

## GESTION DES RISQUES ET DE LA SECURITE

DANS LES HEBERGEMENTS  
TOURISTIQUES DE PETITE ET  
MOYENNE TAILLES

Maroc, 2019



Ce guide a été élaboré avec l'appui de la coopération allemande (GIZ) par l'intermédiaire du projet régional « Renforcement des compétences en Gestion des Risques et de la Sécurité dans les destinations de tourisme d'aventure ».

# INTRODUCTION

Ce guide pratique est dédié à la formation sur la gestion des risques et de la sécurité dans les hébergements de petite et moyenne taille. Il est destiné aux **managers des tour-opérateurs** souhaitant réaliser une évaluation des risques et aux **responsables d'hébergements** dans une optique d'auto-évaluation.

Il a été élaboré à partir d'une **analyse du cadre réglementaire** en vigueur au Maroc et des **pratiques observées** auprès d'un panel de petits et moyens hébergements.

Chaque thématique (ex. Prévention Incendie, Premiers Secours...) abordée dans le guide fait référence à la législation en vigueur, propose une liste de points de contrôle, des recommandations et photos pour illustrer les conseils. Le guide ne propose pas une liste exhaustive des points de réglementation en vigueur et ne peut en aucun cas se substituer aux textes officiels. En cas de doute, c'est la législation marocaine qui fait foi. Il offre des **conseils pratiques** et permet de **faciliter l'utilisation des outils de gestion des risques**.

# TABLE DES MATIERES

|  |    |
|--|----|
| > METHODOLOGIE   | 3  |
| > SECTIONS RELATIVES<br>AUX RISQUES & A LA<br>SECURITE : |    |
| • SECURITE INCENDIE                                      | 10 |
| • PREMIERS SECOURS                                       | 13 |
| • CUISINE  | 15 |
| • HYGIENE  | 20 |
| • SECURITE DES<br>PERSONNES                              | 21 |
| • ACCESSIBILITE  | 23 |
| • ACTIVITES  | 27 |
| > SYSTEME DE GESTION<br>DES RISQUES ET DE LA<br>SECURITE | 29 |

# >METHODOLOGIE

## *Ou comment procéder à une analyse systématique des risques dans des hébergements de petite et moyenne tailles*

### LES 4 CONSEILS POUR CONDUIRE UNE VISITE D'EVALUATION EFFICACE



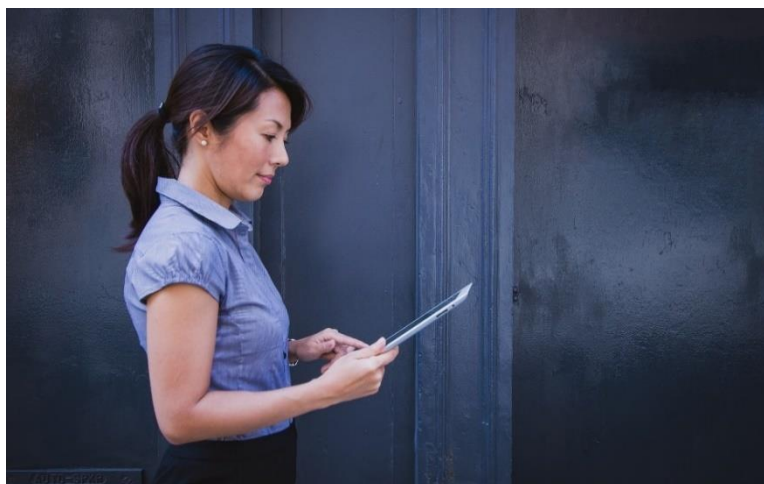
# 1

Communiquer clairement : parler un langage simple, éviter le jargon, expliquer les enjeux et normes avec des exemples concrets

Baser les constats sur des éléments objectivement observables issus de sources d'information différentes

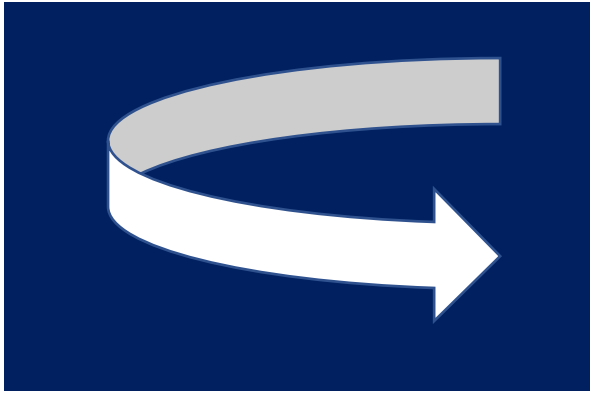
# 2

Par exemple, si vous observez que la structure dispose d'un plan d'urgence, il faut aussi s'assurer qu'il est communiqué aux touristes, que les employés en ont connaissance et finalement vérifier que les sorties de secours soient effectivement libres et signalées. En d'autres termes, il est recommandé de croiser l'information de 3 sources différentes (min. 2 pour obtenir une preuve objective). Les méthodes telles que l'observation (ex. les chambres, les sorties de secours, les marches et escaliers), les entretiens (ex. pour évaluer le niveau de connaissance des employés), la revue documentaire (ex. compte-rendu de formation, plans d'urgence, évaluation précédente des risques) permettent ainsi de collecter suffisamment de données et de formuler des constats fiables.



