence Nationale Pour l'Emploi (ANPE).

Recommandation 1 : Réaliser une enquête emploi spécifique aux trois filières

Il s'avère indispensable de dénombrer et caractériser les emplois existants dans ces trois filières en vue non seulement d'analyser minutieusement la dynamique de création et de destruction des emplois existants mais aussi de déterminer le réel potentiel de création d'emplois pour chacune de ces filières prises séparément puis de déterminer les effets d'induction entre elles.

Recommandation 2 : Sensibiliser les promoteurs d'entreprises, dans les trois filières, à la déclaration régulière de la main d'œuvre employée

La déclaration régulière de la main d'œuvre permet de disposer de statistiques actualisées susceptibles d'améliorer la prise de décisions. A cet effet, il est donc souhaitable que les entreprises opérant dans ces filières déclarent régulièrement la main d'œuvre qu'elles utilisent.

Recommandation 3 : Veiller à la définition et à l'adoption d'une stratégie cohérente de mise en synergie et de développement intégré des trois filières en vue d'une promotion efficace d'emplois

Ces trois filières interagissent dans une relation d'interdépendance partielle avec un fort effet d'entraînement induit dans le sens Tourisme-Hôtellerie-Restaurant. Ainsi, pour un développement harmonieux de chacune de ces filières, il est nécessaire qu'elles soient mises en synergie conséquemment de sorte à amplifier l'effet d'entraînement ci-dessus évoqué.

CONCLUSION

Le tourisme, l'hôtellerie et la restauration sont trois filières complémentaires ayant un impact socioéconomique certain à travers leur contribution à la croissance économique et leur fort potentiel de création d'emplois. Mal maîtrisées, mal gérées et peu promues, ces filières peinent à jouer pleinement leurs rôles économique et social.

Le Bénin regorge de potentialités touristiques incontestables mais peu connues, pour certaines, et sous exploitées, pour d'autres. Cet état de chose affecte gravement les activités de cette filière, déjà très peu dynamisées. Le faible développement de cette filière n'a pas évidemment permis le développement des métiers du tourisme, avec l'absence notoire de centres de formation dédiés. Par ailleurs, le Bénin ne dispose pas de circuits touristiques cohérents et promus et qui sont susceptibles de susciter l'attrait des touristes aussi étrangers que nationaux. De ce fait, cette filière ne génère pas encore les emplois directs et encore moins les emplois indirects qui lui sont inhérents.

La filière de l'hôtellerie connaît quelques avancées notables avec la réalisation d'infrastructures de haut standing, notamment à Cotonou. Toutefois, beaucoup d'efforts doivent être déployés pour rendre davantage professionnels les métiers réellement exercés dans cette filière, malgré la création des centres de formation en hôtellerie. Fort heureusement, de plus en plus d'emplois sont créés dans cette filière au regard de la prolifération des infrastructures hôtelières.

Des progrès sont également enregistrés dans la filière de la restauration avec pour clé de voûte la professionnalisation des métiers qui s'y exercent effectivement. Beaucoup d'emplois sont créés dans cette filière et davantage de centres de formation existent pour contribuer à la professionnalisation des métiers y afférents.

Ces trois filières ont de bonnes perspectives en vue, au regard des actions prévues dans le Programme d'Actions du Gouvernement (PAG 2016-2021), notamment pour le développement de la filière du tourisme, qui induira le développement des deux autres filières dans un effet d'entraînement.

RÉFÉRENCES

DOCUMENTS

- 1- CONSEIL ECONOMIQUE ET SOCIAL(CES), Rapport d'auto-saisine sur le thème : La contribution du secteur du tourisme a l'économie béninoise, (2010), p5.
- 2- Jean-Philippe Principaud, « Le tourisme international au Bénin : une activité en pleine expansion », Les Cahiers d'Outre-Mer [En ligne], 226-227 | Avril-Septembre 2004, mis en ligne le 13 février 2008, consulté le 30 septembre 2016. URL : <http://com.revues.org/529> ; DOI : 10.4000/com.529
- 3- ANNUAIRE STATISTIQUE DU MICPME, EDITION 2014,
- 4- INSAE, TABLEAU DE BORD SOCIAL 2012 : Profils socio-économiques et indicateurs de développement, (2013).
- 5- INSAE, Evaluation de la pauvreté au Bénin, p86, (Octobre 2013).
- 6- Paul C. AKOHA, Potentialités touristiques du Benin et opportunités d'emplois,
- 7- CIMES BENIN, Avril 2014, rapport de l'EVALUATION EX ANTE DE LA POLITIQUE NATIONALE DU TOURISME (PNT 2013-2025)
- 8- Dr Euloge OGOUWALE ; Cadre de Gestion Environnementale et sociale (CGES), (2015), p104-105
- 9- Erfan MARGHOBI, (2016), Propositions de valeur des intermédiaires touristiques
- 10- Christophe GUITTON et al, (juillet 2006), « Les métiers du tourisme », Net.doc.23 ; P19-28
- 11- Direction du Développement et de la Promotion Touristiques (DDPT), Etude de Faisabilité du Projet de création d'un centre de formation professionnelle aux métiers du Tourisme et de l'hôtellerie, Cotonou (Bénin), 40 pages.
- 12- Direction des Professions et des Etablissements Touristiques, Répertoire des établissements agréés du Bénin, (2015-2016), 113 pages.

SITES INTERNET

- 1- <http://media.unwto.org/fr/content/comprendre-le-tourisme-glossaire-de-base>
- 2- <http://statistics.unwto.org/news/2017-03-17/methodological-notes-tourism-statistics-database-2017-edition>

TEXTES REGLEMENTAIRES (*Textes législatifs*)

1. ARRETE INTERMINISTERIEL N°040. MISPAT/MCAT/DGM/DTH/DSP DU 03 JUIN 1987 PORTANT APPLICATION DU DECRET N°87-76 DU 7 AVRIL 1987 RELATIF AUX MODALITES D'INSTALLATION ET D'EXPLOITATION DES

ETABLISSEMENTS DE RESTAURATION ET ASSIMILES EN REPUBLIQUE POPULAIRE DU BENIN.

2. DECRET N°87-76 DU 7 AVRIL 1987 RELATIF AUX MODALITES D'INSTALLATION ET D'EXPLOITATION DES ETABLISSEMENTS DE RESTAURATION ET ASSIMILES EN REPUBLIQUE POPULAIRE DU BENIN.
3. ARRETE INTERMINISTERIEL ANNEE 2014 N°188/MISPC/MCAAT/DC/SGM/DPET/DGAIC /DTLP/SDBLR/SA PORTANT AUTORISATION D'OUVERTURE ET D'EXPLOITATION DES DEBITS DE BOISSONS, ETABLISSEMENT DE RESTAURATION ET ASSIMILES EN REPUBLIQUE DU BENIN ».

