

# Loi de classement pour les maisons d'hôtes « 2<sup>ème</sup> catégorie »

## A) Dispositions générales :

La maison d'hôtes classée 2<sup>ème</sup> 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).

(\*1) le parking peut être substitué par des lieux d'arrêts à proximité ou aux environs de la maison d'hôtes spécialement dispose de plus de dix (10) chambres.

## B) Salon, hall de réception :

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 2<sup>ème</sup> 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).

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

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 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 ventilateur).

## C) L'habitabilité :

La maison d'hôtes classée « deuxième catégorie » doit disposer d'un minimum de cinq (05) 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 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 \* 2,00 m ou deux lits individuels : 1,40\*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 bagage
- une coiffeuse / écritoire
- un appareil téléphonique.

#### C-2) Les Suites :

Les suites doivent avoir une superficie de 20 m<sup>2</sup> (partie 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 03 M<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 services :**

#### D-1) Salon(s) – bar :

La superficie du (des) salon (s) doit être supérieur 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 24h / 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 réparation 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 aéré, 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 ou 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 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.

#### **D) 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 munis 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.

#### **E) Prestation de services – personnel :**

La maison d'hôtes « 2ème 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 touristique

##### 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.

#### **G) 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'oeuvres 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 attirée pour dispenser aux clients en as d'urgence les soins de première nécessité et aussi 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 visible avec consignes de sécurité incendie en arabe et en langues étrangères qui doivent être affichés dans les chambres, les couloirs et les locaux communs
- L'escaliers et d'issues de secours signalisés en arabe et en langue étrangères
- De moyens suffisant 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, détecteur de fumée ...etc..). Dans le cas ou l'établissement est situé hors médina, ces moyens doivent être renforcés par des R.I.A et des bouches d'incendie)

Tout 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, réfrigéré 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 équipement et des locaux. A défaut, une aire réservée à cet effet.