

## **18 - Maisons d'hôtes** **« Première catégorie »**

### **A) Conditions générales :**

La maison d'hôtes classée «**Première catégorie**» est un établissement caractérisé par son architecture marocaine traditionnelle, sa décoration et son ameublement de style typique marocain.

Les prestations et le confort doivent être de qualité. Le service du petit déjeuner est obligatoire.

Les chambres, suites et les locaux communs doivent dénoter un aspect luxueux sur le plan de l'aménagement et de l'équipement.

**La maison d'hôtes « première catégorie » doit également présenter les caractéristiques suivantes :**

- avoir une situation bien sélectionnée ;
- avoir une entrée accueillante, bien éclairée la nuit et signalée par un panneau portant le nom et la catégorie de l'établissement ;
- disposer d'un parking gardé jour et nuit (\*1).

### **B) Salons, hall de réception :**

**La réception doit être luxueusement décorée et marquée du cachet traditionnel marocain et comprendre les services suivants :**

- bureau ou comptoir d'accueil ;
- conciergerie ayant à sa disposition portier, chasseur ;
- cabines téléphoniques insonorisées ;
- téléphone, fax ;
- salon marocain doté d'un ameublement d'excellente qualité ;
- patio ou cour intérieure ;
- décoration typique marocaine composée de : Pièces d'art, tableaux sur le Maroc, lustres, sculptures de style traditionnel...etc ;
- ameublement typique composé de : Banquettes, sièges, tapis marocains, mobilier en bois sculpté ou peint...etc.

L'établissement doit disposer d'un service de restauration (\*2) .

(\*1) le parking peut être substitué par des lieux d'arrêts à proximité ou aux environs de la maison d'hôtes spécialement réservés pour les clients.

(\*2) Si l'établissement dispose de plus de dix (10) chambres.

### **Les sanitaires dans les locaux communs :**

Des toilettes communes séparées pour hommes et femmes doivent être prévues dans les locaux communs. Ces locaux doivent être dotés des équipements nécessaires suivants: Cabinets de toilette avec abattant et balayettes au niveau des cuvettes, urinoirs en nombre suffisant, lavabos avec eau courante chaude et froide (robinets mélangeurs ou des mitigeurs), sèche mains électriques, boîtes à rebuts et distributeurs de savon liquide, désodorisants et aération suffisante (fenêtres ou gaines dotées de ventilateurs).

### **C) Habitabilité :**

La maison d'hôtes classée «**première catégorie**» doit disposer d'un minimum de **(05)** chambres et/ou suites et d'un maximum de trente **(30)** chambres et/ou suites.

#### **C - 1) Les chambres:**

Les chambres doivent avoir une superficie minimale de 14 m<sup>2</sup> et être dotées :

- d'un éclairage naturel et artificiel suffisant ;
  - de rideaux d'occultation opaques de bonne qualité ;
  - d'un système de climatisation chaud et froid ;
- d'une literie de qualité supérieure et de dimension confortable (Grand lit deux personnes King size, ou lits jumeaux de 1,40 m X 2,00 m) ;
- d'un mobilier raffiné, comprenant au minimum :
  - une penderie ou armoire ;
  - deux tables et deux lampes de chevet, un commutateur tête de lit ;
  - tapis ou descentes de lit ;
  - une écritoire avec le nécessaire pour écrire ;
  - une coiffeuse avec tabouret ;
  - un appareil téléphonique ;
  - un fauteuil par personne et une table basse ;
  - un Porte-bagages ;
  - un téléviseur relié par satellite;
  - un mini bar ;
  - un coffre fort individuel .

#### **C - 2) Les Suites :**

Les suites doivent avoir une superficie de 25 m<sup>2</sup> (salle de bain et penderie non-incluses). Elles doivent être luxueusement aménagées, et décorées et comprendre , outre les commodités et l'ameublement requis pour les chambres :

- un salon privé avec un mobilier de grande qualité ;
- un appareil téléphonique supplémentaire ;
- un téléviseur supplémentaire ;
- un tapis de qualité supérieure.

#### **C - 3) Les sanitaires :**

Les chambres et/ou les suites doivent être équipées de salles de bain complètes d'une superficie au moins de 08 m<sup>2</sup> comprenant : baignoire avec système antidérapant, poignée de sécurité, lavabo avec mitigeur, W.C isolé et bidet (facultatif).