Annexe 1 : Fiches métier-emploi de la filière Tourisme

Tourisme

Guide de tourisme

Appellations	Usuelle	Conventionnelle
	Guide de tourisme	Guide de tourisme
	Un Guide touristique une personne ayant les capacités et compétences nécessaires pour faire découvrir et commenter aux touristes des lieux de visite (régions, villes, monuments, sites historiques, musées, etc.).	
Conditions d'accès	<ul style="list-style-type: none"> - Savoir lire, écrire et parler le français - Connaître les langues nationales du Bénin - Avoir été formé sur le guidage dans un centre touristique - Connaître les différents sites touristiques 	
Conditions d'exercice	Conditions générales	Conditions particulières
	Les horaires sont flexibles et comprennent les week-ends et les jours fériés	Le guide se déplace fréquemment
Savoir-faire requis	<ul style="list-style-type: none"> - Maîtriser l'art de la narration - Maîtriser le sujet de la visite - Maîtriser les langues - Se documenter - Réactualiser ses informations - Susciter l'intérêt du public et écouter sa demande - Avoir un style vestimentaire bien précis et propre 	
Tâches exécutées	<ul style="list-style-type: none"> - Définir un programme de visite - Gérer les réservations - Accompagner les clients sur les sites de visite suivi de commentaire - Faire ressortir la beauté de pays à travers l'histoire 	
Compétences associées	<ul style="list-style-type: none"> - Posséder une très bonne culture générale et de très bonnes connaissances en histoire, en architecture, etc. 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Posséder de bonnes capacités d'expression orale - Pouvoir faire face aux imprévus
Qualités/attitudes requises	<ul style="list-style-type: none"> - Etre éloquent - Physiquement présentable - Etre toujours concentré - Etre bien respectueux - Avoir toujours le sourire aux lèvres - Pouvoir garder la patience devant une situation et ne jamais se disputer avec les touristes - Jouir d'une bonne santé physique et morale - Etre dynamique
Moyens de travail	<ul style="list-style-type: none"> - Budget conséquent - Moyen de transport en bon état - Informations nécessaires sur les sites de visite - Tous autres moyens en fonction des besoins
Observations particulières	

Traceur de circuits touristiques

	Usuelle	Conventionnelle
Appellations	Traceur de circuits touristiques	Forfaitiste
Définition	Le traceur de circuits touristiques, encore appelé aussi acheteur ou concepteur forfaitiste occupe un poste clé dans une entreprise de tourisme. Il est responsable de la mise au point d'un voyage, séjour ou circuit pour un prix donné dit forfait. Il définit un cheminement à suivre par les voyageurs.	
Conditions d'accès	<ul style="list-style-type: none"> - Avoir des solides expériences professionnelles dans le guidage en tant que guide touristique - Avoir une parfaite maîtrise des différents sites touristiques 	
	Conditions générales	Conditions particulières
Conditions d'exercice	Présence physique sur le terrain pour repérer les zones touristiquement attrayantes afin de définir le prix à fixer tout en tenant compte de la concurrence	
Savoir-faire requis	Maîtriser le guidage	
Tâches exécutées	<ul style="list-style-type: none"> - Faire la proposition des meilleurs sites touristiques - Faire le point des ressources à mobiliser - Présenter les hôtels où les touristes doivent être hébergés - Elaborer la stratégie marketing global pour les circuits proposés 	
Compétences associées	<ul style="list-style-type: none"> - Maîtrise l'histoire du Bénin - Etre en mesure de parler plusieurs langues 	
Qualités/attitudes requises	<ul style="list-style-type: none"> - Avoir le sens de l'écoute - Savoir reconnaître ce qui fait plaisir aux touristes et faire de bonnes propositions 	
Moyens de travail	<ul style="list-style-type: none"> - Carte du Bénin et des villes du Bénin - Moyen roulant 	
Observations particulières		

Billettiste

Appellations	Usuelle	Conventionnelle
	Billettiste	Billettiste/Agent de billetterie
Définition	L'agent de billetterie gère les réservations et la vente de billets, soit directement aux participants, soit à des intermédiaires tels que les grossistes du voyage ou les secrétaires de direction de grandes entreprises. L'agent de billetterie est un lien important entre sa société et le public.	
Conditions d'accès	<ul style="list-style-type: none"> - Etre titulaire d'un BAC au moins - Avoir suivi la formation en tickettier - Avoir une bonne expérience dans le tourisme 	
Conditions d'exercice	Conditions générales	Conditions particulières
	Le billettiste doit rester à son poste et limiter au maximum ses déplacements pendant ses horaires de travail.	
Savoir-faire requis	<ul style="list-style-type: none"> - Gérer la clientèle - Réaliser les opérations techniques à l'aide des outils informatiques - Tenir la comptabilité 	
Tâches exécutées	<ul style="list-style-type: none"> - Gérer de la base de données clients - Conseiller puis orienter - Assurer les opérateurs de ventes - Délivrer les billets de voyage ou de visite - Effectuer les réservations de billets ou imprimer les titres de transport - Percevoir les paiements - Envoyer les confirmations - Assurer le service après-vente en cas d'échange, de retard, de prolongation ou d'annulation 	
Compétences associées	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les bases du Apselling - Bonne maîtrise des outils informatiques 	
Qualités/attitudes requises	<ul style="list-style-type: none"> - Etre physiquement attrayant - Véridique, honnête - Parler plusieurs langues nationales et étrangères, notamment l'anglais 	
Moyens de travail	<ul style="list-style-type: none"> - Avoir les équipements et matériels adéquats en bon état - Connexion avec un bon débit 	

**Observations
particulières**

L'informatisation progressive du métier tend à remplacer la rencontre directe avec le client par le contact téléphonique ou électronique. Cependant, pour de nombreuses sociétés, mettre des agents à disposition en personne reste un gage de qualité et de convivialité.

Agent d'accueil

Appellations	<table> <tr> <th>Usuelle</th><th>Conventionnelle</th></tr> <tr> <td>Réceptionniste</td><td>Agent d'accueil</td></tr> </table>	Usuelle	Conventionnelle	Réceptionniste	Agent d'accueil
Usuelle	Conventionnelle				
Réceptionniste	Agent d'accueil				
Définition	L'agent d'accueil est la première personne que l'on rencontre en entrant dans un office de tourisme. Le public le reconnaît souvent à son uniforme ou à sa tenue de travail. Il occupe un rôle d'information et de promotion de services.				
Conditions d'accès	Etre titulaire d'un BTS en tourisme				
Conditions d'exercice	<table> <tr> <th>Conditions générales</th><th>Conditions particulières</th></tr> <tr> <td>Le métier peut être fatigant car il impose de longues stations debout et de fréquents déplacements. Il demande donc une certaine condition physique.</td><td>Des travaux de nuits sont souvent nécessaires.</td></tr> </table>	Conditions générales	Conditions particulières	Le métier peut être fatigant car il impose de longues stations debout et de fréquents déplacements. Il demande donc une certaine condition physique.	Des travaux de nuits sont souvent nécessaires.
Conditions générales	Conditions particulières				
Le métier peut être fatigant car il impose de longues stations debout et de fréquents déplacements. Il demande donc une certaine condition physique.	Des travaux de nuits sont souvent nécessaires.				
Savoir-faire requis	<ul style="list-style-type: none"> - Maîtriser et promouvoir les services/produits liés à son secteur d'activité - Développer une méthodologie de recherche d'informations pour répondre aux questions du public - Maîtriser l'informatique et les logiciels de bureautiques courants - Utiliser les fonctionnalités du standard téléphonique - Communiquer aisément et efficacement au téléphone et en public - Posséder une excellente orthographe - Pratiquer plusieurs langues étrangères, notamment l'anglais) 				
Tâches exécutées	<ul style="list-style-type: none"> - Présenter une image positive de l'entreprise en toutes circonstances - Assure l'accueil des clients - Proposer différents services aux clients - Recenser les bonnes adresses à visiter - Partager les plans 				
Compétences associées	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les sites touristiques à visiter - Réserver les moyens de déplacements - Facturer les clients 				
Qualités/attitudes requises	<ul style="list-style-type: none"> - Courtoisie, patience et amabilité, tact, diplomatie et discrétion - Bonne capacité d'écoute 				

	<ul style="list-style-type: none"> - Serviabilité, dévouement, disponibilité, aisance relationnelle, méthode et organisation - Bonne présentation, Disponibilité et dynamisme
Moyens de travail	
Observations particulières	

