

CHARTRE DE QUALITE – Destinée aux adhérents de l'AMHMS

Définition : La maison d'hôtes est un établissement privé d'hébergement à vocation touristique, à l'instar de celles exerçant en Europe. Elle se distingue des structures existantes par son caractère privé, sa capacité d'accueil réduite, sa situation dans un environnement d'intérêt patrimonial ou touristique. Elle est gérée par son hôte (propriétaire, gérant ou directeur).

NOS ENGAGEMENTS

L'accueil

Le fonctionnement et le règlement intérieur de chaque maison sont définis dans un document qui est affiché ou remis au client dès son arrivée.

Un thé de bienvenue est offert à chaque client lors de son arrivée. Si l'hôte est présent, celui-ci le recevra et lui fera les honneurs de sa maison.

Afin que le client se sente comme chez lui, une visite des lieux lui sera proposée lors de son arrivée.

La transparence

Chaque demande de réservation doit être étudiée avec attention.

La procédure de réservation doit être simple et maintenue selon les termes initiaux conclus avec le client. Les documents publicitaires, les photos et le site internet qui présentent la maison doivent être fidèles à la réalité.

La maison d'hôte doit offrir un service de qualité en adéquation avec ses tarifs :

- accueil personnalisé
- propreté de l'établissement irréprochable
- propreté du personnel travaillant dans la maison
- service d'un petit déjeuner marocain (sauf souhait différent émis par les clients) copieux et de qualité
- équipements sanitaires en parfait état de marche
- qualité du confort de la literie
- qualité et propreté du linge de toilette, de maison etc..

L'intimité

Les maisons doivent être à taille humaine avec une capacité limitée. En aucun cas le nombre de clients ne saurait dépasser la capacité d'accueil.

Le service à l'intérieur des maisons doit être discret, attentionné et doit préserver l'intimité des occupants.

Afin de garantir l'accès de la maison à ses clients à toute heure, la présence permanente du personnel ou le prêt d'une clé doit permettre à chacun d'aller et venir à sa convenance.

Pour être parfaitement libre de son emploi du temps, les horaires des petits déjeuners et le service de chambre doivent être adaptés au rythme de vie des clients (les éventuelles exceptions seront signalées dans le document d'accueil de la maison ou par l'hôte de la maison).

L'hôte doit veiller à préserver la tranquillité de tous à l'intérieur de la maison.

Le service

Dans chaque maison, en fonction du standing de celle-ci, un certain nombre de prestations doivent être incluses :

- la fourniture du linge de maison, linge de lit, linge de toilette
- la mise à disposition d'une bouteille d'eau minérale offerte dans chaque chambre lors de l'arrivée
- une attention particulière différente selon chaque maison peut être proposée : fleurs, pâtisseries, corbeilles de fruits
- fourniture d'éléments de confort : savon, shampoing, peignoirs, babouches, sèche cheveux, mouchoirs en papier,

Les maisons d'hôte s'engagent à n'offrir de service de restauration qu'à leurs seuls clients et à leurs invités. En aucun cas la maison d'hôte n'est un restaurant ouvert au public.

Les adhérents doivent respecter la législation et notamment s'engager à s'adresser aux professionnels agréés pour toute prestation sortant du cadre de l'exercice de l'activité de maison d'hôte.

Le raffinement

- Le caractère de chaque maison la rendant unique, le cadre doit être soigné : les maisons doivent être de facture locale, réhabilitées avec des matériaux nobles et traditionnels.
- La décoration même quand elle est simple, doit être de bon goût, les jardins et terrasses devront être entretenus avec soin.
- Le confort dans l'espace : chaque chambre doit disposer d'un espace privatif étudié pour être agréable et reposant, comprenant un minimum d'équipements, avec parfois un coin salon et/ou une terrasse particuliers.
- En dehors de l'espace privatif, toutes les maisons doivent disposer d'espaces communs, à la disposition des hôtes et des invités : salon/salle à manger, terrasses, jardins et/ou patio.

L'authenticité

- Toutes les maisons se doivent d'être traditionnelles dans leur architecture, leurs aménagements ou leur décoration (artisanat local, matériaux traditionnels marocains).
- Un art de vivre caractéristique : des maisons ouvertes sur leur espace intérieur dispensant toutes les douceurs et saveurs d'un paradis perdu (personnel attentionné, bouquets de fleurs fraîches disposés dans la maison, fontaine dans le patio, espaces de repos communs ou privés, éclairage décoratif des parties communes le soir)

La convivialité

Chaque maison cultive une âme propre de par la personnalité et la présence de son hôte. Un riad, une kasbah ou une demeure traditionnelle invitent à découvrir un style de vie différent du mode de vie occidental.

Cette convivialité se retrouvera notamment au moment du petit déjeuner ou des repas, moments privilégiés au cours desquels l'hôte et les différents occupants de la maison pourront échanger leurs idées de visite et d'excursions et se communiquer leurs impressions et leurs bonnes adresses.

Us et coutumes

Les maisons d'hôte doivent respecter et faire respecter par leurs clients :

- les usages, mœurs, traditions et lois en vigueur au MAROC, pays musulman aux traditions séculaires
- expliquer que la tenue vestimentaire ne doit pas être indécente en tout lieu public et tout particulièrement dans les derbs de la Médina et sur les terrasses des maisons
- les relations de bon voisinage en respectant l'intimité des voisins dont les maisons sont visibles depuis les terrasses
- les règles de politesse entre gens de bonne compagnie lors de soirées prolongées sur les terrasses en respectant un niveau sonore acceptable pour tous.

Réglementation et législation

Chaque maison doit :

- être assurée (risques d'exploitation commerciale d'un établissement d'hébergement touristique et responsabilité civile) afin de couvrir les risques d'accidents qui pourraient survenir au cours du séjour
- déclarer son établissement conformément aux lois, réglementations et obligations en vigueur au MAROC en matière d'hébergement
- assurer son personnel auprès des organismes concernés.

Promotion et patrimoine

Notre association et ses adhérents doivent participer par tous moyens personnels ou collectifs à toute action de préservation et de sauvegarde du patrimoine organisée par l'AMHMS ou par toute autre association et/ou en collaboration avec les autorités.

Approche environnementale

Nous incitons les adhérents à mettre en place des actions permettant de limiter l'impact négatif de l'activité touristique et de se positionner en entreprise citoyenne :

- lavage des serviettes à la demande
- contrôle des consommations d'eau et d'électricité
- tri des déchets
- mise à disposition de paniers pour éviter une surconsommation de sacs en plastique
- adhésion à des programmes de qualité environnementale (type Clef Verte)
- communication auprès des clients et des employés expliquant les enjeux écologiques auxquels le Maroc doit faire face.