La salle de bain doit être luxueuse, dotée d'une aération naturelle ou artificielle par gaine avec ventilateur et dotée :

- d'un revêtement de sol et de mur de haute qualité ;
- d'eau chaude en permanence ;
- d'un linge de toilette de qualité supérieure muni de patères ;
- de produits d'accueil de 1<sup>ère</sup> qualité.

## **D) Dépendances et installations de service :**

### **D-1) Salon (s) - bar:**

La superficie du(de)(s) salon(s) doit être supérieure ou égale à 10% de la surface totale des chambres, et peut être limitée, en cas de problèmes techniques dûment justifiés, à 40 m<sup>2</sup>. Ce local doit être luxueusement aménagé, particulièrement confortable et en parfait état d'entretien.

### **D-2) Room- Service :**

Un Room - service doit être prévu si l'infrastructure le permet pour assurer le service dans les chambres 24 h/24h (chariots, cloches à assiettes, cartes de mets,...).

### **D-3) Cafétéria :**

Une cafétéria dûment équipée doit être aménagée dans un local indépendant offrant, exclusivement à la carte, le petit déjeuner pour la clientèle. Ce local doit être suffisamment aéré et comprendre :

- un matériel d'exploitation en nombre suffisant (couverts, assiettes en porcelaine, verrerie de haute qualité, ...etc) ;
- un matériel de fonctionnement (machine à café, moulin à café...etc.).

### **D-4) Patio ou cour intérieure :**

Cet espace doit être ombragé et peut être agrémenté, éventuellement, d'une fontaine ou planté d'arbres. Il peut servir également de salon - cour pour servir le petit déjeuner.

### **D-5) Cuisine :**

Si l'établissement assure à la clientèle des prestations complémentaires telles que le déjeuner ou le dîner, une cuisine doit être prévue à cet effet. Celle-ci doit être étudiée et équipée de façon à assurer un service rapide et de qualité. Sa superficie doit être proportionnelle au nombre de clients traités par l'établissement.

Le personnel de cuisine doit porter la tenue réglementaire et respecter les règles d'hygiène corporelle et vestimentaire.

#### **La cuisine doit être aménagée et équipée de la manière suivante :**

- un sas de séparation doit être prévu entre la cuisine et la salle de restauration de manière que ni les odeurs ni le bruit émanant de la cuisine ne puissent constituer une gêne pour la clientèle ;
- le sol de la cuisine doit être doté d'un carrelage antidérapant étanche ;
- les murs de la cuisine doivent être carrelés à une hauteur de 1.60 m, de couleur claire et facilement lessivable ;
- les locaux doivent être aérés et ventilés, les filtres du système de ventilation de la hotte d'extraction doivent être régulièrement nettoyés ou changés ;
- toutes les fenêtres ou ouvertures doivent être munies de moustiquaires ;

- une aire de cuisson constituée de matériel de fonctionnement nécessaire qui doit comprendre au moins quatre feux vifs, des plaques chauffantes et des fourneaux, tables de travail en inox, un passe de service, fours, friteuses.... ;
- une aire pour la préparation de la cuisine froide ;
- une aire pour la préparation du poisson ;
- une aire pour la préparation des viandes ;
- un local pâtisserie dûment équipé et aéré ;
- la chambre froide, les réfrigérateurs et les congélateurs doivent être en nombre suffisant, équipés de thermostats et voyants lumineux. La chambre froide doit être équipée également d'une sonnette d'alarme. L'utilisation d'étagères et de cageots en bois est strictement interdite. Un gilet anti - froid est obligatoire ;
- un local ou une aire isolée réservée aux plonges (vaisselle /légumes/fruits). Elle peut - être séparée des autres plans de travail par une distance suffisante ou par une séparation physique à l'aide d'une cloison en verre ou d'un mur carrelé à une hauteur de 2m ;
- une cave du jour dans un endroit aéré et accessible ;
- un économat réglementaire composé de deux locaux distincts bien aérés, réservés respectivement au stockage des denrées alimentaires et aux produits d'entretien. En aucun cas, les produits d'entretien ou de désinfection ne doivent être stockés dans le même endroit où sont stockées les denrées alimentaires (risque de pollution et de confusion) ;
- les bacs à ordures doivent être dotés d'un système de commande à pied facilement lessivable, munis de sacs de poubelle en plastique étanche à usage unique et placés à proximité des plans de travail;
- des lave- mains doivent être dotés d'un système de commande à pied et installés à proximité des postes de travail. Ceux ci devront être équipés de robinets mélangeurs d'eau chaude et froide, de distributeurs de savon liquide antiseptique, de brosses à ongle, de sèche - mains électriques ou d'essuie - mains à usage unique.