Agent de vente et production touristique

Appellations	Usuelle	Conventionnelle
	Concepteur de produits touristiques	Chef produit
Définition	L'agent de promotion touristique est la personne qui travaille à la promotion et à la commercialisation des services et des produits touristiques d'une région donnée.	
Conditions d'accès	Licence en tourisme	
Conditions d'exercice	Conditions générales	Conditions particulières
Savoir-faire requis	<ul style="list-style-type: none"> - Produire de nouvelles destinations - Négocier les marchés les plus importants 	
Tâches exécutées	<ul style="list-style-type: none"> - Etudier le potentiel touristique des régions - Procéder à des études de marché - Cibler les clientèles et en évaluer les besoins - Diriger l'équipe de collaboration sur une destination précoce - Créer les produits selon, la demande et les besoins des clients 	
Compétences associées	<ul style="list-style-type: none"> - Avoir la passion de satisfaire les clients en leur trouvant de nouvelles destinations - Maîtriser de l'outil informatique 	
Qualités/attitudes requises	<ul style="list-style-type: none"> - Bonne présentation physique - Bonne maîtrise des langues - Permis de conduire - Savoir manager les ressources humaines 	
Moyens de travail		
Observations particulières		

Tour Operator

Appellations	Usuelle	Conventionnelle
	Voyagiste	Voyagiste
Définition	Un tour Operator est toute personne qui conçoit des produits sous forme de catalogue brochures ou encore sous forme de dépliants qui vend aux agences de voyage qui à leur tour propose des circuits aux touristes	
Conditions d'accès	BTS en tourisme	
Conditions d'exercice	Conditions générales	Conditions particulières
Savoir-faire requis		
Tâches exécutées	<ul style="list-style-type: none"> - Anticiper les demandes des clients - Proposer les catalogues qui correspondent à leur attente 	
Compétences associées	<ul style="list-style-type: none"> - Connaissance des sites géographiques - Sens relationnel et goût de vente - Maîtrise des logiciels de base 	
Qualités/attitudes requises	<ul style="list-style-type: none"> - Excellente présentation - Bon sens de communication 	
Moyens de travail	<ul style="list-style-type: none"> - Disposer d'un ordinateur - Disposer d'une moto 	
Observations particulières		

Guide Accompagnateur

Appellations	Usuelle	Conventionnelle
	Animateur	Historien
Définition	Un guide accompagnateur est toute personne qui dirige, accompagne et assiste les touristes. Il relate l'histoire du site, anime les passagers à aimer et revenir une autres fois	
Conditions d'accès	BEPC	
Conditions d'exercice	Conditions générales	Conditions particulières
	Ce métier implique de longues heures de travail, de nombreux déplacement et même les weekend et jours fériée	
Savoir-faire requis	<ul style="list-style-type: none"> - Accueillir les visiteurs - Assurer l'animation des groupes - Décrire et commenter l'environnement touristique - Organiser des activités de divertissement 	
Tâches exécutées	<ul style="list-style-type: none"> - Effectuer des recherches sur l'histoire et la culture des destinations choisies par les touristes - Confirmer les réservations pour le transport, l'hébergement et autres 	
Compétences associées	<ul style="list-style-type: none"> - Habileté à communiquer verbalement - Bonne mémoire 	
Qualités/attitudes requises	<ul style="list-style-type: none"> - Etre apte pour servie la clientèle - Etre autonome, dynamique, honnête - Avoir un intérêt général pour l'histoire, la géographie et l'art 	
Moyens de travail		
Observations particulières		

Annexe 2 : Liste des offices de Tourisme

Liste des agences de voyages du Bénin disponible sur :

http://www.tourisme-culture.bj/IMG/pdf/liste_des_agences_de_voyages_du_benin.pdf

Document imprimé et joint au présent rapport

Annexe 3 : Liste des centres de formation en Tourisme

- 1 CENTRE DE FORMATION TOURISTIQUE ET HOTELIERE (CET-AAT)
- 2 CENTRE D'ETUDES TOURISTIQUES DE L'AGENCE AFRICAINE DE
TOURISME (CFTH)
- 3 ECOLE SUPERIEURE DE L'ENTREPRENEURIAT ET DE LA PROSPERITE «
ESPERANZA »
- 4 HAUTE ECOLE DE COMMERCE ET DE MANAGEMENT (HECM) / CALAVI
- 5 CENTRE D'EXCELLENCE DE FORMATION PROFESSIONNELLE "LE
SAVOIR-FAIRE"
- 6 INSTITIUT SUPERIEUR DES SCIENCES ET TECHNIQUES (ISST-BENIN)
- 7 ECOLE INTERNATIONALE D'AVIATION (EIA-BENIN)
- 8 ECOLE HOTELIERE ET DE TOURISME DE CALAVI

Hôtellerie

Réceptionniste

Appellations	Usuelle	Conventionnelle
	Réceptionniste	Réceptionniste
Définition	<p>Un réceptionniste est un agent chargé de l'accueil, la réservation et l'orientation des clients. C'est la vitrine de l'hôtel. Il s'occupe de la relation entre l'hôtel et les clients. Il accueille et distribue les chambres aux clients. Le réceptionniste est également chargé du planning de réservations des chambres. Il renseigne les clients par téléphone sur les disponibilités de l'établissement et effectue les réservations. Connaissant parfaitement l'état de remplissage de l'hôtel et les mouvements d'arrivées et de départs, il indique au personnel des étages les chambres à préparer.</p>	
Conditions d'accès	Etre titulaire au moins du BAC + une formation en réceptionniste	
Conditions d'exercice	Conditions générales	Conditions particulières
	<p>Toujours en poste de 06h à 14h et un autre groupe de 14h -22h puis de 22h -06.h</p> <p>Le plus souvent en contact avec les clients.</p>	
Savoir-faire requis	<ul style="list-style-type: none"> - Savoir s'exprimer - Connaissance des logiciels liés à l'hôtellerie - Connaissance du métier, - Parler plusieurs langues (parlé au moins deux langues étrangères) - Savoir utiliser l'outil informatique 	
Tâches exécutées	<ul style="list-style-type: none"> - Gérer les appels - Faire des réservations aux clients puis les orienter - Accueillir les clients - Attribuer des chambres - Satisfaire au mieux les besoins des clients 	

Compétences associées	<ul style="list-style-type: none"> - Connaissance de l'informatique - Management du personnel - Gestion du secrétariat - Notion de base en comptabilité - Notion en marketing et actions commerciales internes
Qualités/attitudes requises	<ul style="list-style-type: none"> - Souriant, abordable, responsable, intégré - Attentif, éveillé, dégourdi, poli - Respectueux, courtois - Pondéré
Moyens de travail	<ul style="list-style-type: none"> - Ordinateur de comptoir - Ecritoire - Téléphones - Casiers pour ranger les fiches
Observations particulières	

Agent commercial

Appellations	Usuelle	Conventionnelle
	Commercial	Réceptionniste Commercial
Définition	L'Agent commercial recherche des clients à l'interne et à l'externe pour l'hôtel. Il essaie de vendre les qualités qu'offre l'hôtel pour les manifestations, banquets, etc.	
Conditions d'accès	Etre titulaire au moins du BAC + marketing	
Conditions d'exercice	Conditions générales	Conditions particulières
Savoir-faire requis	<ul style="list-style-type: none"> - Maîtriser l'art de manager - Maîtriser le marketing 	
Tâches exécutées	<ul style="list-style-type: none"> - Rechercher des clients à l'externe pour les formations, banquets, séminaire, ainsi qu'à l'interne - Rechercher de potentiels clients pour visiter l'hôtel 	
Compétences associées	Marketing, vente	
Qualités/attitudes requises	<ul style="list-style-type: none"> - Souriant, courtoisie, politesse, Dynamique, intégré - présent d'esprit, intuitif 	
Moyens de travail	Moyen de déplacement	
Observations particulières		

