

## REMARQUES et DEMANDES

### SUITE A LA PUBLICATION

BO\_7407-bis du 27 Mai 2025

Après l'étude approfondie du texte récemment publié au JO, globalement, il s'agit d'un vrai progrès réglementaire, très attendu et salué par les professionnels de l'hébergement. Lequel va se traduire par une amélioration des prestations et donc de l'expérience client. Avec un référentiel de base commun mais distinct pour les 10 catégories nomenclaturales définies.

Nous allons nous attacher, ici, à développer le cas des **RIADS** ainsi que celui des **MAISONS D'HÔTES**.

**Nous avons élaboré ces remarques à partir des cahiers des charges les plus contraignants, à savoir LUXE pour les RIADS et 5\* pour les Maisons d'Hôtes.**

## LES RIADS

**[en rouge les points rédhibitoires pour les riads]**

1. **SITE INTERNET & PAIEMENT** : Le paiement (total ou partiel) en ligne doit être possible sur le site internet de l'établissement. Trop peu de plate-formes de paiement et/ou de channel managers permettent cela au Maroc. Nous suggérons la suppression de cette fonctionnalité.
2. **ESPACES VERTS EN PLEINE TERRE** : difficile à mettre en œuvre selon les riads. Beaucoup de plantes en pots et/ou en jardinières sont présentes dans les riads, mais, du fait de la surface parfois limitée des patios et des terrasses, ainsi que des risques d'infiltration de l'eau d'arrosage, cette prescription nous semble inadaptée aux riads. Et donc à supprimer.
3. **PORTIQUES et DETECTEUR DE METAUX** : inadaptés aux riads. Nous demandons leur suppression.
4. **L'ACCUEIL DU CLIENT SE FERA A LA SORTIE DU VEHICULE DE TRANSFERT** : dans le cas où l'établissement n'est pas directement accessible en voiture, pour la majorité des établissements en Medina notamment, l'accueil devra se faire par carrossa pour les catégories supérieures (à la discrétion des autorités), puis à l'entrée de l'établissement.
5. **L'ESPACE D'ACCUEIL doit contenir un comptoir (desk), un bureau ou un hall dédié.** Nous préconisons d'ajouter à cette liste de possibilités « *ou dans un salon/bhou* ».
6. **WC invités** : la majorité des établissements n'auront pas l'emprise au sol suffisante pour créer 2 WC genrés H/F. Concernant les équipements, et notamment la « *poubelle à couvercle avec commande à pied ou automatique* », la notion de commande à pied ou automatique nous paraît superflue et contre-productive en termes d'authenticité, sans toutefois remettre en question la nécessité d'une poubelle avec couvercle au plan hygiénique.
7. **ASCENSEUR** : doit rester facultatif et faiblement pondéré car la structure des riads permet rarement sa mise en place, sauf les plus gros établissements.