#### **E) Les locaux du personnel:**

Les locaux du personnel doivent être en parfait état de propreté munis d'un système de ventilation adéquat,, bien équipés et comprendre un réfectoire, une salle de repos, des vestiaires séparés pour hommes et femmes ( à raison d'une douche, d'un lavabo et d'un W-C pour 20 personnes), des armoires individuelles et éventuellement des dortoirs ou chambres individuelles.

Ces locaux doivent être équipés de toilettes munies de cuvettes et balayettes. Les lavabos doivent être situés à proximité des toilettes et munis de robinets mélangeurs d'eau chaude et froide, de distributeurs de savon liquide antiseptique toujours en état de fonctionnement, de brosses à ongle et d'essuie-mains à usage unique ou de sèche mains électriques.

#### **F) Prestations de service - Personnel :**

La maison d'hôtes 1<sup>ère</sup> catégorie doit disposer de (0,9) employé par chambre.

Tout le personnel de l'établissement doit être issu d'une école hôtelière ou d'un centre de formation spécialisé ou bien, justifier d'une formation ou d'un apprentissage adéquat. L'ensemble doit être affilié à la C.N.S.S conformément à la réglementation en vigueur.

**F-1) La direction :**

Le directeur de l'établissement doit être de bonne moralité, titulaire d'un diplôme en tourisme ou avoir bénéficié d'une formation en hôtellerie ou justifier d'une expérience en matière de gestion d'unités touristiques ;

**F-2) Réception - Restaurant:**

Le personnel de la réception et celui du restaurant doivent être constamment en tenue traditionnelle marocaine et parler, au moins, outre la langue arabe, deux langues étrangères dont le français.

**F-3) Etages - Chambres :**

L'entretien des chambres doit être assuré par une gouvernante qualifiée, assistée de femmes de chambres et/ou de valets de chambres.

**F-4) Service de nuit :**

Une permanence de nuit doit être assurée au niveau des services : réception, étages et entretien.

**G) lingerie - Buanderie :**

La maison d'hôtes classée «première catégorie» doit assurer un service de lingerie - buanderie pour la clientèle résidente (\*1). La lingerie doit comprendre : une machine à laver, uneessoreuse, une calandreuse, un séchoir. La lingerie doit être séparée de la buanderie et doit disposer d'étagères de rangement et d'un stock de linge à raison de trois jeux par chambre au minimum.

**H) Animation :**

La maison d'hôtes «Première catégorie» doit proposer à sa clientèle diverses activités selon la région d'implantation :

- ski nautique, canoë, équitation, golf, pêche, chasse , randonnées pédestres ou autres, tennis, V.T.T, proposition de circuits en 4x4 ;
- salles de jeux de société ;
- piscine (si l'infrastructure le permet) ;
- l'établissement doit disposer de documentation sur le Maroc et procéder à l'organisation d'expositions d'œuvres d'art marocain...etc..

**I) Divers :**

L'affichage des prix est obligatoire au niveau de la réception et des chambres.

Un livre de réclamations doit être mis à la disposition de la clientèle dans un endroit visible au niveau de la réception.

D'une salle polyvalente disposant d'un équipement complet pour conférences, banquets, séminaires.... etc., (si l'infrastructure le permet).

D'un système de climatisation chaud et froid installé au niveau de tous les locaux communs (restaurant, Bar, Salons, Réception, Hall,...).

D'un local pour la garderie d'enfants.

(\*1) Prestation facultative, si celle-ci est sous traitée

Disposer d'un service d'assistance médicale dirigé par un médecin de garde conventionné. Ce service comprend une infirmerie dirigée par une infirmière attitrée pour dispenser aux clients en cas d'urgence les soins de première nécessité et assurer aux employés une assistance médicale adéquate et permanente.