Valet de chambre

Appellations	Usuelle	Conventionnelle
	Valet de chambre	Valet de chambre
Définition	Le valet de chambre (très rare dans la profession), a la responsabilité de nettoyer et de ranger les chambres d'hôtel après l'utilisation par le client, ainsi que de nettoyer les parties communes des étages. Le valet de chambre est un spécialiste de la propreté.	
Conditions d'accès	BAC + formation en valet, CEP OU CAP	
Conditions d'exercice	Conditions générales	Conditions particulières
	08 heures de temps de travail par jour mais le valet de chambre est tenu de rester sur les lieux de travail jusqu'à la fin de l'heure	Changement parfois de bâtiment à nettoyer
Savoir-faire requis	<ul style="list-style-type: none"> - Savoir nettoyer - Mettre le lit - Ranger et disposer etc. 	
Tâches exécutées	<ul style="list-style-type: none"> - Nettoyer et ranger les chambres, sanitaires et parties communes de l'hôtel - Remplacer et trier le linge sale avant l'envoi en lingerie - Réapprovisionner les produits d'hygiène - Gérer son chariot : quantité de produits d'entretien et d'accueil (chocolats, champagne, bouteilles d'eau), réapprovisionnement et nettoyage - Faire le lit - Mettre en place les peignoirs etc. 	
Compétences associées	Parler plusieurs langues	
Qualités/attitudes requises	<ul style="list-style-type: none"> - Sens du service et de la propreté - Efficacité et rapidité d'exécution - Discrétion et honnêteté - Une bonne condition physique - Souriant, abordable, avenant, responsable, intégré 	
Moyens de travail	Matériel de transport de nettoyage des chambres et locaux (eau de javel, nouveaux drap, balaie savon etc.)	
Observations particulières		

Agent en relation publique

Appellations	Usuelle	Conventionnelle
	Agent en relation publique	Agent en relation publique
Définition	Il s'occupe de la communication avec les médias	
Conditions d'accès	BAC + formation en communication	
Conditions d'exercice	Conditions générales	Conditions particulières
		Le plus souvent en contact avec le client à l'externe et à l'interne
Savoir-faire requis	<ul style="list-style-type: none"> - Savoir s'exprimer - Etre à la page de toutes les nouveautés 	
Tâches exécutées	Publier des offres et avantages de l'hôtel dans les réseaux sociaux et aux médias	
Compétences associées	Leadership	
Qualités/attitudes requises	Dynamique, intuitif	
Moyens de travail	Accès aux moyens de communication modernes	
Observations particulières		

Agent de sécurité

Appellations	Usuelle	Conventionnelle
	Agent de sécurité	Mangeur d'homme
Définition	L'agent de sécurité surveille les lieux et assure la protection des personnes et biens de l'hôtel.	
Conditions d'accès	Etre titulaire du BAC	
Conditions d'exercice	Conditions générales	Conditions particulières
	24h de garde et 24h de repos les weekends. Les jours ouvrables de 7h-19h. Ils se relaient.	
Savoir-faire requis	<ul style="list-style-type: none"> - Techniques de défense et protection - Pouvoir savoir lire et écrire 	
Tâches exécutées	<ul style="list-style-type: none"> - Veiller sur les locaux, aide pour le parking des voitures, contrôle l'entrée des clients - Inspecter les lieux de véhicule, les personnes avant leurs entrées dans l'hôtel - Surveiller les clients et visiteurs à toujours prendre par les entrées indiquées 	
Compétences associées	Mieux s'exprimer en français si possible une autre langue	
Qualités/attitudes requises	<ul style="list-style-type: none"> - Accueillant, souriant - Honnête - Endurant 	
Moyens de travail	<ul style="list-style-type: none"> - Imperméable - Lampe torche - Matraque 	
Observations particulières		

Bagagiste

Appellations	Usuelle	Conventionnelle
	Bagagiste	Bagagiste
Définition	Le bagagiste sort les bagages du véhicule, et les transporte jusqu'à la chambre, qu'il fait visiter aux clients et inversement.	
Conditions d'accès	Etre titulaire au moins du BEPC	
Conditions d'exercice	Conditions générales	Conditions particulières
	Il travaille uniquement la journée 6h -14h et 14h à 22h. Ils sont souvent mobiles	Il effectue souvent des heures supplémentaires
Savoir-faire requis	Connaitre les dispositions à prendre lors du transport des bagages	
Tâches exécutées	<ul style="list-style-type: none"> - Charger et décharger les bagages - Prendre les bagages chez les clients et les mettre dans les chambres - Expliquer comment utiliser les appareils aux clients 	
Compétences associées	Comprendre plusieurs langues	
Qualités/attitudes requises	<ul style="list-style-type: none"> - Etre Apte à bien exercer le métier, être à l'écoute, Dynamique, intégré, souriant - Etre physiquement apte 	
Moyens de travail	Les matériels de transports de bagages	
Observations particulières		

Blanchisseur

Appellations	Usuelle	Conventionnelle
	Blanchisseur	Blanchisseur
Définition	Le blanchisseur s'occupe de rendre propre les vêtements confiés par les clients.	
Conditions d'accès	Formation en blanchisserie	
Conditions d'exercice	Conditions générales	Conditions particulières
	Le métier de blanchisseur s'exerce en position debout de façon permanente dans un environnement chaud et humide.	Le blanchisseur peut effectuer des heures supplémentaires.
Savoir-faire requis	<ul style="list-style-type: none"> - Maîtriser les produits utilisés - Maîtriser les machines mise à sa disposition - Savoir faire le repassage - Connaître certains produits pour traiter les tâches spécifiques 	
Tâches exécutées	<ul style="list-style-type: none"> - Laver, détacher - Déceler et traiter les trous et l'usure du linge - Blanchir, teindre, sécher, repasser, plier, emballer. 	
Compétences associées	Respecter les règles de sécurité, d'hygiène et de respect de l'environnement	
Qualités/attitudes requises	<ul style="list-style-type: none"> - Efficacité, rapidité - Soin et méthode - Rigueur, motivation, persévérance - Calme, maîtrise de soi - Résistance physique - Absence d'allergies - Etre honnête 	
Moyens de travail	<ul style="list-style-type: none"> - Buanderie, gants, blouse - Produit savon javel - Fer à repasser professionnel - Machine à laver ou à essorer, séchoir - Calandreuse 	
Observations particulières		

Econome

Appellations	Usuelle	Conventionnelle
	Econome	Econome
Définition	<p>Il est au service économat et aide à mieux gérer à fournir tous ceux dont les services ont besoin. L'économe gère les stocks, fait des inventaires réguliers, organise l'entreposage des articles et calcule les frais. Il recherche les fournisseurs les plus intéressants, passe les commandes, négocie les prix, contrôle la qualité des produits, s'occupe de la facturation, de la réception et de la distribution des marchandises dans les différents services de son entreprise.</p>	
Conditions d'accès	Etre titulaire d'un BAC G2 ou BAC G3	
Conditions d'exercice	Conditions générales	Conditions particulières
		L'économe peut effectuer des heures supplémentaires
Savoir-faire requis	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les outils de gestion des stocks - Savoir bien utiliser l'ordinateur 	
Tâches exécutées	Enregistrer les produits à l'entrée et à la sortie	
Compétences associées	Maîtrise de Excel	
Qualités/attitudes requises	Etre honnête, rigoureux, attentif, bonne moralité	
Moyens de travail	<ul style="list-style-type: none"> - Ordinateur - Logiciel de gestion de stock - Cache-nez - Blouson 	
Observations particulières		

