

GUIDE PRATIQUE **QUALITÉ**



GUIDE PRATIQUE **QUALITÉ**

I. INTRODUCTION :

1. Objectif du référentiel.

L'objectif fondamental de ce référentiel est de définir et de promouvoir des normes de qualité rigoureuses au sein de l'industrie des Établissements d'Hébergement Touristique (EHT) au Maroc. Notre intention est de créer un cadre qui favorise l'excellence dans la prestation de services touristiques, garantissant une expérience mémorable et satisfaisante pour les visiteurs nationaux et internationaux. En proposant des directives claires et exigeantes, ce référentiel vise à renforcer la réputation du Maroc en tant que destination touristique de premier choix.

2. Portée et champ d'application.

Ce référentiel s'applique à l'ensemble des Établissements d'Hébergement Touristique (EHT) opérant sur le territoire marocain. Il englobe une variété de catégories d'EHT, y compris les hôtels, les riads, les auberges, les campings, les maisons d'hôtes, et autres établissements similaires. Il est conçu pour être flexible et adaptable, permettant de tenir compte des spécificités de chaque catégorie d'EHT. L'application de ce référentiel est destinée à couvrir l'ensemble de l'établissement, de la réception à l'entretien des chambres, en passant par la restauration et d'autres services connexes.

3. Définition des termes clés.

• **Qualité** : Dans le contexte de ce référentiel, la qualité fait référence à la conformité aux normes et aux attentes élevées en matière de services, d'installations et d'expérience client au sein des EHT. Elle englobe la satisfaction des clients et la réalisation des objectifs de l'établissement.

• **Établissement d'Hébergement Touristique** : Un EHT comprend toute structure ou entreprise offrant un hébergement temporaire aux touristes ou aux voyageurs. Il peut s'agir d'hôtels, d'auberges, de maisons d'hôtes, de campings, de lodges, de résidences touristiques, et d'autres établissements similaires.



- **Client** : Le terme «client» désigne toute personne ou groupe de personnes utilisant les services de l'EHT, que ce soit pour un séjour, un repas, ou d'autres prestations.
- **Certification** : La certification fait référence au processus par lequel un organisme indépendant évalue et atteste la conformité d'un EHT aux normes de qualité définies dans ce référentiel. Elle peut se traduire par l'attribution de labels, d'étoiles, ou d'autres reconnaissances de qualité.

II. CONTEXTE ET RÉGLEMENTATION :

1. Cadre réglementaire au Maroc.

Le Maroc possède un cadre réglementaire solide pour régir les Établissements d'Hébergement Touristique (EHT). Ce cadre est essentiel pour assurer la qualité, la sécurité et la satisfaction des clients dans le secteur du tourisme.

- **La Loi 80-14** : La loi 80-14 est un élément clé de ce cadre. Elle a été publiée au Bulletin Officiel en octobre 2015 et est intitulée «Loi relative aux établissements touristiques et aux autres formes d'hébergement touristique.» Cette loi vise à promouvoir le développement du secteur touristique en veillant à la qualité des services offerts par les EHT.

- **Objectifs de la Loi** : La loi 80-14 a plusieurs objectifs clés, notamment :

- **Amélioration de la Compétitivité et de la Qualité** : Elle cherche à renforcer la compétitivité du secteur en améliorant la qualité des prestations au sein des EHT.

- **Alignement sur les Standards Internationaux** : La loi vise à aligner l'offre touristique nationale sur les normes internationales en intégrant les meilleures pratiques et en l'adaptant aux besoins changeants des touristes, notamment en termes de qualité, de sécurité, d'hygiène et de durabilité.

- **Amélioration de la Visibilité** : Elle cherche à améliorer la visibilité de l'offre nationale en adaptant le système de classement hôtelier à l'évolution et à la diversification de l'offre en hébergement touristique.

- **Périmètre de Classement** : Le périmètre de classement a été réaménagé pour être plus lisible à l'échelle internationale. Il englobe désormais différents types d'hébergement touristique, notamment les hôtels, les maisons d'hôtes, les campings, ainsi que d'autres formes d'hébergement touristique, y compris l'hébergement chez l'habitant et l'hébergement alternatif.

- **Processus d'Autorisation et de Classement** : La loi 80-14 a simplifié les procédures administratives liées à l'attribution du classement et les a rendues plus efficaces. Cela comprend la fusion du classement technique provisoire avec la procédure d'octroi du permis de construire, la séparation des questions liées à l'hygiène et à la sécurité du processus de classement hôtelier, et l'instauration d'une autorisation d'exploitation avant l'ouverture de tout établissement d'hébergement touristique. De plus, un nouveau processus de classement d'exploitation a été introduit, comprenant une phase d'audit mystère pour évaluer la qualité de service perçue par les clients.

- **Critères de Durabilité** : La loi 80-14 prévoit l'intégration de critères de durabilité, tant au niveau de la construction qu'au niveau de l'exploitation des établissements. Cela inclut des normes relatives à l'efficacité énergétique, à la rationalisation de l'utilisation de l'eau et à d'autres aspects liés au développement durable.

- **Période Transitoire** : Les établissements touristiques classés existants avant la publication de la loi disposent d'un délai de 24 mois à compter de la publication des textes réglementaires pour se conformer aux nouvelles normes de classement.

2. Normes nationales et internationales applicables.

a. Normes Marocaines :

- Les normes marocaines citées, telles que la NM 30.3.001, la NM 30.3.002, la NM 30.3.007, la NM 30.3.008, la NM 30.3.009, la NM 30.3.010, la NM 30.3.012, et la NM 30.3.013, sont spécifiquement conçues pour définir des normes et des principes de qualité applicables aux services à la clientèle dans les EHT. Elles couvrent diverses unités de l'établissement, y compris la réception, l'entretien des chambres, la restauration, la maintenance des installations, l'approvisionnement, et bien d'autres aspects. Ces normes nationales sont adaptées au Contexte marocain et garantissent que les services proposés aux clients répondent aux normes nationales de qualité.

- **La Norme NM 08.0.002** est cruciale pour les EHT proposant des services de restauration. Elle concerne le système de gestion de la sécurité alimentaire HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points), qui est essentiel pour assurer la sécurité des aliments servis aux clients.

- **La Norme NM 03.7.199** relatives à la gestion de la qualité des eaux de baignade est importante pour les établissements dotés de piscines ou d'autres installations de loisirs aquatiques. Elle garantit la sécurité et la qualité de l'eau, ce qui est essentiel pour le bien-être des clients.

- **La Norme NM EN 16636** se rapporte aux services de gestion des nuisibles. Les EHT doivent veiller à ce que leurs installations soient exemptes de nuisibles, ce qui contribue à la propreté et à la sécurité de l'établissement.

- **La Norme NM 00.5.601** en lien avec la mise en conformité sociale est essentielle pour assurer le respect des droits des travailleurs, l'équité et la conformité aux réglementations sociales. Cela concerne les relations avec le personnel de l'EHT.

b. Normes Internationales :

- **ISO 9001** : La norme ISO 9001 est axée sur la gestion de la qualité. Elle vise à garantir que les processus internes d'un hôtel sont conformes aux normes de qualité internationales.

- **ISO 14001** : Cette norme concerne la gestion environnementale. Elle incite les hôtels à réduire leur empreinte environnementale en mettant en place des pratiques durables.

- **ISO 22000** : Axée sur la sécurité alimentaire, cette norme s'applique aux hôtels qui proposent des services de restauration. Elle garantit que les procédures de manipulation des

aliments sont sûres et conformes.

- **ISO 27001** : Pour la sécurité de l'information, cette norme est essentielle pour protéger les données clients et garantir la confidentialité.

- **Normes de Classement** : Chaque pays peut avoir ses propres normes de classement hôtelier, garantissant la qualité des services offerts.

c. Initiatives de Qualité Hôtelière :

- **Small Luxury Hotels of the World (SLH)** : SLH est un regroupement d'hôtels de luxe indépendants qui adhèrent à des critères stricts d'excellence en matière de service, d'expérience client et d'unicité. Ils offrent une expérience haut de gamme dans des établissements uniques.

- **Leading Hotels of the World (LHW)** : LHW est une organisation similaire axée sur les hôtels de luxe indépendants. Les membres LHW sont reconnus pour leur engagement envers l'excellence et l'innovation dans l'industrie hôtelière.

- **Relais & Châteaux** : Cette association met l'accent sur la gastronomie et l'art de vivre. Les membres offrent une expérience alliant hébergement de luxe et cuisine exceptionnelle.

- **Green Key** : Une initiative axée sur le développement durable et la certification environnementale des établissements hôteliers.

- **Les Clefs d'Or** : Cette association regroupe des concierges d'hôtels qui sont des experts en matière de service client et d'assistance aux clients.

- **Michelin** : Le Guide Michelin est célèbre pour attribuer des étoiles aux restaurants, ce qui est un symbole d'excellence culinaire.

3. Organismes de contrôle et de certification.

- **Ministère du Tourisme, de l'Artisanat et de l'Économie Sociale** : Le ministère du Tourisme au Maroc joue un rôle clé dans la régulation et la certification des établissements hôteliers. Il délivre des classifications et des certifications aux hôtels conformes aux normes.

- **IMANOR (Institut Marocain de Normalisation)** : Organisme national de normalisation au Maroc, élaborant des normes pour garantir la qualité des produits et services, y compris dans l'industrie hôtelière.

- **Bureau Veritas** : Organisation internationale reconnue pour la certification et l'inspection, notamment dans l'industrie hôtelière.

- **SGS (Société Générale de Surveillance)** : Autre grande société internationale de certification et d'inspection offrant des services pour les hôtels.

- **TÜV SÜD** : Société de certification renommée opérant à l'échelle mondiale, proposant des services de certification pour l'industrie hôtelière.

- **ISO 9001** : Norme internationale largement reconnue pour la gestion de la qualité, dont la certification peut être pertinente pour les hôtels.

- **Green Key** : Certification internationale axée sur le développement durable et l'environnement, de plus en plus importante dans le secteur hôtelier.
- **Forbes Travel Guide** : Organisme attribuant des étoiles aux établissements hôteliers dans le monde entier en fonction de leur excellence et de leurs normes de service.
- **Michelin** : Connu pour attribuer des étoiles aux restaurants, il couvre également des hôtels et offre une reconnaissance internationale de la qualité.
- **AFNOR (Association Française de Normalisation)** : Organisme national de normalisation en France, dont les normes sont reconnues internationalement et peuvent s'appliquer aux établissements hôteliers.

III. CLASSIFICATION DES EHT :

Le système de classement est régi par la loi 80-14 relative aux établissements touristiques et aux autres formes d'hébergement touristique. Voici les principaux objectifs de cette loi :

- **Amélioration de la compétitivité et de la qualité des prestations** : La loi vise à améliorer la qualité des services touristiques, aligner l'offre marocaine sur les normes internationales, et répondre aux attentes des clients en termes de qualité, de sécurité, d'hygiène, et de développement durable.
- **Périmètre de classement élargi** : La loi a élargi le périmètre de classement pour inclure divers types d'établissements d'hébergement touristique, couvrant les hôtels, les résidences de tourisme, les maisons d'hôtes, les campings, les hébergements chez l'habitant, et d'autres formes d'hébergement alternatif.
- **Processus d'autorisation et de classement simplifié** : Le processus d'autorisation et de classement a été simplifié, avec la fusion du classement technique provisoire et de la procédure d'octroi du permis de construire. Cela vise à réduire les délais de traitement tout en assurant la conformité aux normes.



- **Hygiène et sécurité** : La loi exige que les problématiques liées à l'hygiène et à la sécurité soient séparées du processus de classement hôtelier et deviennent des pré-requis. Cela garantit la responsabilisation de chaque intervenant dans le contrôle.