Disposer de brochures en plusieurs langues dont l'arabe contenant des informations sur l'établissement, son emplacement et sur sa localité d'implantation et qui doivent être mises à la disposition de la clientèle au niveau de la réception.

D'un service d'entretien, pour assurer en permanence le bon fonctionnement de toutes les installations et de tous les équipements.

L'utilisation de sommiers à ressorts est strictement interdite.

### **J) Sécurité :**

Le personnel de l'établissement doit être initié à l'utilisation des moyens de lutte contre l'incendie et aux opérations de secourisme.

#### **L'établissement doit être doté :**

- d'une liaison téléphonique directe avec les services de la protection civile ;
- d'un éclairage sécurité qui doit être installé au niveau de tous les locaux communs, les couloirs et les circulations ;
- de plans d'évacuation clairs et visibles avec consignes de sécurité incendie en arabe et en langues étrangères qui doivent être affichés dans les chambres, les couloirs et les locaux communs ;
- d'escaliers et d'issues de secours signalisés en arabe et en langues étrangères ;
- de moyens suffisants de lutte contre l'incendie qui doivent être signalisés et installés dans tous les locaux communs, les étages et les services techniques (extincteurs dont ceux à déclenchement automatique au niveau de la chaufferie, détecteurs de fumée...etc.. (Pour les établissements situés hors des médinas, ces moyens doivent être renforcés par des R.I.A et des bouches d'incendie).

Tous les équipements techniques de l'établissement doivent être conformes aux normes de sécurité en vigueur.

### **K) Hygiène et environnement :**

L'établissement doit respecter les normes d'hygiène et environnementales en vigueur et doit être doté :

- d'un système pour le traitement régulier sur place des eaux de la piscine qui doivent être analysées périodiquement par un laboratoire officiel autorisé ;
- l'établissement doit procéder régulièrement à la désinsectisation et à la dératisation de tous ses locaux par un organisme agréé, les contrôles doivent être enregistrés sur un registre spécial et remis en cas de besoin aux organismes de contrôle ;
- l'établissement doit être doté d'une chambre de conditionnement des ordures (lorsque l'infrastructure le permet) dûment carrelée, réfrigérée avec porte ajourée située à proximité de l'entrée du service. Ce local doit être géré de manière à être propre en permanence et prévenir la contamination des denrées alimentaires, de l'eau potable, des équipements et des locaux. A défaut, un espace réservé à cet effet.

**La maison d'hôtes est dite «maison de charme» lorsqu'elle dispose, en sus des caractéristiques exigées pour la première catégorie, des critères suivants :**

- être située dans un site de haute valeur touristique, distinguée par son architecture traditionnelle marocaine exceptionnelle et par la présence de : grands patios et jardins fleuris et arborés, parcs, piscine, hammam et jacuzzi ;
- avoir une décoration soignée et raffinée par des objets rares et antiques ;
- présenter une gastronomie de luxe marocaine et internationale ;
- être dotée d'un minimum de moyens d'hébergement, sous forme de chambres et de suites, dont le nombre varie de 20 à 40 chambres. Les chambres et les suites doivent avoir respectivement une superficie minimale allant de 20 à 30 m<sup>2</sup> ;
- être dotée d'un centre de remise en forme (sauna, hammam, jacuzzi, hydrothérapie, massages, soins du corps et du visage...).

## **19 - Maisons d'hôtes** **«deuxième catégorie»**

### **A) Dispositions générales :**

La maison d'hôtes classée «**deuxième catégorie**» est un établissement caractérisé par son architecture typiquement marocaine, par sa décoration et son ameublement de style traditionnel marocain.

Les prestations et le confort doivent être de qualité. Le service du petit déjeuner est obligatoire.

### **La maison d'hôtes «deuxième catégorie» doit:**

- Etre facile d'accès ;
- Avoir une entrée bien éclairée la nuit et signalée par un panneau apparent portant le nom et la catégorie de l'établissement ;
- Disposer d'un parking gardé jour et nuit (à proximité de l'établissement ou plus loin) (\*1).

### **B) Salon, Hall de réception :**

#### **B-1) La réception doit être décorée et marquée du cachet traditionnel marocain et doit comprendre les services suivants :**

- Bureau ou comptoir d'accueil ;
- Coffre fort général ;
- Conciergerie ;
- Téléphone et fax, cabines téléphoniques insonorisées.