Magasinier

Appellations	Usuelle	Conventionnelle
	Magasinier	Magasinier
Définition	Le magasinier participe à la fonction logistique de l'hôtel. Il commande, réceptionne, distribue et entrepose les fournitures, le matériel, les matières premières ou l'équipement.	
Conditions d'accès		
Conditions d'exercice	Conditions générales	Conditions particulières
Savoir-faire requis		
Tâches exécutées	Livraison des marchandises	
Compétences associées		
Qualités/attitudes requises	Sincère, pas un voleur	
Moyens de travail		
Observations particulières		

Agent de recouvrement

Appellations	Usuelle	Conventionnelle
	Agent de recouvrement	Agent de recouvrement
Définition	Il s'occupe de prendre contact avec les débiteurs pour avoir des explications sur le retard des paiements au trouver des solutions ou engager une procédure judiciaire	
Conditions d'accès		
Conditions d'exercice	Conditions générales	Conditions particulières
Savoir-faire requis	Connaissance du droit, une langue étrangère, économiste, finance	
Tâches exécutées	<ul style="list-style-type: none"> - Prendre contact avec les débiteurs - Essayer de trouver des solutions pour être payé par le débiteur, procéder au recouvrement des paiements, non réglé. 	
Compétences associées	Dynamique, intégré, polyvalent	
Qualités/attitudes requises	Moyen de déplacement	
Moyens de travail		
Observations particulières		

Linger

Appellations	Usuelle	Conventionnelle
	Buanderie	Buanderie
Définition	Le linge est responsable de l'entretien du linge de l'hôtel : les draps et serviettes des chambres, le linge du restaurant (les nappes, serviettes), et parfois les uniformes du personnel. Il enregistre et comptabilise le linge sale qu'elle reçoit, puis transmet à la buanderie pour le nettoyage, ou à une société de nettoyage extérieure selon l'organisation de l'établissement.	
Conditions d'accès	Avoir suivi une formation dans un centre ou école	
Conditions d'exercice	Conditions générales	Conditions particulières
	Le local, les machines à laver, table de repassage, séché linge de 7h à 15h et de 9h à 17h.	Le linge peut effectuer régulièrement des heures supplémentaires.
Savoir-faire requis	<ul style="list-style-type: none"> - Savoir traiter le type de linge - Savoir repasser dans de bonnes conditions 	
Tâches exécutées	<ul style="list-style-type: none"> - Réceptionner le linge propre, l'enregistrer, le contrôler - Effectuer les retouches de coutures éventuellement - repasser dans de bonne condition - Redistribue au personnel concerné. 	
Compétences associées	Rapidité, gestion du temps	
Qualités/attitudes requises	Propreté, dynamique, intelligent, patient et gestion efficace du stress	
Moyens de travail	Les machines, les séchoirs, les produits de lavage	
Observations particulières		

Caissier central

Appellations	Usuelle	Conventionnelle
	Caisse	Caisse
Définition	Un caissier est chargé de la trésorerie, encaisse après les ventes fait le point et décaisse pour les dépenses	
Conditions d'accès	Etre titulaire d'un BAC G2 au moins	
Conditions d'exercice	Conditions générales	Conditions particulières
		Toujours assis à leur poste rien d'autres
Savoir-faire requis	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître la comptabilité - Savoir compter l'argent 	
Tâches exécutées	<ul style="list-style-type: none"> - Encaisser - Décaisser - Faire le point journalier 	
Compétences associées	Etre discret, rigoureux, honnête	
Qualités/attitudes requises	Aimer les chiffres	
Moyens de travail	<ul style="list-style-type: none"> - Documents de la caisse - Ordinateur - Calculatrice 	
Observations particulières		

Maître-nageur sauveteur

Appellations	Usuelle	Conventionnelle
	Maître-nageur sauveteur	Maître-nageur sauveteur
Définition	<p>Le maître-nageur est à la fois un professeur et un garant de la sécurité en rapport avec les activités liées à la piscine. Il informe les nageurs et les visiteurs sur les activités et le matériel disponibles. Il observe le comportement des baigneurs et est prêt à réagir au moindre signe de danger. Il surveille l'ensemble des activités aquatiques. Il prévient les imprudents du risque encouru en rappelant les consignes de sécurité et le règlement intérieur et aide les personnes en difficulté.</p>	
Conditions d'accès	Avoir reçu une formation conséquente en natation et sauvetage.	
Conditions d'exercice	Conditions générales	Conditions particulières
	Le maître-nageur sauveteur est le plus souvent dans l'eau et travail dans le maillot de bain.	Ils sont au travail parfois à partir de 05h du matin.
Savoir-faire requis	<ul style="list-style-type: none"> - Maîtriser parfaitement les différentes techniques de nage - Maîtriser parfaitement les différentes techniques de sauveteur - Maîtriser les différents produits d'entretien de piscine, leur utilisation (y compris leur dosage) - Respecter les normes de sécurité et d'hygiène en vigueur : contrôler le PH de l'eau 	
Tâches exécutées	<ul style="list-style-type: none"> - Former les clients en natation - Veiller sur les clients en natation - Entretenir les piscines - Promouvoir les activités aquatiques - Intervenir spontanément en cas de danger 	
Compétences associées	<ul style="list-style-type: none"> - Maîtriser plusieurs langues (au moins le français et l'anglais) - Maîtriser les notions de base de secourisme. 	
Qualités/attitudes requises	<ul style="list-style-type: none"> - Bonne condition physique - Bonne vue et bonne ouïe - Endurant - Résistance au stress - Tolérance aux produits d'entretien de piscine - Capacité à passer beaucoup de temps dans l'eau 	

	- Patience
Moyens de travail	<ul style="list-style-type: none"> - Moto pompe - Tige à épuisette, éponge tampon et végétale
Observations particulières	Bien qu'il passe son temps dans un lieu de détente, la responsabilité du maître-nageur sauveteur est énorme.

Chef Approvisionnement

Appellations	Usuelle	Conventionnelle
	Acheteur	Chef Approvisionnement
Définition	L'acheteur est chargé de faire l'approvisionnement de tout ce dont a besoin l'hôtel	
Conditions d'accès	Avoir reçu une formation professionnelle	
Conditions d'exercice	Conditions générales	Conditions particulières
Savoir-faire requis	<ul style="list-style-type: none"> - Reconnaître les produits de qualité - Maîtriser les outils de gestion - Tenir le point à jour 	
Tâches exécutées	<ul style="list-style-type: none"> - Faire les différents achats à temps - Faire des rapports réguliers 	
Compétences associées	<ul style="list-style-type: none"> - Savoir utiliser l'ordinateur - Maîtriser les logiciels de gestion de stock - Avoir un permis de conduire 	
Qualités/attitudes requises	<ul style="list-style-type: none"> - Etre honnête - Avoir les astuces pour bien convaincre - Bonne moralité 	
Moyens de travail	<ul style="list-style-type: none"> - Registres d'enregistrement, stylo, machine à calculer etc. - Moyen de déplacement 	
Observations particulières		