- **Audit mystère** : Un nouveau processus d'audit mystère est introduit pour évaluer la qualité de service perçue par les clients. Il se déroule en deux phases, avec une première phase réalisée par des auditeurs spécialisés et une deuxième phase réalisée par des clients mystères.

- **Critères de durabilité** : La loi intègre des critères de durabilité, notamment en matière d'efficacité énergétique, de gestion de l'eau, et d'autres pratiques respectueuses de l'environnement, tant dans la construction que dans l'exploitation des établissements.

La classification des Établissements d'Hébergement Touristique (EHT) au Maroc est régie par la loi 80-14. Voici une brève explication de la classification des EHT en fonction de cette loi :

- **Établissements Hôteliers** : Les établissements hôteliers incluent les hôtels, les hôtels-clubs, les résidences de tourisme, les maisons d'hôtes, les riads, les gîtes, les pensions, et les campings. Ils sont soumis à des normes et des critères spécifiques en matière d'infrastructure, de services, d'hygiène, et de sécurité.

- **Autres Formes d'Hébergement Touristique** : Cette catégorie comprend des établissements qui offrent des hébergements alternatifs, tels que le bivouac, l'hébergement chez l'habitant, et d'autres formes d'hébergement non traditionnelles.

- **Classement** : Les établissements sont classés en différentes catégories, allant de 1 à 5 étoiles pour les hôtels, en fonction de leur qualité et de leurs équipements. Les autres formes d'hébergement touristique sont également classées selon des critères spécifiques.

- **Durabilité** : La loi 80-14 intègre des critères de durabilité dans le processus de classement, encourageant les économies d'eau et d'énergie, la gestion des déchets, le recours aux circuits courts, et d'autres pratiques respectueuses de l'environnement.

- **Processus d'Autorisation et de Classement** : La loi simplifie les procédures d'autorisation et de classement, en fusionnant par exemple le classement technique provisoire avec la procédure d'octroi du permis de construire.

- **Contrôle et Audit** : La loi introduit des mécanismes de contrôle et d'audit, y compris des audits mystères réalisés par des clients mystères, pour évaluer la qualité des prestations hôtelières.

1. Différentes catégories d'EHT (hôtels, riads, auberges, campings, etc.).

La loi 80-14 relative aux établissements touristiques et aux autres formes d'hébergement touristique au Maroc reconnaît plusieurs formes d'établissements d'hébergement touristique (EHT). Voici les neuf formes d'EHT définies par cette loi :

1. **Hôtel** : Les établissements hôteliers sont des EHT commerciaux proposant un hébergement payant aux clients. Ils offrent divers services, notamment la restauration et des

installations telles que des chambres, des salles de réunion, etc. Les hôtels sont classés en fonction du nombre d'étoiles.

2. Résidence de Tourisme : Les résidences de tourisme sont des établissements qui proposent des appartements meublés à la location pour les touristes. Ils offrent des services similaires à ceux d'un hôtel.

3. Maison d'Hôtes : Les maisons d'hôtes sont de petites structures offrant un hébergement similaire à celui d'une maison. Ils sont généralement gérés par des particuliers et offrent un environnement convivial.

4. Camping : Les campings sont des établissements où les touristes peuvent séjourner en tentes, en caravanes ou dans des hébergements de plein air.

5. Etablissement de Camping de Luxe : Cette catégorie est destinée aux campings offrant des équipements de luxe et des installations de loisirs.

6. Auberge : Les auberges sont des établissements d'hébergement économiques, souvent situés dans des zones rurales, offrant des chambres de base et des repas.

7. Refuge : Les refuges sont des hébergements de montagne destinés aux randonneurs et aux alpinistes. Ils offrent un abri de base et de la nourriture.

8. Bivouac : Les bivouacs sont des hébergements temporaires en plein air, souvent utilisés dans le désert ou en trekking.

9. Hébergement chez l'Habitant : Cette catégorie englobe les hébergements offerts par des particuliers aux touristes. Il peut s'agir de chambres chez l'habitant, d'appartements ou de maisons loués par des résidents locaux.

2. Critères de classification (nombre d'étoiles, labels, etc.).

La classification des établissements d'hébergement touristique (EHT) au Maroc, conformément à la loi 80-14, repose sur un système d'étoiles, similaire à celui utilisé dans de nombreux autres pays. Les critères de classification en fonction du nombre d'étoiles visent à évaluer la qualité, le confort et les services offerts par chaque EHT. Voici un aperçu des critères de classification en fonction du nombre d'étoiles :

1. 1 étoile : Les EHT 1 étoile sont des établissements simples offrant un hébergement de base. Les chambres doivent être propres, mais les installations et les services sont limités.

2. 2 étoiles : Les EHT 2 étoiles offrent un confort légèrement supérieur, avec des chambres plus spacieuses, une meilleure décoration et une plus grande variété de services. Ils sont généralement bien entretenus.

3. 3 étoiles : Les EHT 3 étoiles sont de qualité moyenne à supérieure. Ils proposent des chambres confortables et bien équipées, des restaurants sur place, et des services comme la réception 24/7.

4. 4 étoiles : Les EHT 4 étoiles offrent un confort et des services de haute qualité. Les

chambres sont spacieuses et élégamment aménagées. Les EHT 4 étoiles proposent souvent des restaurants de qualité, des salles de réunion et d'autres équipements de loisirs.

5. 5 étoiles : Les EHT 5 étoiles sont des établissements de luxe. Ils offrent des chambres somptueuses, des restaurants gastronomiques, des services de conciergerie et une large gamme d'installations de loisirs, comme des piscines, des spas, etc.

Les critères de classification précis peuvent varier en fonction de la catégorie d'EHT (hôtel, maison d'hôtes, camping, etc.). Ces critères sont établis par les autorités compétentes et sont régulièrement révisés pour garantir que les EHT répondent aux normes de qualité et de sécurité requises. Les inspections et les audits jouent un rôle clé dans le processus de classification pour garantir la conformité.

IV. GESTION DE L'ÉTABLISSEMENT :

La gestion d'un établissement d'hébergement touristique (EHT) au Maroc, en conformité avec la loi 80-14, repose sur une structure organisationnelle bien définie et efficace, une gestion des ressources humaines adaptée, une gestion financière rigoureuse, et une gestion des réservations efficiente.

1. Structure organisationnelle.

La structure organisationnelle d'un EHT peut varier en fonction de sa taille, de son type et de ses objectifs. Cependant, en général, la structure organisationnelle comprend :

- **Direction générale :** Le directeur général est responsable de la gestion globale de l'EHT, de la prise de décisions stratégiques et de la supervision de toutes les activités.
- **Département de l'hébergement :** Ce département gère les chambres, leur propreté, leur maintenance, et s'occupe de la satisfaction des clients.
- **Département de la restauration :** Si l'EHT propose des services de restauration, ce département s'occupe des restaurants, des menus, et de la qualité de la nourriture et du service.
- **Département des ventes et du marketing :** Ce département s'occupe de la promotion de l'EHT, des réservations, des tarifs, et de la gestion des canaux de distribution.
- **Département des ressources humaines :** Gère le recrutement, la formation, l'évaluation, et le bien-être du personnel.
- **Département financier :** Responsable de la comptabilité, des finances, de la gestion des coûts, de la facturation, et du suivi des budgets.
- **Département des opérations :** Veille à ce que toutes les opérations quotidiennes se déroulent en douceur, y compris la gestion de la réception, de la sécurité, et des installations.

2. Gestion des ressources humaines.

La gestion des ressources humaines (GRH) dans un établissement d'hébergement touristique (EHT) au Maroc revêt une importance capitale pour garantir la satisfaction des clients,

l'efficacité des opérations et le succès global de l'établissement. Voici une expansion sur les aspects clés de la GRH dans le contexte des EHT conformes à la loi 80-14 :

Recrutement de personnel qualifié : Le recrutement est une étape fondamentale de la GRH. Il est essentiel de sélectionner du personnel qualifié, ayant les compétences nécessaires pour offrir un service de qualité aux clients. Cela inclut le personnel de la réception, les serveurs, le personnel de nettoyage, les chefs de cuisine, et d'autres postes liés à l'hébergement et à la restauration.

Formation continue : La formation est un processus continu dans l'industrie de l'hébergement touristique. Les employés doivent être formés aux normes de service, aux procédures opérationnelles, à l'hygiène, à la sécurité, et à tout autre aspect essentiel de leur travail. La formation continue garantit que le personnel reste compétent et est au courant des dernières pratiques de l'industrie.

Gestion des horaires : La gestion des horaires est cruciale pour garantir une répartition équitable du travail, tout en assurant la satisfaction des employés. Les horaires de travail doivent prendre en compte les besoins de l'entreprise, tout en respectant les droits des employés en matière de temps de travail et de repos. Un bon équilibre est essentiel pour maintenir la motivation et la productivité.

Gestion des conflits : Les conflits au sein de l'équipe peuvent avoir un impact négatif sur le service et la satisfaction des clients. La gestion des conflits consiste à intervenir de manière appropriée pour résoudre les désaccords entre les employés. Une communication ouverte, la médiation, et des politiques de gestion des conflits peuvent être mises en place pour prévenir et résoudre ces problèmes.

Motivation du personnel : La motivation du personnel est un élément clé de la GRH. Des employés motivés sont plus susceptibles de fournir un excellent service. Les incitations, les récompenses, les possibilités d'avancement, et un environnement de travail positif sont autant de facteurs qui peuvent motiver le personnel. Un bon leadership joue également un rôle essentiel dans la motivation des équipes.

La gestion des ressources humaines efficace garantit que l'EHT dispose d'un personnel compétent, bien formé, et motivé pour offrir un service de qualité aux clients. De plus, cela contribue à maintenir un environnement de travail sain, à réduire le roulement du personnel, et à favoriser la cohésion d'équipe, ce qui est essentiel pour la réussite de l'établissement. Enfin, il est important de se conformer aux réglementations du travail et aux droits des employés conformément à la législation marocaine.

3. Gestion financière.

La gestion financière dans un établissement d'hébergement touristique (EHT) est un aspect essentiel pour assurer la viabilité de l'entreprise et maintenir des opérations rentables. Voici une expansion sur les principaux aspects de la gestion financière dans le contexte des EHT conformes à la loi 80-14 au Maroc :

Budget et prévision : Établir un budget solide est le point de départ de la gestion financière. Le budget doit inclure les revenus attendus, les coûts d'exploitation, les coûts de maintenance, les dépenses en personnel, les coûts marketing, et d'autres éléments financiers

pertinents. Il est essentiel de surveiller régulièrement le budget et d'ajuster les prévisions au besoin pour maintenir la rentabilité.

Gestion des coûts : La gestion efficace des coûts est cruciale pour maximiser les marges bénéficiaires. Cela inclut la négociation de contrats avec les fournisseurs, la gestion des coûts de la chaîne d'approvisionnement, la gestion des coûts de la main-d'œuvre, et la réduction du gaspillage. Un suivi constant des coûts permet de maintenir la rentabilité.

Contrôle des revenus : Le contrôle des revenus vise à optimiser les sources de revenus de l'EHT. Cela peut inclure la tarification dynamique, l'utilisation de stratégies de vente, la gestion des tarifs et des promotions. L'objectif est de maximiser les recettes tout en satisfaisant la demande du marché.

Gestion des investissements : La gestion des investissements concerne la planification et la gestion des dépenses en capital, telles que les rénovations, l'achat d'équipement, et l'expansion. Les investissements doivent être soigneusement évalués en fonction du retour sur investissement attendu.