Faire preuve d'esprit critique et de bon sens doit permettre d'éviter les jugements hâtifs et de réévaluer certaines situations si le moindre fait semble manquer

# 3

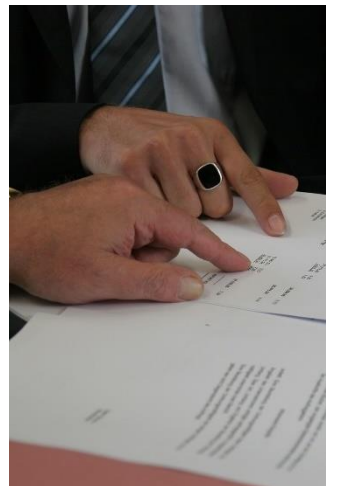


Il est facile d'accepter de manière automatique toutes les informations partagées par les gérants et responsables. Cependant, conduire une bonne évaluation, c'est essayer d'avoir l'image la plus complète qui soit, en vérifiant les faits de manière constructive. Ne restez pas sur des éléments déclaratifs et demandez à voir la preuve, le document, l'attestation. Par exemple, si le gérant d'un établissement vous explique que tous les employés de cuisine disposent de connaissances et ont reçu la formation nécessaire pour assurer une bonne hygiène alimentaire, vous pouvez tout à fait demander à voir leurs CV, à connaître la date et à consulter des documents liés à la formation (photos, contenu de formation...) et si rien n'est disponible, poser quelques questions directement aux employés pour évaluer leur niveau de compétence.



Orienter l'évaluation dans une démarche de progrès

4



Il s'agit en premier lieu d'accompagner les changements de manière positive, en stimulant les opérateurs. Le déroulement et l'objectif de la visite doivent être explicités aux responsables d'hébergement. Il ne s'agit en aucun cas d'une inspection, d'un contrôle et les données et remarques ne sont aucunement transmises à aucun organisme. Pour piloter les améliorations, il est toutefois nécessaire de fixer en fin de visite des résultats ou objectifs à atteindre. Le recours à un plan d'action facilite le suivi et est vivement recommandé (un modèle-type est proposé dans la dernière section du présent guide).





## LA VISITE D'ÉVALUATION DES RISQUES ET DE LA SÉCURITÉ : LES 3 ÉTAPES

# 1

### ORGANISER LA VISITE

La visite d'évaluation étant un processus volontaire, l'accord des propriétaires et gérants des hébergements est un préalable indispensable. L'objectif et le champ de la visite doivent être bien compris par la direction de l'établissement. L'issue de la visite doit permettre de définir un plan d'action avec des indicateurs de performance mesurables sur le long terme.

Avant les visites, il faut connaître les services proposés par les établissements et les risques qui pourraient être associés à leur emplacement, et liés à la saisonnalité et aux conditions naturelles. Le site Internet de la structure peut permettre de collecter les informations de base.

Lors du briefing d'introduction, en début de visite, il est important de rappeler : votre poste (et de remercier vos interlocuteurs pour leur disponibilité), l'objectif et le champ de la visite (ex. *Durant cette visite, je vais faire le tour de votre établissement et visiter les chambres disponibles ; si possible, j'aimerais aussi m'entretenir brièvement avec vos employés. L'objectif de la visite est que je comprenne mieux quels risques vous rencontrez dans le cadre de votre activité pour pouvoir vous partager quelques conseils et recommandations.*), le caractère volontaire de la démarche, la garantie de l'anonymat des données collectées et de demander l'accord à la direction pour prendre des photos et visiter l'ensemble de la structure.

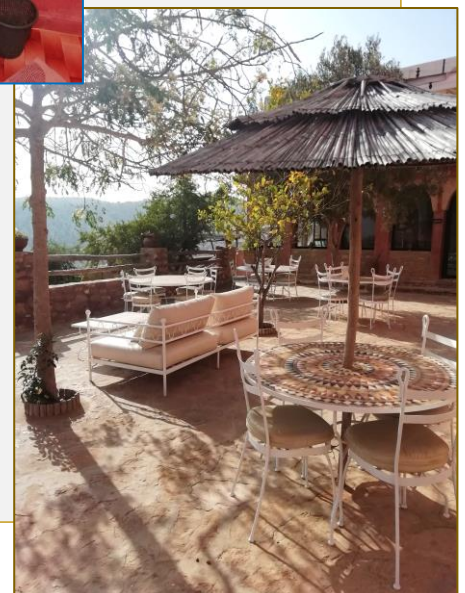
# VISITER LA STRUCTURE

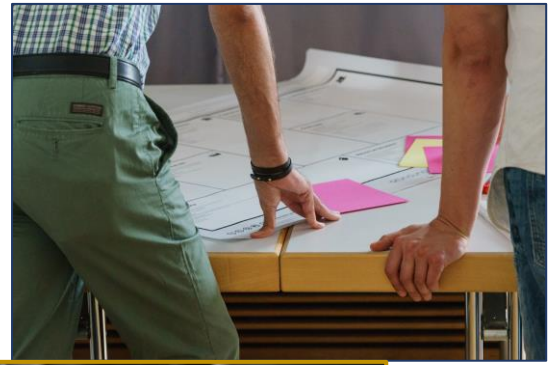
Une évaluation qualitative doit comprendre des informations de sources diverses, telles que l'observation, les entretiens et la consultation de documents.