Coursier

Appellations	Usuelle	Conventionnelle
	Coursier	Coursier
Définition	Le coursier assure l'enlèvement et le dépôt de courrier ou de colis dans la ville où se trouve l'hôtel.	
Conditions d'accès	Etre titulaire du CEP	
Conditions d'exercice	Conditions générales	Conditions particulières
	Le coursier est très mobile du fait de la nature de son métier	
Savoir-faire requis	Maîtriser la zone où est implanté l'hôtel	
Tâches exécutées	Aider dans l'approvisionnement et dans l'économat manutention	
Compétences associées	Savoir conduire	
Qualités/attitudes requises	<ul style="list-style-type: none"> - Etre honnête, endurant accueillant - Bonne moralité 	
Moyens de travail	<ul style="list-style-type: none"> - Moyen de déplacement - Portable 	
Observations particulières		

Technicien

Appellations	Usuelle	Conventionnelle
	Technicien	Technicien
Définition	Un technicien s'occupe des pannes ou dysfonctionnements techniques dans l'hôtel.	
Conditions d'accès	Avoir une formation professionnelle adaptée	
Conditions d'exercice	Conditions générales	Conditions particulières
	Ils sont appelés quand il y a des pannes	
Savoir-faire requis	Maîtriser de leur domaine de travail (plomberie, électricité, menuiserie, électrotechnique, informatique, etc.)	
Tâches exécutées	<ul style="list-style-type: none"> - Résoudre les pannes - Concevoir les tableaux de programmation etc. 	
Compétences associées	Maîtriser l'outil informatique dans	
Qualités/attitudes requises	<ul style="list-style-type: none"> - Honnêteté, rigueur, rapidité - Compétence, promptitude, goût du travail bien fait - Bonne moralité 	
Moyens de travail	Matériels et outils de travail selon les pannes	
Observations particulières	Selon l'organisation de l'hôtel, le service d'un technicien peut être assuré par une entreprise dédiée retenue par l'hôtel.	

Annexe 5 : Liste des centres de formation en Hôtellerie

- 1 CENTRE DE FORMATION TOURISTIQUE ET HOTELIERE (CET-AAT)
- 2 CENTRE D'ETUDES TOURISTIQUES DE L'AGENCE AFRICAINE DE TOURISME (CFTH)
- 3 ECOLE SUPERIEURE DE L'ENTREPRENEURIAT ET DE LA PROSPERITE « ESPERANZA »
- 4 HAUTE ECOLE DE COMMERCE ET DE MANAGEMENT (HECM) / CALAVI
- 5 CENTRE D'EXCELLENCE DE FORMATION PROFESSIONNELLE LE SAVOIR-FAIRE
- 6 INSTITUT SUPERIEUR DES SCIENCES ET TECHNIQUES (ISST-BENIN)
- 7 ECOLE INTERNATIONALE D'AVIATION (EIA-BENIN)
- 8 ECOLE HOTELIERE ET DE TOURISME DE CALAVI
- 9 CENTRE DE FORMATION LA GASTRONOMIE
- 10 CENTRE DE FORMATION LA VANILLE
- 11 CENTRE DE FORMATION TECHNIQUE ET PROFESSIONNEL L2C (HR)

Annexe 6 : Liste des établissements hôteliers du Bénin

Confère « REPERTOIRE DES ETABLISSEMENTS HOTELIERS AGREES DU BENIN. Edition 2015-2016 ».

Ce document est la version obtenue à la Direction des Professions et des Etablissements Touristiques sous tutelle de l'Ex Ministère de la Culture, de l'Alphabétisation, de l'Artisanat et du Tourisme.

Un exemplaire de ce document est joint au présent rapport.

Restauration

Cuisinier

Appellations	Usuelle	Conventionnelle
	Cordon bleu, grand bonnet	Cuisinier
Définition	Le cuisinier est le professionnel qui prépare les mets, soit proposés l'établissement et parmi lesquels les clients font leurs choix, soit sur commande.	
Conditions d'accès	<ul style="list-style-type: none"> - Etre titulaire d'un diplôme professionnel en cuisine - Compétences acquises au fil de nombreuses années 	
Conditions d'exercice	Conditions générales	Conditions particulières
	<p>Matériel, local et équipement nécessaires 6h 13h et 15h</p> <p>En cas d'affluence, les cuisiniers font toute la journée de travail de façon rotative jusqu'à la fin de l'affluence. Ils bénéficient d'une journée et demie de repos par semaine</p>	<p>Ils font souvent des heures supplémentaires en cas de manifestation.</p> <p>Ils peuvent travailler d'affiler pendant 24h ou 48h en fonction de l'affluence. Soit encore une semaine ou 03 jours sans repos</p>
Savoir-faire requis	<ul style="list-style-type: none"> - Diriger le personnel de la cuisine - Maîtriser la cuisine béninoise et celles des autres pays 	
Tâches exécutées	<ul style="list-style-type: none"> - Veiller à la mise en place, - Contrôler le stock - Produire les listes d'achat 	
Compétences associées	<ul style="list-style-type: none"> - Manager - Connaissance dans le domaine - Bonne utilisation de l'outil informatique 	
Qualités/attitudes requises	<ul style="list-style-type: none"> - Capacité culinaire incontestable - Capacité de communication - Meneur d'hommes et organisateur - Bon gestionnaire 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Curiosité et forte créativité - Excellentes connaissances des normes d'hygiène et de propreté - Très bonne condition physique - Bonne moralité, rapide
Moyens de travail	<ul style="list-style-type: none"> - Gaz, matériel et équipement locaux - Charbon, eau - Ustensile de cuisine - Electricité - Fourneau, plaque chauffante - etc.
Observations particulières	<p>C'est un métier noble mais non encore bien valorisé au Bénin. La fonction de cuisinier est très hiérarchisé et appelle des compétences bien précises acquises dans les écoles de formation dédiées et au cours de nombreuses années de pratique. Ainsi, on distingue le Chef cuisinier (poste très convoité), le second de cuisine, le chef de partie, le demi-chef de partie pâtisserie, le pâtissier, le boulanger, le cuisinier, le commis de cuisine, le pizzaïolo, etc. Au Bénin, très peu d'établissement pourvoient les postes clés de cuisine et on assiste à des cumuls de postes par les mêmes personnes.</p>

Artisan Glacier

Appellations	Usuelle	Conventionnelle
	Glacier	Artisan Glacier
Définition	L'artisan glacier élabore une gamme très diversifiée de produits: glaces, crèmes glacées, sorbets, entremets, spécialités glacées. Il propose des parfums classiques et peut créer des mélanges insolites avec des fruits et en faire des présentations originales.	
Conditions d'accès	Formation professionnelle	
Conditions d'exercice	Conditions générales	Conditions particulières
	Il travaille de façon rotative 06h à 14h et de 14h à 22h.	
Savoir-faire requis		
Tâches exécutées	Préparer les glaces	
Compétences associées	Matériel, équipement et intrants adéquats pour la glace	
Qualités/attitudes requises	<ul style="list-style-type: none"> - Sensibilité affinée en matière de goût - Grand souci de l'hygiène et de la propreté - Goût pour le travail en équipe - Vivacité - Discipline et organisation - Etre rapide et savoir gérer son temps pour suivre plusieurs préparations en même temps 	
Moyens de travail	Ustensiles de cuisine	
Observations particulières		