Gestion de la trésorerie : La gestion de la trésorerie consiste à maintenir un équilibre entre les liquidités entrantes et sortantes de l'entreprise. Cela implique de gérer les comptes fournisseurs et clients, de planifier les paiements et les encaissements, et de maintenir des réserves de liquidités pour faire face aux dépenses inattendues.

Rapports financiers et comptabilité : La tenue de registres financiers précis et la production de rapports financiers réguliers sont essentielles pour évaluer la santé financière de l'EHT. Les rapports financiers permettent de suivre la rentabilité, de détecter les tendances, et de prendre des décisions éclairées.

Fiscalité et conformité : Les EHT doivent se conformer aux lois fiscales et aux réglementations comptables en vigueur au Maroc. Cela implique de déclarer et de payer les impôts et taxes en temps voulu. La fiscalité peut varier en fonction de la structure juridique de l'entreprise.

Gestion des assurances : La gestion des assurances vise à protéger l'EHT contre les risques financiers, tels que les dommages matériels, la responsabilité civile, ou les perturbations majeures. Les EHT doivent s'assurer d'avoir des polices d'assurance appropriées pour couvrir ces risques.

Une gestion financière solide est essentielle pour garantir la rentabilité, la croissance et la pérennité d'un EHT au Maroc. Cela nécessite une planification minutieuse, une surveillance constante, une conformité aux réglementations et une prise de décision basée sur des informations financières précises. Un contrôleur financier ou un comptable peut être un atout précieux pour assurer une gestion financière efficace.

4. Gestion des réservations.

La gestion des réservations dans un établissement d'hébergement touristique (EHT) est un processus clé pour optimiser le taux d'occupation, maximiser les revenus et garantir la satisfaction des clients. Voici une expansion sur les principaux aspects de la gestion des réservations dans le contexte des EHT conformes à la loi 80-14 au Maroc :

• Système de réservation :

Les EHT doivent mettre en place un système de réservation efficace, que ce soit via leur site web, des agences de voyages en ligne (OTA), par téléphone ou en personne.

Un système de gestion de la clientèle (CRM) peut également aider à collecter et à gérer les informations des clients pour des réservations futures et des programmes de fidélisation.

• Tarification et disponibilité :

Les tarifs des chambres doivent être définis en fonction de la demande du marché, de la saisonnalité et d'autres facteurs.

Les EHT doivent gérer la disponibilité des chambres en temps réel pour éviter la surréservation ou les pertes de revenus.

• Contrôle des réservations :

La gestion des réservations implique le suivi constant des réservations entrantes, des annulations, des modifications et des demandes spéciales.

Les EHT doivent disposer de politiques d'annulation claires pour minimiser les pertes en cas d'annulations de dernière minute.

• Tarification dynamique :

Les EHT peuvent mettre en œuvre des stratégies de tarification dynamique pour ajuster les tarifs en fonction de la demande en temps réel.

Cela peut inclure des promotions de dernière minute, des forfaits spéciaux ou des offres saisonnières.

• Distribution multicanale :

Outre les réservations directes, les EHT doivent gérer leur présence sur les OTA, les agences de voyage traditionnelles et d'autres canaux de distribution.

Une stratégie de distribution multicanal peut augmenter la visibilité et le taux d'occupation.

• Technologie et logiciels :

Les EHT peuvent investir dans des logiciels de gestion de réservation pour automatiser les processus et améliorer l'efficacité.

Ces logiciels peuvent également aider à gérer les inventaires, à suivre les performances et à collecter des données pour l'analyse.

• Service clientèle :

Un service clientèle efficace est essentiel pour répondre aux questions des clients, les aider dans le processus de réservation et résoudre les problèmes éventuels.

La formation du personnel en relation avec le client est cruciale.

• Analyse des performances :

Les EHT doivent analyser régulièrement les performances de réservation pour identifier les

tendances, les opportunités d'amélioration et les ajustements de tarification.

Des rapports analytiques peuvent aider à prendre des décisions informées.

- **Contrats avec les OTA :**

Si les EHT utilisent des OTA pour la distribution, ils doivent négocier des contrats clairs et équitables, y compris les commissions et les modalités de réservation

5. Community Management et Gestion de l'E-Réputation

Le Community management et la gestion de l'e-réputation sont deux aspects importants de la présence en ligne d'un établissement d'hébergement touristique (EHT) et de sa relation avec les clients.

Community Management :

- **Gestion des Médias Sociaux :** Les EHT doivent être actifs sur les médias sociaux tels que Facebook, Instagram, Twitter, et répondre aux commentaires, aux questions et aux avis des clients. Le Community manager veille à maintenir une présence en ligne positive et engageante.

- **Création de Contenu :** La création de contenu attrayant, comme des photos de qualité et des articles de blog, peut attirer l'attention des clients potentiels. Le Community manager peut créer un calendrier éditorial pour planifier les publications.

- **Répondre aux Commentaires et Avis :** Les clients laissent souvent des commentaires et des avis en ligne. Les réponses rapides et professionnelles aux avis, qu'ils soient positifs ou négatifs, montrent que l'EHT se soucie de ses clients.

- **Gestion de la Réputation en Ligne :** Le Community manager surveille la réputation en ligne de l'EHT en utilisant des outils de veille. En cas d'avis négatifs, il peut essayer de résoudre les problèmes et de redresser la situation.





6. E-réputation :

- **Collecte d'Avis Clients** : Les EHT doivent encourager les clients à laisser des avis en ligne. Les avis positifs renforcent la réputation en ligne de l'EHT et attirent davantage de clients.
- **Gestion des Avis Négatifs** : En cas d'avis négatifs, il est important de répondre de manière professionnelle et de proposer des solutions. Cela montre que l'EHT prend au sérieux les commentaires des clients.
- **Optimisation des Profils en Ligne** : Les EHT doivent optimiser leurs profils sur des sites d'avis et de réservation, en fournissant des informations à jour, des photos de qualité et des descriptions précises.
- **SEO Local** : L'optimisation des moteurs de recherche locaux est essentielle pour que les clients trouvent facilement l'EHT en ligne. Cela peut inclure la gestion de Google My Business et d'autres listes locales.
- **Surveillance Continue** : La réputation en ligne doit être surveillée en permanence pour détecter rapidement les problèmes potentiels et réagir.
- **Stratégie de Contenu Positif** : La création de contenu positif sur le site web de l'EHT, les réseaux sociaux et d'autres plateformes peut aider à promouvoir une image positive en ligne.
- **Analyse de la Réputation** : L'analyse des données et des indicateurs clés de performance permet de suivre l'évolution de la réputation en ligne et d'ajuster les stratégies si nécessaire.

Le Community Management et la gestion de l'E-reputation sont des activités continues visant à maintenir et à améliorer l'image en ligne de l'EHT, à attirer de nouveaux clients et à fidéliser les clients existants. Ils sont essentiels pour le succès dans un environnement numérique où les avis et les recommandations des clients jouent un rôle crucial dans la prise de décision des voyageurs.

V. INFRASTRUCTURE ET ÉQUIPEMENTS :

1. Chambres et espaces communs.

- **Les chambres** : Les EHT doivent disposer de chambres confortables, propres et bien entretenues. Les chambres varient en taille et en catégorie (chambre standard, suite, etc.). Elles doivent être équipées de meubles de qualité, de la climatisation, de la télévision, d'un téléphone, d'un coffre-fort, d'un minibar, etc.
- **Espaces communs** : Les zones publiques telles que le hall, les salles de réunion, les restaurants, les bars, les piscines et les jardins doivent être accueillants, propres et bien entretenus. La décoration, l'éclairage et le mobilier doivent être en harmonie avec le style de l'établissement.
- **Chambres Propres et Bien Entretienues** : Les chambres doivent être maintenues propres et en bon état. Cela comprend la propreté des sols, des murs, des vitres, des miroirs, des voilages, et des rideaux.
- **Confort de la Chambre** : Les clients doivent bénéficier d'un confort adéquat. Cela inclut la qualité du matelas, le nombre d'oreillers, la climatisation (température ambiante modulable), et la disponibilité d'une armoire/garde-robe.
- **Salle de Bain** : La salle de bain doit être exceptionnellement bien entretenue et répondre aux attentes des clients. Les articles de toilette doivent être de haute qualité. Des serviettes propres et des peignoirs en bon état doivent être fournis.
- **Accessoires et Services** : Les chambres doivent être équipées d'accessoires pratiques tels que des prises de courant accessibles, des sacs à linge, des menus de service en chambre, des prises de courant et des prises accessoires, et un minibar bien approvisionné.
- **Service de Séjour** : Le personnel de ménage doit être souriant et poli. Les chambres doivent être nettoyées et remises dans l'état où elles étaient avant l'arrivée du client. Les objets personnels des clients doivent être respectés.
- **Sécurité** : Les chambres ne doivent présenter aucun problème de sécurité. Les serrures électroniques, la fermeture de la porte de l'intérieur, et la maintenance rapide des équipements défectueux sont essentielles.
- **Hygiène** : La lutte contre les rongeurs, les insectes et autres nuisibles est importante pour garantir l'hygiène des chambres et des espaces communs.
- **Minibar et Lave-Vaisselle** : Si l'établissement propose un minibar ou un lave-vaisselle, le réapprovisionnement et le lavage doivent être effectués conformément aux normes.

2. Équipements de Sécurité :

- **Alarmes** : Les EHT doivent être équipés de systèmes d'alarme incendie et de détection de fumée pour garantir la sécurité des clients et du personnel.
- **Extincteurs et équipements d'extinction** : Des extincteurs appropriés, des alarmes incendie, des gicleurs et d'autres équipements d'extinction sont essentiels pour répondre aux situations d'urgence.

- **Sorties de secours** : Les sorties de secours doivent être clairement indiquées, bien éclairées et faciles d'accès.
- **Équipements de premiers secours** : Les EHT doivent avoir des trousse de premiers secours et du personnel formé pour réagir en cas d'urgence médicale.

3. Services Disponibles :

- **Restaurant** : Les EHT proposent généralement des options de restauration, allant des restaurants de haute qualité aux cafétérias ou aux options de restauration rapide.
- **Spa** : Les EHT haut de gamme peuvent offrir des services de spa, tels que des massages, des soins de beauté, des saunas, etc.
- **Piscine** : Une piscine extérieure ou intérieure peut être un atout majeur pour de nombreux EHT.
- **Centre de fitness** : Les EHT modernes sont souvent équipés d'une salle de sport avec des équipements de qualité.
- **Services de blanchisserie** : Les clients ont souvent besoin de services de blanchisserie et de nettoyage à sec.
- **Wifi** : Un accès Internet Wi-Fi est devenu un service standard dans de nombreux EHT pour répondre aux besoins des clients.
- **Salles de réunion et de conférence** : Les EHT proposent souvent des installations pour des réunions, des conférences et des événements.

4. Accessibilité aux Personnes à Mobilité Réduite (PMR):

Les Établissements d'Hébergement Touristique (EHT) doivent également tenir compte de l'accessibilité et de l'adaptation pour les Personnes à Mobilité Réduite (PMR). Voici quelques éléments importants concernant l'infrastructure et les équipements pour les PMR :

1. **Accessibilité** : Les EHT doivent offrir un accès facile et sans obstacle aux clients PMR. Cela inclut des rampes, des ascenseurs suffisamment larges pour les fauteuils roulants, des couloirs larges, des portes automatiques, et un stationnement accessible.
2. **Chambres Adaptées** : Les EHT devraient avoir des chambres spécialement conçues pour les PMR. Ces chambres devraient inclure des équipements tels que des salles de bains adaptées, des barres de soutien, des lits à la bonne hauteur, des contrôles d'éclairage et de climatisation accessibles, etc.
3. **Salles de Bains Accessibles** : Les salles de bains des chambres adaptées devraient être conçues pour offrir une accessibilité optimale. Cela comprend des douches de plain-pied, des barres de soutien, des lavabos à la bonne hauteur, et des toilettes accessibles.
4. **Signalisation** : Une signalisation appropriée devrait être utilisée pour guider les PMR à travers l'établissement, y compris en braille, en gros caractères, et des indicateurs tactiles.
5. **Ascenseurs Accessibles** : Les ascenseurs devraient être suffisamment grands pour ac-

cueillir des fauteuils roulants, et la signalisation visuelle et sonore devrait être disponible pour les personnes malvoyantes ou aveugles.