8. **TELEPHONE ext/int. Et TELEVISEURS** : ces 2 équipements sont rédhibitoires dans la plupart des riads. Proposition de conserver ces équipements en mode FACULTATIF et faiblement pondéré. Et/ou de proposer la mise en place d'un téléviseur dans un salon ou une pièce commune.
9. **TETE DE LIT** : équipement qui doit rester facultatif et non obligatoire. En effet, dans de nombreux riads, la présence de plâtre sculpté et/ou de tadelakt mural peut être gâchée par une tête de lit.
10. **1 TABLE DE CHEVET et SON ECLAIRAGE DEDIE PAR PERSONNE** : équipement pas toujours possible selon la configuration des chambres. Suggestion : le riad devra proposer un aménagement permet au client de positionner près du lit ses affaires personnelles (niches, rebord, etc.).
11. **ACCES des 2 COTES DU LIT** : doit rester facultatif. Certaines chambres ne le permettront pas.
12. **TABLE/BUREAU/COIFFEUSE et PORTE BAGAGE** : suggestion de passer en paramètre facultatif.
13. **3 assises/chambre (en catégorie Luxe)** : 2 assises suffisent ou banquette/canapé traditionnel.
14. **Grand MIROIR à l'intérieur de la penderie** : suggestion de passer en facultatif.
15. **MINI BAR** : inadapté aux riads. Nous suggérons la suppression de cet équipement ou de revoir sa pondération à la baisse. En contrepartie, pour les catégories supérieures, à charge de l'établissement de fournir de l'eau fraîche embouteillée sur simple demande des hôtes.
16. **FOURNITURES (bloc-notes et un crayon au minimum)** : de nos jours, qui utilise ces fournitures ? Nous suggérons leur suppression en faveur du Développement Durable.
17. **PISCINE INTERIEURE** : lorsqu'elle est prévue, doit être chauffée au minimum à 26°C. Nous suggérons l'abandon de cette consigne. De par la consommation électrique induite, pas en phase avec l'époque, le réchauffement climatique et le développement Durable.
18. **DOUCHES AMENAGEES PRES DE LA PISCINE** : inadaptées aux riads car l'emprise au sol en patio ou sur les terrasses est réduite. De plus, les chambres sont souvent très proches de la piscine.
19. **SURVEILLANCE PISCINE A ASSURER PAR UN MAITRE NAGEUR** : le nombre d'hôtes se baignant est réduit. La taille des établissements ne permet pas cette embauche saisonnière. Nous proposons de rajouter sur le panneau signalétique une décharge du type « *Utilisation sous la responsabilité et la surveillance des hôtes et/ou des parents.* »
20. **POUBELLE à pédale** : inutile. Avec un couvercle, suffisant.
21. **BOITE A SERVIETTES PAPIER** : suggestion de passer en facultatif.
22. **PRODUITS D'ACCUEIL en SANITAIRES** : nous sommes d'accord sur le principe mais être estampillé au nom de l'établissement est superflu. Une marque de qualité et professionnelle nous paraît plus adapté (ex. : *Les Sens de Marrakech*).
23. **PEIGNOIRS ET CHAUSSONS A USAGE UNIQUE** : suggestion de passer en facultatif à l'exception des Suites (> 21 m²).
24. **CARTE DES PETIT-DEJEUNERS** : Les Riads et MH proposent systématiquement le PDej, ou devront le proposer pour les rares qui ne le proposent pas. C'est le principe du Bed & Breakfast. Donc la carte avec les tarifs nous semble inappropriée.
25. **ROOM SERVICE** : excellente initiative. Doit être rendue possible via une application interne à l'établissement, téléchargeable à l'arrivée des clients.
26. **ASSISTANCE MEDICALE** : suggestion de passer en facultatif.
27. **LOCAUX DES EMPLOYES** : Nombre de riads n'ont et n'auront jamais l'emprise au sol nécessaire pour mettre en place un réfectoire (habituellement les équipes mangent en cuisine), des casiers individuels, des WC et douches genrées H/F. Proposition de mettre à contribution les sanitaires invités, peu utilisés par les hôtes.

# LES MAISONS D'HÔTES (MH)

[en rouge les points rédhibitoires pour les MH]

1. **SITE INTERNET & PAIEMENT** : Le paiement (total ou partiel) en ligne doit être possible sur le site internet de l'établissement. Trop peu de plate-formes de paiement et/ou de channel managers permettent cela au Maroc. Nous suggérons la suppression de cette fonctionnalité.
2. **ESPACES VERTS EN PLEINE TERRE** : difficile à mettre en œuvre dans les MH. Beaucoup de plantes en pots et/ou en jardinières sont déjà présentes dans les MH, mais, du fait de la surface parfois limitée des patios et des terrasses, ainsi que des risques d'infiltration de l'eau d'arrosage, cette prescription nous semble inadaptée aux MH. Et donc à supprimer.
3. **PORTIQUE et DETECTEUR DE METAUX** : inadaptés aux MH. Nous demandons leur suppression.
4. **L'ACCUEIL DU CLIENT SE FERA A LA SORTIE DU VEHICULE DE TRANSFERT** : dans le cas où l'établissement n'est pas directement accessible en voiture, pour la majorité des établissements en Medina notamment, l'accueil devra se faire par carrossa pour les catégories supérieures (à la discrétion des autorités), puis à l'entrée de l'établissement.
5. **L'ESPACE D'ACCUEIL doit contenir un comptoir (desk), un bureau ou un hall dédié**. Nous proposons d'ajouter à cette liste de possibilités « *ou dans un salon/bhou* ».
6. **WC invités** : la majorité des établissements n'auront pas l'emprise au sol suffisante pour créer 2 WC genrés H/F. Concernant les équipements, et notamment la « *poubelle à couvercle avec commande à pied ou automatique* », la notion de commande à pied ou automatique nous paraît superflue et contre-productive en termes d'authenticité, sans toutefois remettre en question la nécessité d'une poubelle avec couvercle au plan hygiénique.
7. **ASCENSEUR** : doit rester facultatif et faiblement pondéré car la structure des MH permet rarement sa mise en place, sauf les plus gros établissements, très minoritaires.
8. **TELEPHONE ext/int. Et TELEVISEURS** : ces 2 équipements sont rédhibitoires dans la plupart des MH. Proposition de conserver ces équipements en mode FACULTATIF et faiblement pondéré. Et/ou de proposer la mise en place d'un téléviseur dans un salon ou pièce commune.
9. **TETE DE LIT** : équipement qui doit rester facultatif et non obligatoire. En effet, dans de nombreuses MH, la présence de plâtre sculpté et/ou de tadelakt mural peut être gâchée par une tête de lit.
10. **1 TABLE DE CHEVET et SON ECLAIRAGE DEDIE PAR PERSONNE** : équipement pas toujours possible selon la configuration des chambres. Suggestion : le MH devra proposer un aménagement permet au client de positionner près du lit ses affaires personnelles (niches, rebord, etc.).
11. **ACCES des 2 COTES DU LIT** : doit rester facultatif. Certaines chambres ne le permettront pas.
12. **TABLE/BUREAU/COIFFEUSE et PORTE BAGAGE** : suggestion de passer en facultatif.
13. **3 assises/chambre (en catégorie Luxe)** : 2 assises suffisent ou banquette/canapé traditionnel.
14. **Grand MIROIR à l'intérieur de la penderie** : suggestion de passer en facultatif.
15. **MINI BAR** : inadapté aux MH. Nous suggérons la suppression de cet équipement ou de revoir sa pondération à la baisse. En contrepartie, pour les catégories supérieures, à charge de l'établissement de fournir de l'eau fraîche embouteillée sur simple demande des hôtes.
16. **FOURNITURES (bloc-notes et un crayon au minimum)** : de nos jours, très peu de personnes utilise ces fournitures ? Nous suggérons leur suppression en faveur du Développement Durable.