#### **La maison d'hôtes «deuxième catégorie» doit comprendre également :**

- Un salon marocain ;
- Un patio ou une cour intérieure ;
- Une décoration typique marocaine composée de : Pièces d'art, tableaux sur le Maroc, lustres, sculptures de style traditionnel...etc ;
- Un ameublement typique composé de : Banquettes, sièges, tapis marocain, mobilier en bois sculpté ou peint.... .

L'établissement doit offrir un service de restauration (\*2) .

### **Les sanitaires des locaux communs :**

Des toilettes communes séparées pour hommes et dames doivent être prévues dans les locaux communs. Ces locaux doivent être dotés des équipements nécessaires suivants: Cabinets de toilette avec abattante et balayettes au niveau des cuvettes, urinoirs en nombre suffisant, lavabos avec eau courante chaude et froide (robinets mélangeurs ou des mitigeurs), sèche mains électriques, boîtes à rebuts et distributeurs de savon liquide, désodorisants et aération suffisante (fenêtres ou gaines dotées de ventilateur).

(\*1) le parking peut être substitué par des lieux d'arrêts à proximité ou aux environs de la maison d'hôtes spécialement réservés pour les clients.

(\*2) Si l'établissement dispose de plus de dix (10) chambres .

### **C) L'habitabilité:**



La maison d'hôtes classée « **Deuxième catégorie** » doit disposer d'un minimum de cinq (04) chambres et/ou suites et d'un maximum de vingt (20) chambres et /ou suites.

### **C - 1) Les chambres:**

Les chambres doivent avoir une superficie minimale de 12 m<sup>2</sup> et dotées:

- D'un éclairage naturel et artificiel suffisant ;
- De rideaux d'occultation opaques ;
- D'un système de climatisation chaud et froid ;
- D'une literie de qualité (grand lit deux personnes : 1,90 m X 2,00 m ou deux Lits individuels : 1,40 X 1,80 m) ;
- D'un mobilier comprenant au minimum :
  - Une penderie ou armoire;
  - deux tables et deux lampes de chevet ;
  - un commutateur tête de lit ;
  - tapis marocain ou descentes de lit ;
  - un fauteuil par occupant et une table basse ;
  - un porte bagages ;
  - une coiffeuse /écritoire ;
  - un appareil téléphonique .

### **C - 2) Les Suites :**

Les suites doivent avoir une superficie de 20 m<sup>2</sup> (parties mansardées non incluses : salle de bain, penderie). Elles doivent être bien aménagées et décorées et comprendre , outre, les commodités et l'ameublement requis pour les chambres :

- Un salon privé avec mobilier de qualité ;
- une table basse ;
- un mini-bar ;
- un téléviseur.

### **C-3) Les sanitaires :**

Les chambres et/ou les suites doivent être équipées de salles de bain complètes d'une superficie de 03m<sup>2</sup> au moins comprenant : baignoire avec système antidérapant, poignée de sécurité, lavabos avec robinets mitigeurs, W.C isolé, et bidet (facultatif).

La salle de bain doit disposer également d'une aération naturelle ou artificielle avec gaine munie de ventilateur et dotée :

- D'un revêtement de sol et de mur de qualité ;
- D'eau chaude en permanence ;
- D'un linge de toilette de qualité muni de patères ;
- De produits d'accueil.

## **D) Dépendances et installations de service :**

### **D-1) Salon (s) - bar:**

La superficie du (des) salon (s) doit être supérieure ou égale à 10 % de la superficie totale des chambres. Il doit être bien aménagé, confortable et en parfait état d'entretien.

### **D-2) Room- Service :**

Un Room - service doit être prévu (Si l'infrastructure le permet) pour assurer le service dans les chambres 24 h/24h (chariots, cloches à assiettes, cartes de mets,...).

### **D - 3) Cafétéria :**

Une cafétéria dûment équipée doit être aménagée, dans un local indépendant, pour la préparation du petit déjeuner. Ce local doit être suffisamment aéré et comprendre :

- Un matériel d'exploitation en nombre suffisant (couverts, assiettes, verrerie...etc.).
- Un matériel de fonctionnement (machine à café, moulin à café...etc.).