6. Services et Équipements : Les EHT devraient offrir des services adaptés, tels que des services de conciergerie pour les PMR, des téléphones à gros boutons, et un personnel formé à l'assistance des clients PMR.

7. Places de Parking Accessibles : Les places de parking réservées aux PMR devraient être clairement indiquées et situées à proximité de l'entrée de l'établissement.

8. Formation du Personnel : Le personnel de l'EHT devrait être formé pour offrir un service attentionné et adapté aux besoins des clients PMR

5. Circulation

a. Ascenseurs :

1. Signalétique : Les ascenseurs doivent être clairement indiqués par des panneaux ou des plaques signalétiques, avec les numéros des chambres et les services de l'établissement par niveau.

2. Propreté et Entretien : Les ascenseurs doivent être en bon état de propreté et d'entretien, tant à l'intérieur de la cabine qu'au niveau de la maintenance technique vérifiée par les autorités compétentes, comme la Sécurité Civile.

3. Délai d'Attente : Le temps d'attente pendant les heures de pointe ne doit pas dépasser 5 minutes.

b. Couloirs et Escaliers :

• **Éclairage :** Les couloirs et les escaliers doivent être parfaitement éclairés à tout moment du jour et de la nuit. L'éclairage automatisé basé sur les détecteurs de mouvements est recommandé.

• **Signalétique :** Des panneaux de signalétique doivent indiquer la direction des chambres, des escaliers, des ascenseurs et des services, tels que le restaurant, le bar, la salle de fitness, les salles de conférence, etc.

• **Décoration :** Les couloirs doivent être décorés, ce qui peut inclure des tableaux, des fresques, des peintures et des objets décoratifs.

• **Température :** La température dans l'ensemble des espaces fermés doit être maintenue entre 18°C et 26°C.

• **Téléphone :** Il doit y avoir des téléphones permettant de contacter la réception dans les couloirs et les escaliers.

• **Équipements et Mobilier :** Les voilages, tentures, doubles rideaux, mobilier, vitres, miroirs, cendriers, sols, plafonds et murs doivent être en bon état et propres.

• **Accessibilité :** Si des escaliers sont présents, une rampe ou une main courante doit être installée à partir d'un certain nombre de marches (dix dans ce cas).

VI. QUALITÉ DES SERVICES :

1. Accueil et réception.

Des normes pour les espaces d'accueil et les toilettes publiques. Voici quelques points clés issus de votre liste :

a. Entrée de l'Établissement :

1. Porte Principale : La porte principale doit être automatisée ou disposer d'un service permanent de portier. Les portiers doivent porter un uniforme avec un badge indiquant leur prénom, nom et fonction.

2. Bagagiste : Il doit y avoir un bagagiste en uniforme avec un badge, et une bagagerie aménagée et sécurisée.

3. Mobilier et Équipement : Le mobilier, les matériels et les équipements de l'entrée doivent être en bon état de maintenance et d'entretien.

b. Services à l'Arrivée :

1. Anticipation de l'Arrivée : Si l'hôtel est informé de l'heure d'arrivée du client, l'arrivée doit être anticipée.

2. Service de Voiturier : Le service de voiturier pour les clients arrivant en voiture personnelle doit être immédiat, attentif et professionnel.

3. Uniforme du Personnel : Le personnel, y compris le réceptionniste, les bagagistes et les voituriers, doit porter un uniforme avec un badge indiquant leur nom et/ou prénom et leur fonction.



c. Espace et Services d'Accueil :

- **Aération et Température** : Les espaces d'accueil doivent être correctement aérés et maintenir une température comprise entre 18°C et 26°C.
- **Service de Réception** : La réception doit être facilement repérable, propre et rangée. Le personnel de réception doit être disponible 24/24 et 7/7, en uniforme et avec un badge.
- **Service de Conciergerie** : La conciergerie doit être propre et rangée, avec du personnel disponible 24/24 et 7/7, en uniforme et avec un badge.
- **Langues Étrangères** : Le personnel de l'accueil doit pouvoir s'exprimer dans une langue étrangère en permanence, en plus de l'arabe.

d. Procédures Départ Client - Check Out :

- **Check Out Rapide** : Le processus de check-out doit être professionnel et rapide, avec l'édition d'une facture détaillée, une interrogation sur la satisfaction du client, des remerciements et une invitation à revenir.
- **Processus de Paiement** : Le processus de paiement doit être efficace, avec un encaissement rapide, la remise immédiate de justificatifs de facture ou de cartes bancaires.

e. Toiletttes Publiques / Communes :

- **État et Propreté** : Les toilettes publiques doivent être en bon état d'entretien, de maintenance et de propreté, avec une robinetterie et des bondes bien entretenues.
- **Sols, Plafonds, et Murs** : Les sols, plafonds et murs des toilettes doivent être en bon état de maintenance et d'entretien.

2. Service en chambre.

Les critères, ci-dessous, garantissent une expérience de séjour agréable et confortable pour les clients dans leurs unités d'hébergement.

a. Aménagement de la Chambre :

- **Non-Fumeur** : Si la chambre est non-fumeur, un logo non-fumeur doit être affiché sur la porte ou à proximité, voire par étage.
- **Éclairage Centralisé** : Un système de commande centralisée pour l'ensemble des éclairages de la chambre et de la salle de bain doit être disponible à l'entrée, excluant les interrupteurs simples.
- **Porte d'Entrée** : La porte d'entrée de l'unité d'hébergement doit être équipée d'un système de fermeture automatique.
- **Identification de l'Unité** : Chaque unité d'hébergement doit être identifiable par un numéro ou une appellation unique.
- **Sécurité de la Porte** : La porte doit être dotée d'un entrebâilleur ou d'un judas/œillet optique existant.
- **Système de Serrures** : Les unités doivent être équipées de serrures électroniques pour garantir la sécurité.

- **État de la Porte** : La porte doit être en bon état, propre et sans traces.
- **Uniformes du Personnel** : Le personnel d'étages, y compris les femmes de chambre, les valets et le service d'étages, doit porter un uniforme. Ils doivent également avoir un badge avec leur nom et/ou prénom et leur fonction.

b. Maintenance et Propreté :

- **Réactivité en cas de Problèmes** : En cas de mauvais fonctionnement d'un équipement ou d'une installation, l'hôtel doit assurer la maintenance en moins de 15 minutes après un appel.
- **Vitres et Miroirs** : Les vitres et miroirs doivent être propres et en bon état.
- **Entretien des Sols** : Les sols, tapis et moquettes doivent être en bon état de maintenance et d'entretien.
- **Plafonds et Murs** : Les plafonds et les murs doivent être en bon état de maintenance et d'entretien.

c. Salle de Bain :

- **Exceptionnelle Propreté** : La salle de bain doit être exceptionnellement bien entretenue lors de la première inspection.
- **Articles de Toilette** : Les articles de toilette et aménagements dans la salle de bain doivent être de qualité supérieure.
- **Fourniture de Serviettes** : Des serviettes de différentes tailles doivent être fournies en quantité suffisante.
- **Propreté des Serviettes et des Peignoirs** : Les serviettes et les peignoirs doivent être propres, en bon état, de bonne qualité et sans odeurs.
- **Matelas et Oreillers** : La qualité du matelas et le nombre d'oreillers fournis doivent répondre aux attentes.

d. Armoire et Rangement :

- **Armoire/Garde-Robe** : L'armoire ou la garde-robe doit offrir un rangement suffisant et approprié.
- **Cintres** : La quantité de cintres doit être suffisante.

e. Service en Chambre :

- **Propreté** : La propreté de la chambre doit être maintenue tout au long du séjour sans problèmes significatifs.
- **Température Ambiante** : La température ambiante de l'unité d'hébergement doit être comprise entre 18°C et 26°C et doit être modulable par le client.
- **Service de Séjour** : La chambre doit être entretenue à un moment opportun, et le personnel de ménage doit être souriant et poli.

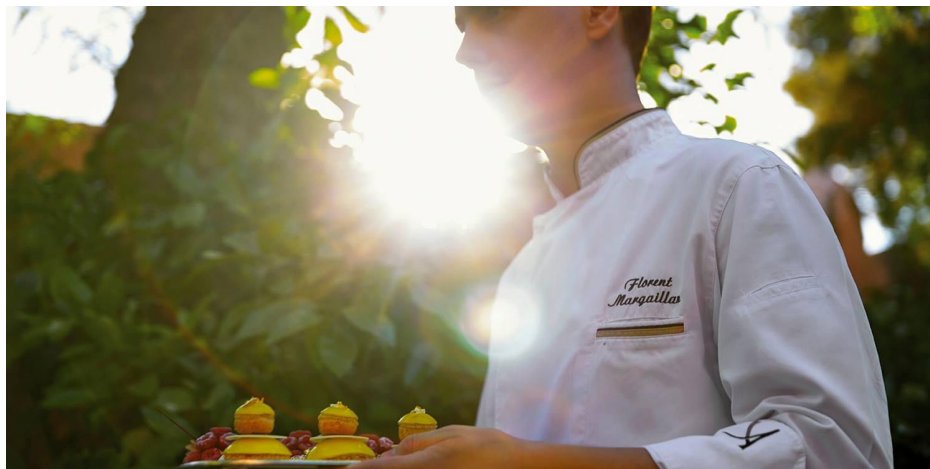
- **Lutte contre les Nuisibles** : Il doit exister un programme efficace de lutte contre les rongeurs, insectes et autres nuisibles.
- **Réapprovisionnement du Minibar** : Le minibar doit être réapprovisionné avec son stock initial.
- **Ustensiles de Cuisine** : Pour les cas de lave-vaisselle et de bacs à trois compartiments, des normes de lavage spécifiques doivent être suivies.
- **Problèmes d'Entretien** : Le client ne doit pas rencontrer de problèmes d'entretien tout au long de son séjour, et la chambre doit offrir un confort satisfaisant et une sécurité garantie.

3. Restauration et boissons.

Ces critères détaillent les normes de qualité pour les espaces de restauration dans un établissement hôtelier :

a. Généralités - Applicable à tous les Espaces de Restauration :

- L'établissement doit disposer d'au moins un restaurant avec cuisine en activité 7 jours sur 7.
- Il doit y avoir un restaurant supplémentaire, soit à la carte, soit à thème.
- Les restaurants doivent proposer des menus et/ou une carte de restauration avec les prix, y compris les taxes et services s'ils ne sont pas inclus.
- Les menus et/ou cartes doivent être disponibles en plusieurs langues étrangères, en plus de l'arabe.
- Les salles de restaurants doivent être non-fumeur, sauf si des zones non-fumeur sont clairement définies.