17. **PISCINE INTERIEURE** : lorsqu'elle est prévue, doit être chauffée au minimum à 26°C. Nous suggérons l'abandon de cette consigne. De par la consommation électrique induite, pas en phase avec l'époque, le réchauffement climatique et le développement Durable.
18. **DOUCHES AMENAGEES PRES DE LA PISCINE** : inadaptées aux MH car l'emprise au sol en patio ou sur les terrasses est réduite. De plus, les chambres sont souvent très proches de la piscine.
19. **SURVEILLANCE PISCINE A ASSURER PAR UN MAITRE NAGEUR** : le nombre des hôtes se baignant est réduit. La taille des établissements ne permet pas cette embauche saisonnière. Nous proposons de rajouter sur le panneau signalétique une décharge du type « *Utilisation sous la responsabilité et la surveillance des hôtes et/ou des parents.* » comme cela est le cas dans certains ERP en Europe.
20. **POUBELLE à pédale** : superflue. Avec un couvercle suffisant.
21. **BOITE A SERVIETTES PAPIER** : suggestion de passer en facultatif.
22. **PRODUITS D'ACCUEIL en SANITAIRES** : nous sommes d'accord sur le principe mais être estampillés au nom de l'établissement est superflu. Une marque de qualité et professionnelle nous paraît plus adapté (ex. : Les Sens de Marrakech).
23. **PEIGNOIRS ET CHAUSSONS A USAGE UNIQUE** : suggestion de passer en facultatif à l'exception des Suites (> 21 m²).
24. **CARTE DES PETIT-DEJEUNERS** : Les MH proposent systématiquement ou devront le proposer pour les rares qui ne le proposent pas. C'est le principe du Bed & Breakfast. Donc la carte avec les tarifs nous semble inutile et inappropriée.
25. **ROOM SERVICE** : excellente initiative. Doit être rendue possible via une application interne à l'établissement, téléchargeable à l'arrivée des clients.
26. **ASSISTANCE MEDICALE** : suggestion de passer en facultatif.
27. **LOCAUX DES EMPLOYES** : Nombre de MH n'ont et n'auront jamais l'emprise au sol nécessaire pour mettre en place un réfectoire (habituellement les équipes mangent en cuisine), des casiers individuels, des WC et douches genrés H/F. Proposition de mettre à contribution les sanitaires invités.

**Cette nouvelle réglementation appelle également d'autres remarques et demandes de précisions :**

1. Qu'est-ce qui permettra de distinguer un Riad d'une MH ?
2. Les fourchettes du nombre de chambres a-t-il bien été abandonné ? Nous avons sollicité le Ministère du Tourisme afin d'abaisser le seuil à 3 chambres minimum. Qu'en est-il ?
3. De la même manière, des surfaces minimales pour les chambres et leur salle de bains existaient dans l'ancienne réglementation. Cela a-t-il été abandonné ?
4. Le maintien des 2 accès (1 entrée client et 1 entrée staff/fournisseurs) nous semble rédhibitoire pour nombre d'établissements.