### **D- 4) Patio ou cour intérieure :**

Cet espace peut servir, éventuellement, de salon - cour pour le service du petit déjeuner.

### **D-5) Cuisine :**

Si l'établissement assure à la clientèle des prestations complémentaires telles que le déjeuner ou le dîner, une cuisine doit être prévue à cet effet. Celle-ci doit être étudiée et équipée de permettre l'application des principes élémentaires d'hygiène et de sécurité alimentaire et d'assurer un service rapide et de qualité. Sa superficie doit être proportionnelle au nombre de clients traités par l'établissement.

### **La cuisine doit être agencée et équipée de la manière suivante :**

- Un sas de séparation doit être prévu entre la cuisine et la salle de restauration de manière à ce que ni les odeurs ni le bruit émanant de la cuisine ne puisse constituer une gêne pour la clientèle ;
- Le sol de la cuisine doit être doté d'un carrelage antidérapant étanche ;
- La cuisine doit être carrelée à une hauteur de 1.60 m, de couleur claire et facilement lessivable ;
- Les locaux doivent être aérés et ventilés, les filtres du système de ventilation de la hotte d'extraction doivent être régulièrement nettoyées ou changées ;
- Toutes les fenêtres ou ouvertures doivent être munies de moustiquaires ;
- Une aire de cuisson constituée du matériel de fonctionnement nécessaire doit comprendre au moins quatre feux vifs, plaques chauffantes et fourneaux, tables de travail en inox, un passe de service, fours, friteuses.... ;
- Une aire pour la préparation de la cuisine froide ;
- Une aire pour la préparation du poisson ;
- Une aire pour la préparation des viandes ;
- La chambre froide, le réfrigérateur et le congélateur doivent être équipés de thermostats et voyants lumineux. La chambre froide doit être équipée également d'une sonnette d'alarme. L'utilisation de cageots et d'étagères en bois est strictement interdite. Un gilet anti - froid est obligatoire ;
- Un local ou une aire isolée réservée à la plonge vaisselle. Elle peut être séparée des autres plans de travail par une distance suffisante ou par une séparation physique à l'aide d'une cloison en verre ou d'un mur carrelé à une hauteur de 2m ;
- Une cave du jour dans un endroit aéré et accessible ;
- Un économat réglementaire composé de deux locaux distincts bien aérés, réservés respectivement au stockage des denrées alimentaires et aux produits d'entretien. En aucun

cas, les produits d'entretien ou de désinfection ne doivent être stockés dans le même endroit où sont stockées les denrées alimentaires (risque de pollution et de confusion) ;

- Les bacs à ordures doivent être dotés d'un système de commande à pied facilement lessivable, munis de sacs de poubelle en plastique étanche à usage unique et placés à proximité des plans de travail;
- Des lave-mains doivent être dotés d'un système de commande à pied et installés à proximité des postes de travail. Ceux-ci devront être équipés de robinets mélangeurs d'eau chaude et froide, de distributeurs de savon liquide antiseptique, de brosses à ongle, de sèche-mains électriques ou d'essuie-mains à usage unique.

### **E) Les locaux du personnel:**

Les locaux du personnel doivent être en parfait état de propreté munis d'un système de ventilation adéquat, bien équipés et comprendre un réfectoire, une salle de repos, des sanitaires séparés pour hommes et femmes (à raison d'une douche alimentée en eau chaude, un lavabo et un W-C pour 20 personnes) de même que des vestiaires séparés hommes/femmes dotés d'armoires individuelles. Ces locaux peuvent comporter éventuellement des dortoirs ou des chambres individuelles.

Ils doivent être équipés de toilettes munies de cuvettes et balayettes. Les lavabos doivent être situés à proximité des toilettes et munis de robinets mélangeurs d'eau chaude et froide, de distributeurs de savon liquide antiseptique toujours en état de fonctionnement, de brosses à ongle et d'essuie-mains à usage unique ou de sèche-mains électriques.

### **F) Prestations de service - personnel :**

La maison d'hôtes « 2<sup>ème</sup> catégorie » doit disposer de 0,7 employé par chambre.