- La température ambiante dans les salles de restaurants et les espaces petit-déjeuner doit être maintenue entre 18°C et 26°C.
- Il doit y avoir des chaises «bébé» à disposition.
- Le service doit être proposé pour le petit-déjeuner, le déjeuner et le dîner, 7 jours sur 7.
- Il doit y avoir des espaces pour les restaurants qui n'ont pas d'odeur de cuisine et de préparation en salle.
- Le mobilier, en particulier les tables et les chaises, doit être en bon état de maintenance et d'entretien.
- Les stations de service et/ou les dessertes doivent être propres et bien entretenues.
- Les stations de service et/ou les dessertes ne doivent pas être collées aux tables des clients, avec au moins 1,5 m de distance.
- La décoration peut être florale ou avec des plantes artificielles, ou avec des décorations florales naturelles en bon état de fraîcheur.
- Les cuisines ne doivent pas être visibles par les clients.
- L'éclairage doit être adapté pour créer une ambiance conforme au style du restaurant.
- Les points d'éclairage doivent fonctionner et être propres.
- Il peut y avoir une animation par musique vivante ou disque-jockey.
- Le niveau de nuisance sonore doit permettre la tenue de conversations à table.
- Les éléments de décoration, tels que tableaux, sculptures, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.
- Les voilages, tentures, et vélums doivent être propres et en bon état.
- Les vitres et miroirs doivent être propres et en bon état.
- Les sols, plafonds et murs doivent être en bon état de maintenance et d'entretien.

b. Petit-Déjeuner :

Ce sont des critères spécifiques pour le service du petit-déjeuner, y compris l'accueil, la présentation des menus ou buffets, le service, la qualité de la nourriture, et plus encore.

- **Reconnaissance rapide à l'arrivée** : Les clients doivent être rapidement reconnus et accueillis dès leur arrivée.
- **Accueil chaleureux et professionnel** : Le personnel doit accueillir les clients de manière chaleureuse et professionnelle.
- **Placement à une table convenablement dressée** : Les clients doivent être installés à une table bien préparée avec le bon nombre de couverts pour le nombre de convives.
- **Présentation des menus (sauf si buffet)** : Le personnel doit présenter les menus aux clients, sauf s'il s'agit d'un buffet.

- **Offre de boissons à l'arrivée** : Des boissons doivent être proposées aux clients dès qu'ils sont assis.
- **Parole respectueuse** : Le personnel doit s'adresser aux clients de manière respectueuse.
- **Communication claire** : Le discours du personnel doit être clair, et le personnel doit utiliser un Français compréhensible.
- **Satisfaction des demandes spéciales** : Les demandes spéciales des clients doivent être satisfaites volontiers.
- **Réapprovisionnement fréquent du buffet** : Si un buffet est proposé, il doit être régulièrement réapprovisionné.
- **Exactitude dans le service des commandes** : Toutes les commandes doivent être servies exactement comme demandé par les clients.
- **Surveillance de la satisfaction des convives** : Un membre du personnel doit veiller à la satisfaction des clients pendant le repas.
- **Proposition proactive de recharges de boissons** : Le personnel doit proposer activement des recharges de boissons.
- **Entretien de la table pendant tout le repas** : La table des clients doit être maintenue en bon état pendant toute la durée du repas.
- **Programme de lutte contre les nuisibles** : L'établissement doit avoir un programme efficace de lutte contre les rongeurs, les insectes et autres nuisibles.
- **Nettoyage de la vaisselle** : Les procédures de nettoyage de la vaisselle, que ce soit en lave-vaisselle automatique ou dans des bacs à trois compartiments, doivent respecter des normes spécifiques.
- **Séchage de la vaisselle** : Les ustensiles doivent sécher à l'air libre et être stockés à l'envers dans un placard propre.
- **Éclairage approprié** : L'éclairage dans la salle de petit-déjeuner doit être approprié.
- **Température confortable** : La température dans la salle de petit-déjeuner doit être maintenue à un niveau confortable.
- **Qualité de la nourriture et des boissons** : La nourriture et les boissons servies doivent être de haute qualité, savoureuses et mémorables.
- **Aliment local/régional** : Au moins un aliment ou une boisson locale ou régionale doit être proposé.
- **Menu varié** : Le menu doit être varié, avec une gamme de plats pour satisfaire une variété de goûts.
- **Adieux significatifs** : Les clients doivent recevoir des adieux significatifs et authentiques en quittant la table et le restaurant.

- **Badges du personnel** : Chaque membre du personnel du restaurant doit porter un badge indiquant son nom et/ou prénom, ainsi que sa fonction.

- **Discrétion du personnel** : Le personnel du restaurant ne doit pas discuter entre eux dans la salle.

c. Services - Applicable à tous les Restaurants sans Buffets :

- Il doit y avoir une proposition de boisson moins de 5 minutes après que les clients se sont assis.
- Le personnel de service doit être capable de suggérer des spécialités ou des plats du jour.
- Les boissons doivent être servies à la bonne température.
- Les serveurs doivent connaître la carte des boissons et apporter des informations utiles sur les plats.
- Les verres vides doivent être remplis et ré-remplis.
- Les mets et boissons servis doivent correspondre à la commande.
- Les serveurs doivent suivre la satisfaction du client.
- La présentation de l'addition doit être correcte.

d. Restaurants avec Buffets :

- Les prix du buffet doivent être affichés à l'entrée du restaurant pour les clients n'ayant pas une tarification «All-Inclusive», «1/2 pension» ou similaire.
- Les buffets doivent comporter des parties chaudes et froides, avec des pares-haleine pour protéger les présentations froides et pâtisseries.
- Les chafing dishes doivent avoir un couvercle roll-top.
- Il ne doit y avoir aucune odeur de préparation de plats en salle, même dans les cuisines ouvertes.
- Les câbles électriques près des buffets ne doivent pas être apparents.
- Les assiettes pour le buffet ne doivent pas être stockées à moins de 70 cm du sol.
- Des chauffe-assiettes doivent être mis à disposition.
- La présentation du buffet doit être propre et soignée, avec des plats constamment réapprovisionnés.
- Il doit y avoir des couverts de service pour chaque présentation de plat.
- La circulation autour du buffet doit être fluide.
- Les délais d'attente au buffet ne doivent pas dépasser 5 minutes.
- Des spécialités marocaines doivent être présentes.

- Les boissons doivent être servies à table.
- Il doit y avoir un choix de jus de fruits au petit-déjeuner.
- Le café et le thé doivent être servis à table.
- Il doit y avoir un choix de pains et de viennoiseries au petit-déjeuner, de qualité.
- Les mets doivent être bien présentés, avec le respect des cuissons et des recettes.
- L'absence de produits aux dates limites de consommation dépassées doit être assurée.

e. Room Service

- **Commande par Téléphone** : Ces critères concernent le service de dîner en chambre, y compris l'accueil, la prise de commandes par téléphone, la livraison, et le processus de paiement.
- **Carte des prestations du service d'étage** : Une carte détaillée des prestations du service d'étage, mentionnant les prix en dirhams (et précisant si les taxes et services sont en supplément), doit être disponible dans la chambre. Cette carte doit également indiquer les heures d'ouverture du service.
- **Prise de commande** : Les clients doivent pouvoir passer leur commande de manière rapide et efficace, soit par téléphone, soit via un support de chambre clair.
- **Langue de commande** : Les clients doivent avoir la possibilité de passer leur commande dans une langue étrangère à l'arabe, pour plus de commodité.
- **Commande reformulée** : Le personnel doit reformuler la commande pour s'assurer de sa précision.
- **Respect du temps d'attente** : Le temps d'attente annoncé lors de la commande doit être respecté.
- **Commande de petit-déjeuner déposée sur la poignée de porte** : Si une commande de



petit-déjeuner est déposée sur la poignée de la porte, elle doit être apportée à l'heure demandée.

- **Plateau correspondant à la commande** : Le plateau du petit-déjeuner ou du repas doit correspondre à la commande passée.
- **Information sur la reprise du plateau** : Les clients doivent être informés de la procédure de reprise du plateau.
- **Procédure de débarrassage des plateaux** : La procédure de débarrassage des plateaux doit être respectée pour minimiser la gêne des clients.
- **Vaisselle et verres propres et en bon état** : La vaisselle et les verres doivent être propres et en bon état.
- **Nappes et serviettes en tissu propres et en bon état** : Les nappes et serviettes en tissu doivent être propres et en bon état. Dans les catégories 3*** et 4****, les serviettes en papier sont acceptées.
- **Présence de fleurs fraîches** : Un ou des fleurs fraîches doivent être présentes sur le plateau.
- **Table dressée par le serveur** : La table doit être correctement dressée par le serveur.
- **Uniforme de bonne qualité et propre** : Le personnel du service d'étage doit porter un uniforme de bonne qualité et propre.
- **Mets servis à bonne température** : Les plats et les boissons doivent être servis à la bonne température.
- **Qualité de présentation des mets** : Les plats doivent être présentés de manière soignée.
- **Qualité des mets** : Les plats doivent être de haute qualité et savoureux.
- **Présentation de l'addition** : L'addition doit être présentée sur un support adéquat avec les informations nécessaires pour l'inscription du numéro de chambre

4. Services de nettoyage et d'entretien.

Les services de nettoyage et d'entretien dans un établissement hôtelier sont essentiels pour assurer la propreté, la qualité et le confort des chambres et des espaces communs :

a. Nettoyage des chambres :

- Les chambres doivent être nettoyées quotidiennement.
- Les unités d'hébergement, y compris les chambres, les suites et les villas, doivent être non-fumeurs et doivent afficher clairement un logo non-fumeur si tel est le cas.
- Les chambres doivent avoir une commande centralisée pour l'éclairage.
- Les portes d'entrée des unités d'hébergement doivent être équipées d'un système de fermeture automatique.
- Chaque unité d'hébergement doit être identifiable par un numéro ou un nom unique.

- Les chambres doivent être équipées d'un entrebâilleur de porte d'entrée ou, s'il existe, d'un judas/œillet optique.
- Les portes doivent être équipées de serrures électroniques.

b. Entretien des chambres :

- Les chambres doivent être maintenues en bon état, propres et sans traces.
- Le linge de lit, les serviettes et les peignoirs doivent être propres, de bonne qualité, sans odeur et bien présentés.
- Les chambres doivent être équipées de suffisamment de serviettes de différentes tailles.
- Les chambres doivent offrir un espace de rangement adéquat, y compris des cintres.
- Un sac à linge et une liste des services, y compris les prix, doivent être fournis.
- Les menus du service en chambre et des restaurants doivent être à jour et propres.
- Les prises de courant et les prises accessoires doivent être fonctionnelles et faciles d'accès.
- La température ambiante dans les chambres doit être maintenue entre 18 °C et 26 °C, modulable par le client.

1. Personnel d'étages :

- Les femmes de chambres, les valets et le personnel du service d'étages doivent porter un uniforme.
- Les membres du personnel d'étages doivent avoir un badge indiquant leur nom, prénom et fonction.

2. Maintenance et réactivité :

- En cas de mauvais fonctionnement d'un équipement ou d'une installation, la maintenance doit être assurée dans les 15 minutes suivant l'appel.
- Les vitres, les miroirs, les sols, les tapis, les moquettes, les plafonds, les voilages, les rideaux, les murs doivent être en bon état de maintenance et d'entretien.
- Les chambres doivent être exceptionnellement bien entretenues.
- Les premières impressions de la salle de bain doivent répondre aux attentes.