Serveur

Appellations	Usuelle	Conventionnelle
	Serveur	Serveur
Définition	Le serveur assure la liaison entre les cuisines et la clientèle du restaurant. Le travail du serveur commence avant l'arrivée des clients et se termine bien après le départ de ces derniers.	
Conditions d'accès	Formation professionnelle en service. Avoir au moins le BEPC	
Conditions d'exercice	Conditions générales	Conditions particulières
	Il travaille de 08h à 16h et de 16 à 22h	Il effectue souvent des heures supplémentaires
Savoir-faire requis	<ul style="list-style-type: none"> - Connaitre la restauration - Maîtriser les menus proposés par le restaurant - Maîtriser tout ce qui se passe dans le domaine du service - Savoir disposer les tables pour vite servir et vite débarrasser - Connaitre les différents types de boisson 	
Tâches exécutées	<ul style="list-style-type: none"> - Disposer convenablement les tables, les couverts, etc. - Noter les commandes - Conseiller et servir proposer des menus - Servir les clients - Débarrasser 	
Compétences associées	<ul style="list-style-type: none"> - Parler plusieurs langues, dont l'anglais - Savoir prendre des initiatives - Savoir faire le travail de plongeur 	
Qualités/attitudes requises	<ul style="list-style-type: none"> - Dynamique, attentif, professionnel - Avoir l'œil portant, ne pas être complexe - Toujours souriant, endurant, accueillant, Courtois 	
Moyens de travail	<ul style="list-style-type: none"> - Voiture de service - Couverts - Carnet de note - Les serviettes etc. 	
Observations particulières		

Plongeur

Appellations	Usuelle	Conventionnelle
	Plongeur	Plongeur
Définition	<p>Le plongeur s'occupe de laver la vaisselle, les ustensiles, les verres, les casseroles dans un restaurant ou hôtel à l'aide d'un lave-vaisselle ou à la main. Il s'efforce d'effectuer ses tâches avec soin afin de présenter des couverts impeccables à la clientèle. Il assure également le nettoyage des locaux de cuisine et annexes, et le débarrasage des poubelles et ordures.</p>	
Conditions d'accès	<p>CEP et une formation ou un niveau de connaissance pour comprendre les documents et l'usage des produits.</p>	
Conditions d'exercice	Conditions générales	Conditions particulières
	<p>Il travaille pendant 08h par jour de façon rotative</p>	<p>Il effectue souvent des heures supplémentaires et aide à la préparation quand il est libre.</p>
Savoir-faire requis	<ul style="list-style-type: none"> - Maîtriser les règles du métier - Maîtriser tout ce qui est lié au produit, les précautions à prendre - Savoir traiter l'eau - Avoir la technique de nettoyage et de désinfection des ustensiles - Maîtriser les règles d'hygiène 	
Tâches exécutées	<ul style="list-style-type: none"> - Gérer le matériel - Entretenir les meubles et la surface des locaux sous sa responsabilité - Laver les assiettes - Désinfecter les ustensiles - Convoyer les déchets vers les poubelles 	
Compétences associées		
Qualités/attitudes requises	<ul style="list-style-type: none"> - Propriété vestimentaire et hygiène corporelle - Dynamisme, habileté, comportement exemplaire - Capacité physique adaptée au métier - Bonne moralité 	
Moyens de travail	<ul style="list-style-type: none"> - Machine à vaisselles, bassines - Gants, bottes, barque à verre et à vaisselles puis à couvert 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Omo, savon, plastique, serviette : brosse etc. - Produit de vaisselle et d'entretien
Observations particulières	

Restaurateur

Appellations	Usuelle	Conventionnelle
	Restaurateur	Chef cuisinier
Définition	Le restaurateur ou chef cuisinier est le maître absolu sur la cuisine. Il élabore la carte et les menus en collaboration le chef de la restauration.	
Conditions d'accès	Formation professionnelle dans un centre de formation	
Conditions d'exercice	Conditions générales	Conditions particulières
	Rotation avec deux équipes 7h à 15h et de 15h à 23h	Il est aussi appelé pour des urgences
Savoir-faire requis	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre en place du restaurant - Accueillir des clients 	
Tâches exécutées	Ordonner, servir, accueillir, mettre en place	
Compétences associées	Cuisine	
Qualités/attitudes requises	<ul style="list-style-type: none"> - Polyvalence, bonne condition physique, capacité à travailler en équipe - Sens de l'hygiène 	
Moyens de travail	Limonade, carnet, briquet	
Observations particulières	Certaines personnes ne respectent pas les normes d'un restaurant, aujourd'hui tout le monde se rue pour être restaurateur	

Pâtisser

Appellations	Usuelle	Conventionnelle
	Pâtissier	Pâtissier
Définition	Le pâtissier est en charge de la réalisation des petits pains et viennoiseries du matin, et des desserts pour le service de midi et du soir.	
Conditions d'accès	Formation professionnelle en pâtisserie	
Conditions d'exercice	Conditions générales	Conditions particulières
	Il travaille de 23h à 7h, de façon rotative de 6h à 14h et 14h à 22h.	Il peut être appelé pour des urgences.
Savoir-faire requis	Confectionner les produits pâtissiers	
Tâches exécutées	Confectionner les produits pâtissiers	
Compétences associées	Cuisine, hôtellerie	
Qualités/attitudes requises	<ul style="list-style-type: none"> - Excellent cuisinier - Créativité - Sens de l'organisation et méthodique - Grande disponibilité - Propreté, sobriété, respect des règles d'hygiène 	
Moyens de travail	Matériel, équipement et intrants adéquats de cuisine	
Observations particulières	Matériel, équipement et intrants adéquats de cuisine	

Contrôleur des coûts des nourritures

Appellations	Usuelle	Conventionnelle
	Contrôleur	Cost Controller
Définition	Le contrôleur de coûts fait la balance des dépenses et recettes pour voir l'évolution du chiffre d'affaires	
Conditions d'accès	Avoir fait l'hôtellerie + diplôme de gestion appliquée à l'outil informatique	
Conditions d'exercice	Conditions générales	Conditions particulières
	Il est très mobile et contrôle les activités des autres	En absence du DG, il coordonne les activités
Savoir-faire requis	<ul style="list-style-type: none"> - Dépouiller les factures - Faire la balance des profits et recettes 	
Tâches exécutées	<ul style="list-style-type: none"> - Contrôler les livraisons - Contrôler les approvisionnements, qualité, quantité, date de péremption - Contrôler et réguler les réquisitions pour les activités - Calculer les ratios d'inventaire mensuel 	
Compétences associées	<ul style="list-style-type: none"> - Econome - Maître d'hôtel - Directeur de restauration 	
Qualités/attitudes requises	<ul style="list-style-type: none"> - Honnêteté - Impartialité 	
Moyens de travail	<ul style="list-style-type: none"> - Outil informatique - Moyen de déplacement pour vérifier le prix sur le marché 	
Observations particulières		

Pizzaïolo

Appellations	Usuelle	Conventionnelle
	Pizzaïolo	Pizzaïolo
Définition	Le pizzaïolo est en charge de la réalisation des plats de la carte d'une pizzeria : les pizzas classiques et élaborées, les entrées et les desserts, et les recettes de pâtes fraîches.	
Conditions d'accès	Formation professionnelle	
Conditions d'exercice	Conditions générales	Conditions particulières
	Il travaille de façon rotative de 7h à 15h et de 16h30 à la fermeture.	
Savoir-faire requis	Maîtriser la pâtisserie, technique et aliment d'actualité	
Tâches exécutées	<ul style="list-style-type: none"> - Préparer la pizza et autres produits connexes - Mettre en place les accessoires - Fabriquer des produits finis assimilés 	
Compétences associées	polyvalent	
Qualités/attitudes requises	<ul style="list-style-type: none"> - Bonne moralité - Rapidité - Propreté - Endurance physique 	
Moyens de travail	Matériel, équipement et intrants adéquats de cuisine	
Observations particulières		