Tout le personnel de l'établissement doit être issu d'une école hôtelière ou d'un centre de formation spécialisé ou bien, justifier d'une formation ou d'un apprentissage complet. L'ensemble doit être affilié à la C.N.S.S conformément à la réglementation en vigueur.

#### **F-1) La direction :**

Le directeur de l'établissement doit être titulaire d'un diplôme en tourisme ou avoir bénéficié d'une formation en hôtellerie ou justifié d'une expérience en matière de gestion d'unités touristiques ;

#### **F-2) Réception - Restaurant:**

Le personnel de la réception et celui du restaurant doivent être constamment en tenue traditionnelle et parler, au moins, outre la langue arabe, deux langues étrangères dont le français.

#### **F-3) Etages - Chambres :**

L'entretien des chambres doit être assuré par une gouvernante qualifiée, assistée de femmes de chambres et/ou de valets de chambres.

#### **F-4) Service de nuit :**

Une permanence de nuit doit être assurée au niveau des services : réception, étages et entretien.

### **J) Animation :**

La maison d'hôtes « **deuxième catégorie** » doit proposer diverses activités selon la région d'implantation :

- Ski nautique, canoé, équitation, golf, pêche , chasse, randonnées pédestres ou autres, tennis, V.T.T, proposition de circuits 4x4 ...etc ;
  - L'établissement doit disposer de documentation sur le Maroc et procéder à l'organisation d'expositions d'œuvres d'art marocain ;
  - Salle de jeux de société ;
  - Piscine(si l'infrastructure le permet).

#### **H) Divers :**

**L'établissement doit disposer :**

- D'une infirmerie dirigée par une infirmière attitrée pour dispenser aux clients en cas d'urgence les soins de première nécessité et assurer aux employés une assistance médicale adéquate et permanente ;
- De brochures en arabe et en langues étrangères contenant des informations sur l'établissement, son emplacement et sur sa localité d'implantation et qui doivent être mises à la disposition de la clientèle au niveau de la réception ;
- D'un service d'entretien pour assurer en permanence le bon fonctionnement de toutes les installations et de tous les équipements ;
- De tableaux des prix affichés obligatoirement au niveau de la réception et des chambres ;
- D'un livre de réclamations qui doit être mis à la disposition de la clientèle dans un endroit visible au niveau de la réception ;
- D'un système de climatisation chaud et froid ;

L'utilisation de sommiers à ressorts est strictement interdite.

#### **I) Sécurité :**

Le personnel de l'établissement doit être initié à l'utilisation des moyens de lutte contre l'incendie et aux opérations de secourisme.

**L'établissement doit être doté :**

- D'une liaison téléphonique directe avec les services de la protection civile ;
- D'un éclairage sécurité qui doit être installé au niveau de tous les locaux communs, les couloirs et les circulations ;
- De plans d'évacuation clairs et visibles avec consignes de sécurité incendie en arabe et en langues étrangères qui doivent être affichés dans les chambres, les couloirs et les locaux communs ;
- D'escaliers et d'issues de secours signalisés en arabe et en langues étrangères ;
- De moyens suffisants de lutte contre l'incendie qui doivent être signalisés et installés dans tous les locaux communs, les étages et les services techniques (extincteurs dont ceux à déclenchement automatique au niveau de la chaufferie, détecteurs de fumée...etc.. ). Dans le cas où l'établissement est situé hors médina, ces moyens doivent être renforcés par des R.I.A et des bouches d'incendie) ;

Tous les équipements techniques de l'établissement doivent être conformes aux normes de sécurité en vigueur.

**J) Hygiène et environnement:**

L'établissement doit respecter les normes d'hygiène et environnementales en vigueur et doit être doté :

- D'un système pour le traitement régulier sur place des eaux de piscine qui doivent être analysées périodiquement par un laboratoire officiel autorisé ;
- L'établissement doit procéder régulièrement à la désinsectisation et à la dératisation de tous ses locaux par un organisme agréé, les contrôles doivent être enregistrés sur un registre spécial et remis en cas de besoin aux organismes de contrôle ;
- D'une chambre de conditionnement des ordures dûment carrelée, réfrigérée avec porte ajourée située à proximité de l'entrée de service. Ce local doit être géré de manière à être propre en permanence et à prévenir la contamination des denrées alimentaires, de l'eau potable, des équipements et des locaux. A défaut, une aire réservée à cet effet.