VII. HYGIÈNE ET SALUBRITÉ :

1. Normes d'hygiène alimentaire.

Les normes et les dispositions relatives à l'implantation, à l'environnement, à l'hygiène, à la préparation, à la distribution, à la collecte et à l'évacuation des déchets, ainsi que d'autres aspects de la sécurité sanitaire des aliments, sont essentielles pour garantir la qualité et la

salubrité des aliments dans un établissement. Voici un résumé des principaux points couverts par ces dispositions :

a. Implantation et Environnement de l'établissement :

- L'emplacement de l'établissement doit être protégé contre les pollutions, les vents, les afflux d'eau, les odeurs désagréables et autres.

b. Marche en avant :

- Les locaux de travail doivent être disposés de manière à permettre une progression continue des différentes opérations.
- Les activités professionnelles doivent être exercées dans des conditions d'hygiène convenables dans le temps et dans l'espace.

c. Séparation entre le secteur chaud et froid :

- Il doit y avoir une séparation claire entre les zones de préparation chaude et froide pour éviter la contamination croisée.

d. Dispositions communes à tous les locaux :

- Les locaux et les annexes doivent avoir des dimensions suffisantes.
- Les sols, murs et cloisons doivent être construits ou revêtus de matériaux résistants aux chocs, imputrescibles, faciles à laver et à désinfecter jusqu'à une hauteur de 2 mètres.
- Les fenêtres et les ouvertures doivent faciliter les opérations de nettoyage et de désinfection tout en empêchant l'intrusion d'insectes.
- Les locaux doivent avoir un éclairage suffisant, naturel ou artificiel.
- Ils doivent être approvisionnés en eau potable chaude et froide sous pression.
- L'eau non potable utilisée pour certaines fins doit être acheminée par des canalisations distinctes identifiées par une couleur différente, sans aucun raccordement avec l'eau potable.
- Les locaux doivent être construits et aménagés pour permettre le captage et l'élimination des odeurs, fumées, buées ou vapeurs.
- Les matériels et autres équipements doivent être implantés de manière à ne pas entraver les opérations de désinfection.
- Vestiaires et cabinets d'aisances ne doivent pas communiquer avec les locaux de travail.

e. Dispositions relatives au stockage :

- Les locaux de stockage doivent offrir des conditions d'ambiance (température et hygrométrie) et hygiéniques favorables à la conservation des denrées.
- Les installations frigorifiques doivent être de capacités suffisantes et entretenues en bon état de propreté.
- Les chambres froides doivent être équipées d'afficheurs de température.

- Les produits de nettoyage et de désinfection autorisés doivent être entreposés dans un local fermant à clés.

f. Dispositions relatives à la préparation :

- Il doit y avoir des postes distincts pour les préparations froides.
- L'établissement doit disposer d'une enceinte de cuisson.
- Une cellule de refroidissement rapide est nécessaire, de capacité adaptée aux besoins.
- Les tables, surfaces de découpage, récipients, ustensiles et appareillage divers doivent être constitués ou revêtus de matériaux adéquats.

g. Dispositions relatives à la distribution :

- La zone de distribution ne doit pas constituer une source d'insalubrité pour les denrées.
- Les meubles de distribution doivent être de capacité suffisante et en bon état de fonctionnalité.

h. Dispositions sanitaires et hygiéniques :

- Il doit y avoir des lave-mains en nombre suffisant et équipés de produits désinfectants.
- Les prises d'eau doivent être en nombre suffisant pour assurer le nettoyage.
- Les employés doivent porter une tenue conforme aux règles d'hygiène, y compris des chaussures spécifiques et des coiffes.
- Il doit exister un programme efficace de lutte contre les rongeurs, les insectes et autres nuisibles.
- Les cabinets d'aisances doivent être réservés uniquement pour le personnel de la cuisine.

i. Autres dispositions :

- Le lavage de la vaisselle doit respecter des températures spécifiques, notamment pour le rinçage.
- Les locaux doivent disposer des moyens nécessaires pour le transport des préparations culinaires à des températures requises.
- Il doit y avoir des locaux ou des zones spécifiques réservés à l'entreposage des déchets.

2. Entretien des locaux.

L'entretien des locaux est essentiel pour garantir la sécurité alimentaire et la conformité aux normes d'hygiène dans les établissements de restauration et de transformation alimentaire.

- **Plan de Nettoyage et de Désinfection :** Élaborez un plan de nettoyage et de désinfection détaillé pour chaque zone de l'établissement, y compris les cuisines, les zones de stockage, les salles à manger, les toilettes, etc. Ce plan doit spécifier les tâches, les fréquences et les produits à utiliser.



- **Nettoyage Régulier** : Toutes les surfaces, y compris les sols, les murs, les équipements de cuisine, les plans de travail, les tables, les chaises, doivent être nettoyées régulièrement pour éliminer les résidus de nourriture, la saleté et les bactéries.

- **Désinfection** : Outre le nettoyage, la désinfection est essentielle pour tuer les germes et prévenir la contamination croisée. Utilisez des produits de désinfection approuvés et respectez les instructions du fabricant.

- **Lavage de la Vaisselle et des Ustensiles** : Les plats, les couverts et les ustensiles doivent être lavés, rincés et désinfectés correctement, que ce soit à la main ou à l'aide de lave-vaisselle, en respectant les températures appropriées.

- **Sols et Murs** : Les sols doivent être balayés, aspirés et lavés régulièrement. Les murs et les cloisons doivent être également nettoyés et entretenus pour éviter l'accumulation de saleté.

- **Ventilation et Filtration** : Les systèmes de ventilation, y compris les hottes d'aspiration, doivent être régulièrement entretenus et nettoyés pour éviter l'accumulation de graisse et de particules. Les filtres doivent être changés conformément aux recommandations du fabricant.

- **Élimination des Déchets** : Les poubelles doivent être vidées régulièrement, et les déchets doivent être stockés dans des zones spécifiques pour éviter la contamination croisée. Les poubelles doivent être nettoyées et désinfectées.

- **Gestion des Produits Chimiques** : Les produits chimiques de nettoyage et de désinfection doivent être stockés en toute sécurité, étiquetés correctement et tenus hors de portée des aliments.

- **Éclairage** : Assurez-vous que l'éclairage est adéquat pour permettre le nettoyage efficace de toutes les zones, y compris les recoins.

- **Matériel d'Entretien** : Veillez à disposer de tout le matériel nécessaire pour l'entretien, y compris des balais, des seaux, des chiffons, des éponges, des brosses, etc.

- **Formation du Personnel** : Formez le personnel aux procédures de nettoyage et de désinfection, y compris l'utilisation de produits chimiques. Le personnel doit comprendre l'importance de maintenir un environnement propre et hygiénique.

- **Inspections Régulières** : Effectuez des inspections régulières de l'état de propreté des locaux pour vous assurer de la conformité aux normes d'hygiène. Tenez des registres de ces inspections.

- **Gestion des Nuisibles** : Mettez en place un programme de lutte contre les nuisibles pour éviter les infestations. Cela inclut des mesures de prévention et des inspections régulières.

L'entretien des locaux doit être systématique, organisé et documenté. Il est essentiel pour la sécurité alimentaire et la satisfaction des clients. Veillez à maintenir des normes d'hygiène élevées pour garantir la qualité et la salubrité des produits alimentaires que vous servez.

3. Gestion des déchets.

Pour maintenir un environnement propre, assurer la sécurité alimentaire et se conformer aux réglementations environnementales. Une gestion efficace des déchets :

- **Identification des Types de Déchets** : Identifiez les différents types de déchets produits dans votre établissement, tels que les déchets alimentaires, les emballages, le papier, le carton, le verre, le plastique, les déchets chimiques, etc.

- **Réduction à la Source** : La première étape consiste à réduire la quantité de déchets produits. Cela peut inclure des pratiques telles que la commande de quantités appropriées, la réduction du gaspillage alimentaire et la minimisation des emballages.

- **Tri Sélectif** : Mettez en place un système de tri sélectif pour séparer les différents types de déchets dès leur source. Disposez des poubelles ou des conteneurs distincts pour chaque catégorie de déchets.

- **Stockage des Déchets** : Stockez les déchets de manière adéquate pour éviter la contamination croisée et les odeurs désagréables. Assurez-vous que les contenants de stockage des déchets sont étanches.

- **Collecte des Déchets** : Organisez la collecte régulière des déchets par des entreprises d'élimination des déchets agréées. Les déchets alimentaires peuvent nécessiter un traitement spécifique, comme la compostage ou la méthanisation.

- **Élimination des Déchets Chimiques** : Les déchets chimiques, tels que les produits de nettoyage, doivent être éliminés conformément aux réglementations locales sur les produits chimiques dangereux. Assurez-vous qu'ils sont stockés dans des zones appropriées et que leur élimination est gérée en toute sécurité.

- **Formation du Personnel** : Formez le personnel à la gestion des déchets, en veillant à ce qu'ils connaissent les procédures de tri et d'élimination appropriées. Le personnel doit être conscient de l'importance de la gestion des déchets pour la sécurité alimentaire et environnementale.

- **Réutilisation et Recyclage** : Encouragez la réutilisation et le recyclage autant que possible. Par exemple, vous pouvez réutiliser les contenants de livraison, recycler les déchets de papier et de carton, ou mettre en place des programmes de recyclage du verre et du plastique.

- **Surveillance et Documentation** : Tenez des registres de la quantité et du type de déchets produits, ainsi que des procédures de gestion des déchets. Ces données peuvent être utiles pour évaluer les progrès et identifier des domaines d'amélioration.

- **Conformité Réglementaire** : Assurez-vous de respecter toutes les réglementations locales, nationales et environnementales en matière de gestion des déchets. Les réglementations peuvent varier en fonction de l'emplacement de votre établissement.

- **Lutte Contre les Nuisibles** : Veillez à ce que les zones de stockage des déchets soient protégées contre les nuisibles. Les poubelles doivent être dotées de couvercles hermétiques pour éviter les infestations.

Une gestion efficace des déchets réduit les coûts, améliore l'image de votre établissement, contribue à la préservation de l'environnement et garantit la conformité aux réglementations. Elle est donc essentielle pour tout établissement de restauration ou de transformation alimentaire.

VIII. ENVIRONNEMENT ET DÉVELOPPEMENT DURABLE :

L'intégration de pratiques environnementales, la recherche d'économie d'énergie et d'eau, ainsi que l'implication dans la communauté locale sont des démarches cruciales pour promouvoir la durabilité et la responsabilité environnementale au sein de votre établissement.

1. Pratiques environnementales.

L'adoption de pratiques environnementales est devenue un impératif pour les entreprises de tous secteurs, y compris celles opérant dans le domaine de l'hébergement et de la restauration. Une gestion responsable de l'environnement est essentielle pour réduire l'empreinte écologique de votre établissement et contribuer à la préservation de notre planète.

- **Évaluation des impacts environnementaux** : Identifiez et évaluez les impacts de vos activités sur l'environnement, tels que la consommation d'eau, d'énergie, la production de déchets, et les émissions de gaz à effet de serre.

- **Objectifs environnementaux** : Établissez des objectifs clairs en matière de réduction de l'empreinte environnementale de votre établissement. Ces objectifs doivent être mesurables et spécifiques.

- **Plans d'action** : Mettez en place des plans d'action pour atteindre ces objectifs. Ces plans devraient inclure des étapes concrètes pour réduire les impacts environnementaux.

- **Sensibilisation du personnel** : Formez votre personnel aux pratiques environnementales et assurez-vous qu'ils comprennent les procédures à suivre pour réduire l'impact environnemental de leur travail.
- **Information des clients** : Communiquez à vos clients les efforts que vous déployez pour minimiser votre impact sur l'environnement. Encouragez-les à adopter des comportements respectueux de l'environnement pendant leur séjour.

2. Économie d'énergie et d'eau.