Maître d'hôtel

Appellations	Usuelle	Conventionnelle
	Maître d'hôtel	Maître d'hôtel
Définition	Le maitre d'hôtel est le chef d'orchestre de la brigade de salle d'un restaurant. Il travaille généralement dans les établissements "haut de gamme" attachés à un accueil et une qualité de service irréprochable.	
Conditions d'accès	Formation professionnelle en hôtellerie	
Conditions d'exercice	Conditions générales	Conditions particulières
	Il travaille de façon rotative de 7h à 15h et 16h30 jusqu'à la fermeture	
Savoir-faire requis	Maîtrise parfaite du mode de gestion et de fonctionnement des hôtels et restaurant	
Tâches exécutées	<ul style="list-style-type: none"> - Superviser les activités - Entrer en contact avec les clients pour prendre leur avis sur le service rendu et en faire le point aux autres services puis en présente le rapport à l'administration 	
Compétences associées	<ul style="list-style-type: none"> - Avoir les aptitudes de gestion des ressources humaines - Etre bilingue ou comprendre plusieurs langues étrangères 	
Qualités/attitudes requises	<ul style="list-style-type: none"> - Aptitude pour gérer les ressources humaines - Honnêteté - Bonne moralité 	
Moyens de travail	Bloc note et ordinateur	
Observations particulières		

Econome

Appellations	Usuelle	Conventionnelle
	Econome	Econome
Définition	Ce métier consiste à contrôler les approvisionnements, met les matières premières à la disposition de tous les services	
Conditions d'accès	Formation professionnelle dans le domaine Avoir au moins le BAC	
Conditions d'exercice	Conditions générales	Conditions particulières
	8h à 16h pause d'une heure de temps	
Savoir-faire requis	Maîtrise des outils de gestions Connaissance des produits utilisables pour servir à la cuisine au bar et pour l'entretien de l'entreprise Comprendre plusieurs langues	
Tâches exécutées	Point quotidien des approvisionnements surtout pour la cuisine Il passe les commandes avec le chef cuisinier, se charge de faire les achats, transmet les factures à la comptabilité Produit des rapports et.	
Compétences associées	Outils informatique	
Qualités/attitudes requises	Etre honnête Bonne moralité Rigoureux Physiquement bien portant	
Moyens de travail	Ordinateur, logiciels de gestion, moyen de déplacement	
Observations particulières	L'économe se fait assisté par son adjoint qui s'occupe plus de l'aspect extérieure à l'entreprise	

Réceptionniste

Appellations	Usuelle	Conventionnelle
	Réceptionniste	Réceptionniste
Définition	Accueil les clients pour toutes sorte de renseignement sur le menu	
Conditions d'accès	Connaissance de son métier + BEPC formation de réceptionniste	
Conditions d'exercice	Conditions générales	Conditions particulières
Savoir-faire requis		
Tâches exécutées	Prend les commandes, reçois les commandes de l'extérieure ainsi que des renseignements	
Compétences associées	Caissier informatique	
Qualités/attitudes requises	Présentable dynamique, souriante, accueillante	
Moyens de travail	Matériels téléphone connaissance des lignes des autres agents	
Observations particulières		

Barman

Appellations	Usuelle	Conventionnelle
	Barman	Barman
Définition	Il sert les boissons commandées par les clients. Il réalise les cocktails classiques de la carte et propose également des compositions de son choix.	
Conditions d'accès	Connaissance de son métier + BEPC formation de réceptionniste	
Conditions d'exercice	Conditions générales	Conditions particulières
Savoir-faire requis	Maîtriser les boissons et leurs spécificités	
Tâches exécutées	<ul style="list-style-type: none"> - Servir les boissons commandées - Tenir la caisse - Gérer les stocks des boissons (les commandes auprès des fournisseurs) - Réceptionner et ranger les bouteilles - Gérer le nettoyage et la maintenance des machines et des équipements du bar 	
Compétences associées		
Qualités/attitudes requises	<ul style="list-style-type: none"> - Excellent relationnel - Autorité personnelle et diplomatie : la consommation d'alcool pouvant occasionner des situations difficiles à gérer - Habileté et rapidité d'exécution - Bonne mémoire (la carte des cocktails est parfois complexe) - Bonne condition physique, le travail s'effectuant debout, dans un environnement bruyant 	
Moyens de travail	Avoir les boissons à sa disposition de même que les matériels pour leur préparation	
Observations particulières	Néant	

Concierge

Appellations	Usuelle	Conventionnelle
	Concierge	Concierge
Définition	Le concierge veille au bon déroulement du séjour des clients et de satisfaire toutes leurs demandes, même les plus originales. Il anticipe sur les vœux des clients et les épargne des tracasseries inutiles.	
Conditions d'accès	BTS en hôtellerie-restauration	
Conditions d'exercice	Conditions générales	Conditions particulières
Savoir-faire requis	<ul style="list-style-type: none"> - Faciliter le déroulement du séjour des clients - Satisfaire toutes les demandes des clients, même les plus originales 	
Tâches exécutées	<ul style="list-style-type: none"> - Informer les clients sur les conditions de séjour - Renseigner les clients sur les meilleurs endroits 	
Compétences associées	Réceptionniste	
Qualités/attitudes requises	<ul style="list-style-type: none"> - Distinction et discrétion - Réactivité et débrouillardise - Bonne culture générale et maîtrise des langues étrangères - Attention, politesse, spontanéité 	
Moyens de travail	Carnet d'adresse bien fourni	
Observations particulières		

Annexe 8 : Liste des établissements de Restauration

- Confère « Répertoire des Bars, Restaurants et Assimilés de l'Atlantique-Littoral et de l'Ouémé-Plateau » élaboré par la Direction du Développement du Tourisme (DDT/MTC).
- Confère l'Arrêté Interministériel « ANNEE 2014 N°188/MISPC/MCAAT/DC/SGM/DPET/DGAIC /DTLP/SDBLR/SA PORTANT AUTORISATION D'OUVERTURE ET D'EXPLOITATION DES DEBITS DE BOISSONS, ETABLISSEMENT DE RESTAURATION ET ASSIMILES EN REPUBLIQUE DU BENIN du 22/10/2014 ». *Non actualisé et disponible à la Direction des Affaires Intérieur (DAI/MISP).*

Une copie de chacun de ces deux documents est jointe présent rapport.

Annexe 9 : Liste des centres de formation en Restauration

- 1 CENTRE DE FORMATION TOURISTIQUE ET HOTELIERE (CET-AAT)
- 2 CENTRE D'ETUDES TOURISTIQUES DE L'AGENCE AFRICAINE DE TOURISME (CFTH)
- 3 ECOLE SUPERIEURE DE L'ENTREPRENEURIAT ET DE LA PROSPERITE « ESPERANZA »
- 4 HAUTE ECOLE DE COMMERCE ET DE MANAGEMENT (HECM)/ CALAVI
- 5 CENTRE D'EXCELLENCE DE FORMATION PROFESSIONNELLE "LE SAVOIR-FAIRE"
- 6 INSTITUT SUPERIEUR DES SCIENCES ET TECHNIQUES (ISST-BENIN)
- 7 INSTITUT DE BOULANGERIE ET DE PATISSERIE HORTENSIA IBPH
- 8 ECOLE HOTELIERE ET DE TOURISME DE CALAVI
- 9 CENTRE DE FORMATION « LA GASTRONOMIE »
- 10 CENTRE DE FORMATION « LA VANILLE »
- 11 CENTRE DE FORMATION TECHNIQUE ET PROFESSIONNEL L2C
- 12 LE REGAL GOURMAND
- 13 CENTRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE ET ENTREPRENEURIAL AVINAX (HR)