L'efficacité énergétique et la gestion responsable de l'eau sont des priorités majeures pour les établissements dans le secteur de l'hébergement et de la restauration. En adoptant des mesures visant à réduire la consommation d'énergie et d'eau, ces entreprises peuvent réaliser des économies substantielles, réduire leur empreinte environnementale et contribuer à la préservation des ressources naturelles. Voici un aperçu des principales pratiques liées à l'économie d'énergie et d'eau :

- **Optimisation de la consommation d'énergie** : Mettez en place des mesures pour réduire la consommation d'énergie, par exemple, en utilisant des équipements écoénergétiques, en éteignant les lumières inutiles, et en ajustant la climatisation de manière économe.
- **Gestion de l'eau** : Réduisez la consommation d'eau en corrigeant les fuites, en encourageant la réutilisation de l'eau, et en utilisant des systèmes de plomberie éco économes.
- **Utilisation d'énergie renouvelable** : Investissez dans des sources d'énergie renouvelable, comme des panneaux solaires, pour réduire votre dépendance aux combustibles fossiles.

3. Implication dans la communauté locale.

L'implication dans la communauté locale est une démarche essentielle pour les établissements du secteur de l'hébergement et de la restauration désireux de promouvoir des pratiques environnementales et durables. En collaborant activement avec leur communauté locale, ces entreprises ont l'opportunité d'avoir un impact positif sur l'environnement tout en renforçant leurs liens avec la population environnante

- **Collaboration avec les fournisseurs locaux** : Privilégiez les fournisseurs et les prestataires de services locaux qui partagent vos valeurs environnementales. Optez pour des produits locaux et soutenez les agriculteurs locaux.
- **Sensibilisation de la communauté locale** : Organisez des événements ou des programmes de sensibilisation à l'environnement au sein de votre communauté locale pour encourager des pratiques plus durables.
- **Codes de conduite** : Élaborez et respectez des codes de conduite envers vos clients, en encourageant des pratiques respectueuses de l'environnement, telles que le recyclage, la réduction des déchets, et la gestion responsable de l'eau et de l'énergie.

IX. SÉCURITÉ DES CLIENTS :

La sécurité des clients est une préoccupation primordiale pour les établissements d'hébergement et de restauration. Il est essentiel de mettre en place des mesures et des protocoles pour garantir la sécurité des clients en cas d'urgence, de prévenir les accidents et d'assurer leur bien-être global. Voici quelques aspects clés de la sécurité des clients :

1. Plan d'évacuation en cas d'urgence :

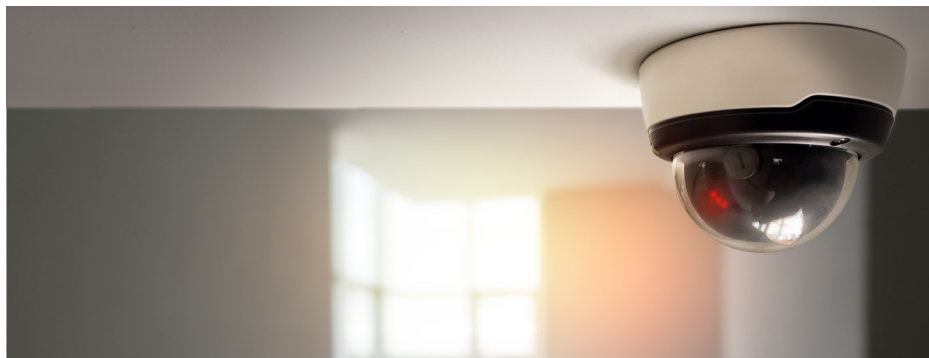
Un plan d'évacuation en cas d'urgence est un document essentiel qui décrit les procédures à suivre en cas d'incendie, de catastrophe naturelle, de panne de courant ou d'autres situations d'urgence. Le plan devrait inclure des itinéraires d'évacuation clairement indiqués, des points de rassemblement sûrs, des consignes pour le personnel et des informations sur les équipements de sécurité disponibles, tels que les extincteurs. Le personnel doit être formé pour mettre en œuvre ce plan en cas de besoin, et les clients doivent en être informés dès leur arrivée.

2. Systèmes de sécurité :

Les établissements doivent être équipés de systèmes de sécurité adéquats pour prévenir les intrusions et les incidents. Cela peut inclure des caméras de surveillance, des alarmes anti-incendie, des détecteurs de fumée et des dispositifs d'alarme. Ces systèmes doivent être régulièrement entretenus et testés pour assurer leur bon fonctionnement en cas de besoin.

3. Prévention des accidents :

La prévention des accidents est essentielle pour assurer la sécurité des clients. Cela implique de maintenir les installations en bon état, de s'assurer que les zones à risque, telles que les cuisines ou les aires de jeux, sont correctement sécurisées, et de former le personnel à identifier et à réduire les dangers. Les clients doivent également être informés des mesures de sécurité, telles que les consignes à suivre près de la piscine ou lors de l'utilisation d'équipements sportifs.



X. QUALIFICATION DU PERSONNEL :

La qualification du personnel dans les établissements d'hébergement et de restauration est un élément essentiel pour offrir un service de qualité aux clients. Voici quelques aspects importants concernant la qualification du personnel :

1. Formation et compétences du personnel

Le personnel des établissements d'hébergement et de restauration doit recevoir une formation adéquate pour accomplir ses tâches de manière professionnelle et efficace. Cela inclut la formation sur les protocoles de service, l'hygiène, la sécurité alimentaire, la gestion des clients, la communication et d'autres compétences spécifiques à leur poste. Les membres du personnel doivent être conscients des normes de qualité et de service de l'établissement et être en mesure de les mettre en pratique.

2. Langues étrangères parlées

Dans de nombreuses régions touristiques, il est courant que les établissements d'hébergement et de restauration emploient du personnel qui parle plusieurs langues. Cela peut inclure les langues étrangères couramment parlées par les touristes ou les visiteurs. Les membres du personnel qui interagissent directement avec les clients, tels que les serveurs, le personnel de la réception et les guides touristiques, devraient être capables de communiquer au moins dans les langues les plus couramment utilisées par les clients.

L'objectif est de garantir que les clients se sentent à l'aise et bien accueillis, même s'ils ne parlent pas la langue locale. Cela contribue à offrir une expérience positive et à répondre aux besoins des clients internationaux.

XI. MESURE DE LA SATISFACTION CLIENT :

La mesure de la satisfaction client est un aspect essentiel de la gestion des établissements d'hébergement et de restauration. Pour ce faire, voici comment vous pouvez mettre en place un système de collecte de commentaires et de plaintes, ainsi que des actions correctives et des mesures d'amélioration continue :

1. Système de collecte de commentaires et de plaintes :

- **Feedback en temps réel :** Offrez aux clients la possibilité de donner leur avis en temps réel, que ce soit via des cartes de commentaires, des applications mobiles, des tablettes à la réception, ou des enquêtes en ligne. Assurez-vous que les canaux de collecte sont faciles à utiliser et accessibles.
- **Boîtes à suggestions :** Placez des boîtes à suggestions dans l'établissement où les clients peuvent laisser des commentaires écrits de manière anonyme.

- **Réseaux sociaux et plateformes d'avis en ligne** : Surveillez les réseaux sociaux et les sites d'avis en ligne pour identifier les commentaires des clients. Répondez aux commentaires, positifs ou négatifs, de manière professionnelle.

- **Entretiens directs** : Engagez le personnel à engager des conversations avec les clients pour recueillir des commentaires verbaux. Cela peut se faire pendant le service ou lors du départ.

2. Actions correctives et amélioration continue.

a. Actions correctives :

- **Traitement des plaintes** : Créez un processus clair pour le traitement des plaintes. Les plaintes doivent être prises au sérieux et résolues de manière professionnelle et rapide.

- **Analyse des causes profondes** : Lorsqu'une plainte est reçue, identifiez les causes sous-jacentes du problème. Est-ce un problème individuel ou un problème systémique ?

- **Formation du personnel** : Si les problèmes sont liés à des erreurs du personnel, offrez une formation pour s'assurer que ces erreurs ne se reproduisent pas.

- **Mesures correctives** : Mettez en place des mesures correctives pour résoudre les problèmes à la racine. Assurez-vous que ces mesures sont documentées et suivies.

b. Amélioration continue :

- **Analyse des tendances** : Examinez les données sur les commentaires et les plaintes pour identifier les tendances et les domaines qui nécessitent des améliorations continues.

- **Impliquez le personnel** : Encouragez le personnel à identifier des opportunités d'amélioration et à proposer des idées pour améliorer la satisfaction des clients.

- **Récompenses et reconnaissance** : Récompensez le personnel qui contribue à l'amélioration de la satisfaction client.

- **Communication transparente** : Informez les clients des améliorations apportées en réponse à leurs commentaires. Montrez leur que vous prenez leurs retours au sérieux.

La mesure de la satisfaction client, la gestion des commentaires et des plaintes, ainsi que l'amélioration continue basée sur ces informations, peuvent contribuer à renforcer la réputation de votre établissement et à fidéliser vos clients.

XII. CERTIFICATION ET CONFORMITÉ :

La certification est un processus par lequel une organisation, dans ce cas, un établissement hôtelier, fait vérifier par une tierce partie indépendante que ses activités sont conformes à certaines normes ou exigences spécifiques. Voici comment ce processus peut être mis en œuvre :

- **Sélection de la norme ou du référentiel** : L'établissement hôtelier doit choisir une norme ou un référentiel de certification qui convient à ses activités. Il peut s'agir de normes de

qualité, d'hygiène, de durabilité, etc. Par exemple, la norme ISO 9001 pour la qualité, la norme ISO 14001 pour l'environnement, ou d'autres normes sectorielles spécifiques à l'industrie hôtelière.

- **Évaluation initiale** : Avant de demander la certification, l'établissement devra effectuer une auto-évaluation pour s'assurer qu'il est conforme aux exigences de la norme ou du référentiel choisi.

- **Engagement envers la conformité** : L'établissement doit mettre en place les procédures, les politiques et les processus nécessaires pour se conformer à la norme ou au référentiel. Cela peut inclure des formations, des ajustements opérationnels, des améliorations de l'infrastructure, etc.

- **Audit initial** : Un organisme de certification tiers effectuera un audit sur site pour évaluer la conformité de l'établissement par rapport à la norme ou au référentiel. Cet audit peut être planifié à l'avance ou survenir de manière inopinée.

- **Rapport d'audit** : L'organisme de certification produira un rapport d'audit décrivant les résultats de l'audit, y compris les non-conformités éventuelles. L'établissement devra prendre des mesures correctives pour résoudre ces problèmes.

- **Certification** : Si l'établissement répond à toutes les exigences de la norme ou du référentiel, il recevra une certification attestant de sa conformité. Cette certification est généralement valable pour une durée déterminée, après quoi des audits de suivi sont nécessaires pour la maintenir.

- **Contrôles de suivi et audits** : Pour maintenir la certification, l'établissement doit continuer à respecter les normes et les procédures spécifiées. Des audits de suivi réguliers sont effectués par l'organisme de certification pour vérifier le maintien de la conformité.

- **Amélioration continue** : L'un des principes clés de la certification est l'engagement en faveur de l'amélioration continue. Cela signifie que l'établissement doit constamment chercher des moyens de renforcer ses performances au-delà des exigences minimales de la norme ou du référentiel.

XIII. PROMOTION DE LA QUALITÉ :

1. Utilisation du label de qualité.

La promotion de la qualité dans un établissement, en particulier dans l'industrie hôtelière, repose sur diverses pratiques, y compris l'utilisation de labels de qualité et la communication des normes de qualité.

- **Utilisation du label de qualité** : Un label de qualité est une reconnaissance officielle décernée par une organisation ou une autorité indépendante pour attester que l'établissement respecte des normes de qualité spécifiques. Voici comment les établissements peuvent utiliser un label de qualité :

- **Demande de certification** : L'établissement peut demander la certification ou le label de

qualité auprès de l'organisme compétent. Il devra généralement répondre à un ensemble de critères et peut être soumis à des audits pour vérifier sa conformité.

- **Affichage du label** : Une fois certifié, l'établissement peut afficher le label de qualité de manière visible à ses clients. Cela peut se faire sur son site web, à l'entrée de l'établissement, dans les chambres, ou sur tout support marketing.

- **Utilisation du label dans la communication** : L'établissement peut utiliser le label de qualité dans ses campagnes de marketing et de communication pour montrer son engagement envers la qualité. Cela peut inclure des bannières sur le site web, des brochures imprimées, ou des mentions dans les médias sociaux.

- **Formation du personnel** : Le personnel doit être informé sur la signification du label de qualité et sur les normes qu'il représente. Il devrait être en mesure de répondre aux questions des clients sur le label.

2. Communication sur les normes de qualité.

En plus de l'utilisation d'un label de qualité, les établissements peuvent communiquer directement avec les clients sur les normes de qualité auxquelles ils adhèrent. Voici comment cela peut être réalisé :

- **Site web** : L'établissement peut publier des informations détaillées sur ses normes de qualité sur son site web. Cela peut inclure des descriptions des procédures de nettoyage, des pratiques durables, des mesures de sécurité, etc.

- **Documentation dans les chambres** : Les établissements peuvent fournir une brochure ou un document d'accueil dans les chambres qui explique les normes de qualité en place et les efforts pour garantir la satisfaction du client.

- **Formation du personnel** : Le personnel de l'établissement doit être informé des normes de qualité et des procédures à suivre pour les respecter. Cela inclut la formation en matière d'hygiène, de sécurité et de service à la clientèle.

- **Communication avec les clients** : Le personnel doit être en mesure d'expliquer directement aux clients les normes de qualité en place et les mesures prises pour garantir une expérience positive.

XIV. ORGANISMES CERTIFICATEURS :

1. Organismes Certificateurs Nationaux.

- Imanor (Institut Marocain de Normalisation) : Imanor délivre des certifications et des normes pour le secteur hôtelier au Maroc.

2. Organismes Certificateurs Internationaux.

- **ISO (Organisation internationale de normalisation)** : L'ISO élabore des normes internationales pour divers secteurs, y compris le secteur hôtelier.
- **Green Key** : Un label international pour les établissements touristiques durables.
- **EarthCheck** : Une certification internationale pour les entreprises du secteur du tourisme engagées dans la durabilité.
- **Green Globe** : Une certification internationale pour les entreprises du secteur hôtelier axées sur la durabilité.

3. Critères de Sélection d'un Organisme Certificateur.

a. Étapes du Processus de Certification.

Lorsque vous choisissez un organisme certificateur pour votre établissement hôtelier, voici quelques critères à prendre en compte :

- **Réputation et crédibilité** : Recherchez des organismes certificateurs reconnus pour leur crédibilité et leur expérience dans l'industrie hôtelière.
- **Compatibilité avec vos objectifs** : Assurez-vous que les critères de certification de l'organisme correspondent à vos objectifs en matière de durabilité, de qualité et d'autres domaines pertinents.
- **Coûts et ressources** : Évaluez les coûts liés à la certification, y compris les frais d'audit et les ressources nécessaires pour répondre aux critères.
- **Portée géographique** : Si votre établissement a des clients internationaux, envisagez une certification internationale pour maximiser la reconnaissance.
- **Exigences techniques et logistiques** : Assurez-vous que votre établissement peut répondre aux exigences techniques et logistiques de la certification.

b. Étapes du Processus de Certification :

Le processus de certification peut varier en fonction de l'organisme certificateur, mais voici des étapes générales couramment associées au processus de certification :

- **Préparation** : Identifiez les certifications potentielles, clarifiez vos objectifs, rassemblez la documentation nécessaire.
- **Demande de certification** : Soumettez une demande au(x) organisme(s) certificateur(s) de votre choix.
- **Audit initial** : Un auditeur de l'organisme certificateur visite votre établissement pour évaluer sa conformité aux critères de certification.
- **Rapport d'audit** : Vous recevez un rapport d'audit, indiquant les domaines de conformité et de non-conformité.

- **Actions correctives** : Si nécessaire, apportez des améliorations pour corriger les non-conformités.
- **Audit final** : Un deuxième audit peut être effectué pour vérifier les améliorations.
- **Délivrance de la certification** : Si votre établissement est conforme, vous recevrez la certification officielle.
- **Entretien** : Vous devez maintenir la conformité au fil du temps, avec des audits réguliers.

c. Exemples de Labels et de Certifications Reconnus.

Il existe de nombreux labels et certifications délivrés aux hôtels dans le monde entier pour reconnaître leur engagement envers la qualité, la durabilité, la sécurité, et d'autres critères spécifiques.

- **Welcome safely** : Le label «Welcome Safely» est strictement réservé aux établissements certifiés par les organismes de certification agréés par le département du Tourisme du Maroc.
- **Ecolabel** : Une certification environnementale européenne pour les hôtels et établissements touristiques.
- **La Clé Verte (Green Key)** : Une certification internationale pour le tourisme durable.
- **HOTELcert** : Une certification internationale reconnue pour la qualité hôtelière.
- **Green Key** : Un label international pour les hôtels qui répondent à des normes élevées en matière d'environnement et de durabilité.
- **ISO 9001** : La norme ISO 9001 concerne la gestion de la qualité. Les hôtels certifiés ISO 9001 doivent respecter des normes de qualité élevées dans tous les aspects de leur fonctionnement.
- **Rainforest Alliance Certified** : Cette certification se concentre sur le développement durable et la conservation de la biodiversité. Les hôtels certifiés s'engagent à adopter des pratiques respectueuses de l'environnement.
- **Certification EarthCheck** : EarthCheck est un programme de gestion environnementale et de certification utilisé par l'industrie hôtelière pour évaluer et réduire l'impact environnemental.
- **Forbes Travel Guide** : Les hôtels sont évalués et notés par Forbes Travel Guide en fonction de critères rigoureux, y compris les installations, les services, la qualité et l'expérience globale.
- **Relais & Châteaux** : Une association de propriétés indépendantes, principalement des hôtels et des restaurants, qui sont choisis pour leur caractère unique et leur excellence.
- **Referred Hotels & Resorts** : Une collection d'hôtels indépendants et de chaînes de luxe qui répondent à des normes de qualité élevées.
- **Small Luxury Hotels of the World (SLH)** : Comme mentionné précédemment, SLH est une collection d'hôtels indépendants de luxe.

- **he Leading Hotels of the World (LHW)** : LHW est une autre organisation regroupant des hôtels de luxe indépendants.
- **Certification ISO 14001** : Une certification environnementale qui se concentre sur la gestion des impacts environnementaux.
- **Certification ISO 22000** : Cette norme concerne la sécurité des denrées alimentaires, ce qui est essentiel pour les hôtels proposant de la restauration.
- **Certification HACCP** : Hazard Analysis and Critical Control Points est essentielle pour la sécurité alimentaire.

d. Témoignages et Retours d'Expérience.

Il est essentiel de rechercher des témoignages et des retours d'expérience d'autres établissements qui ont obtenu la certification que vous envisagez. Cela peut vous donner un aperçu des avantages, des défis et de l'impact réel de la certification sur votre établissement. N'hésitez pas à contacter d'autres hôteliers certifiés pour obtenir des conseils et des informations précieuses.

La sélection d'un organisme certificateur et le processus de certification sont des étapes importantes pour améliorer la qualité, la durabilité et la crédibilité de votre établissement hôtelier. Il est conseillé de prendre le temps de bien comprendre les critères et les exigences de la certification choisie et de s'entourer de professionnels pour vous guider tout au long du processus.

4. Assistance à la Sélection d'un Organisme Certificateur.

La Fédération Nationale de l'Industrie Hôtelière, joue un rôle essentiel dans le processus de certification et de labellisation des établissements hôteliers au Maroc à travers les actions suivantes :

- **Promotion de la certification** : La FNIH promeut activement la certification et la labellisation au sein de l'industrie hôtelière marocaine. Elle sensibilise les établissements hôteliers aux avantages de la certification en matière de qualité, de sécurité, d'environnement, ou d'autres domaines pertinents.
- **Accès aux informations** : La FNIH fournit aux établissements hôteliers des informations détaillées sur les différents labels et certifications disponibles, y compris les exigences et les critères spécifiques à chaque certification. Elle peut aider les hôtels à comprendre les avantages de chaque certification en fonction de leurs besoins.
- **Sélection des organismes certificateurs** : La FNIH peut recommander des organismes certificateurs agréés par le département du Tourisme marocain. Ces organismes sont habilités à effectuer les audits et les évaluations nécessaires pour délivrer la certification. La FNIH peut aider les hôtels à sélectionner les organismes certificateurs appropriés.
- **Accompagnement et assistance** : La FNIH peut accompagner les établissements hôteliers tout au long du processus de certification. Elle peut fournir une assistance dans la préparation de la documentation nécessaire, l'organisation des audits, et la préparation des établissements pour satisfaire aux critères de certification.

• **Promotion de la qualité et de la sécurité** : La FNH s'engage à promouvoir la qualité et la sécurité au sein de l'industrie hôtelière marocaine. La certification est un moyen d'atteindre ces objectifs, et la FNH encourage activement les établissements à améliorer leurs normes.

XV. DES CONSEILS ET DES ASTUCES PLUS PRATIQUES :

1. Le Respect des Normes est Essentiel : La conformité aux normes et réglementations est un gage de crédibilité et de confiance pour les clients. Il assure que chaque client bénéficie d'une expérience de qualité, renforçant ainsi la réputation de l'ensemble du secteur.

2. L'Amélioration Continue : L'industrie de l'hospitalité est dynamique et évolue constamment. Les attentes des clients, les avancées technologiques et les tendances environnementales évoluent. En s'engageant dans une amélioration continue, les établissements restent pertinents et compétitifs.

3. Investissement dans le Personnel : Le personnel est le visage de votre établissement. Leur formation et leur développement continu sont essentiels pour offrir un service exceptionnel. Des employés compétents et multilingues contribuent à une expérience client de qualité supérieure.

4. Responsabilité Environnementale : Le tourisme durable est de plus en plus important. En adoptant des pratiques respectueuses de l'environnement, les établissements peuvent contribuer à la préservation de la planète et attirer des clients sensibles à ces questions.

5. Les Commentaires des Clients : Les retours des clients sont une source inestimable d'informations. Ils permettent d'identifier les domaines nécessitant des améliorations. Mettez en place des mécanismes pour collecter et agir sur les commentaires.

6. Certification : La certification de la qualité est un signe de distinction. Elle montre que l'établissement s'engage sérieusement envers l'excellence. Cherchez des certifications reconnues nationalement et internationalement.

7. Utilisation des Labels : Si vous êtes certifié, exploitez les labels de qualité pour renforcer votre image. Ils rassurent les clients et les aident à faire leur choix.

CONCLUSION GÉNÉRALE

En conclusion, ce référentiel représente un pilier essentiel pour l'industrie de l'hospitalité au Maroc. En établissant des normes de qualité rigoureuses et des réglementations claires, il jette les bases d'une expérience client exceptionnelle, quel que soit le type d'établissement : hôtel, Riad, auberge, camping, etc. Ces directives s'inscrivent dans une perspective d'excellence qui dépasse les simples attentes des clients et qui contribue de manière significative à l'amélioration continue de tout le secteur.

La mise en œuvre de ces normes de qualité est bien plus qu'une simple exigence réglementaire. C'est une démarche visant à créer des moments mémorables pour les voyageurs et à renforcer la réputation de l'industrie de l'hospitalité marocaine. Lorsque les acteurs de ce secteur intègrent les directives de ce référentiel dans leur culture d'entreprise, ils s'engagent à offrir un service de qualité supérieure, à garantir la sécurité des clients et à participer à la croissance économique du pays.