**L'observation** de la structure de l'établissement inclut : les chambres, la réception, les affichages disponibles, les étages, les escaliers et marches, la cuisine, les dépendances (jardin, parc, piscine...). En fonction de la taille de l'établissement, un nombre suffisant de chambres doit être visité pour s'assurer de leur état (et qu'elles soient aussi différentes que possible ex. chambres simples, doubles, suites ...).

Les structures d'hébergement peuvent être très différentes (gîtes de montagne, maisons traditionnelles, hôtels modernes...). Il est recommandé de demander systématiquement pourquoi le bâtiment a été construit ou organisé de telle ou telle manière, de façon à identifier les contraintes techniques, structurelles ou légales. Cela permet également de comprendre le niveau de conscience de la sécurité, les économies potentielles réalisées et de disposer, en finalité, de l'ensemble des paramètres pour proposer et discuter les actions correctives recommandées.

# 2





**Les entretiens** avec la direction et les employés sont une seconde source d'informations importante. Lors des échanges, il est important de rester le plus neutre pour avoir une appréciation objective de la situation. Les mises en situation et les questions sur des exemples concrets permettent d'évaluer les connaissances et compétences des personnes en contexte. Ex. 1 *Je suis sûr / sure que vous êtes conscient des risques d'incendie, n'est-ce pas ?* -) **question orientée – déconseillé**  
Ex. 2 *Vous avez été formé sur la prévention incendie, n'est-ce pas ? Est-ce que vous savez comment réagir en cas d'incendie ?* -) **question fermée – déconseillé**  
Ex. 3 *Quel type de connaissance avez-vous sur la prévention incendie ? Comment réagiriez-vous en cas d'incendie ?* -) **question ouverte - conseillé**

Les techniques de base d'entretien doivent être mobilisées : porter attention aux indices non verbaux, conserver neutralité, sang-froid et respect, veiller à ce que la prise de notes ne perturbe pas l'interlocuteur (remplir plutôt la grille d'évaluation en fin de visite), tenter de comprendre les causes fondamentales des enjeux en posant des questions pertinentes. Par exemple, les employés peuvent avoir des connaissances limitées en termes de prévention incendie, quelle en est la raison ? Est-ce que les employés ont été recrutés récemment ? Est-ce qu'on les a formés mais qu'ils n'ont pas retenu/compris le contenu de la formation ? Est-ce que la direction n'a pas organisé de formation par faute de temps, de ressources ou de conscience du risque ?

**La vérification documentaire** est importante pour valider / invalider certaines informations. Elle peut comprendre une lecture critique / observation des documents suivants : plan d'évaluation des risques, plans d'urgence, des comptes-rendus de formation (prévention incendie, premiers secours), des certificats d'aptitude des employés, des documents sur les accidents préalables, des certificats de maintenance



# 3

## REEMPLIR LES LISTES DE POINTS DE CONTROLE ET PARTAGER LES RESULTATS

Des **listes de points de contrôle** sont disponibles ci-dessous **pour chaque thématique identifiée**. Ces listes sont basées sur la réglementation en vigueur mais ne peuvent se substituer à une lecture complète des textes de loi. En fonction de l'évolution du cadre légal et de paramètres liés à l'emplacement du site, à sa structure ou à sa localisation (ex. espace de camping, stations d'altitude, tremblements de terre, avalanches...), des points de contrôle peuvent être ajoutés aux listes.

La plupart des questions de la grille sont des questions fermées qui ne doivent pas être posées de manière directe, auquel cas, cela risque de perturber le processus de compréhension des causes fondamentales.

Les notes issues de l'observation et des entretiens et la vérification documentaire permettent de réunir un ensemble de données qui doivent être analysées. La grille peut ensuite être remplie, au plus possible sur la base de preuves. Il est important de prendre un maximum de photos durant les visites.

En fin de visite, il est important de partager les recommandations / conclusions majeures qui ont été observées. Les quelques points suivants sont importants pour que le partage des constats se déroule au mieux :

- Remercier la direction et les employés pour leur disponibilité et partager toujours les conclusions en mettant l'accent sur les points positifs ex.  
*J'ai remarqué qu'il y avait des affiches de prévention pour l'utilisation sécuritaire des produits chimiques dans la buanderie. C'est une très bonne initiative. Cependant, aucun des employés n'appliquait les bonnes pratiques lors du nettoyage du matériel. D'après les entretiens, ça peut être lié à leur perception, ils n'ont pas l'impression que ce qu'ils font peut être dangereux. Ça pourrait aider de faire un rappel à l'équipe avant qu'ils ne commencent le nettoyage et de réexpliquer les attitudes et pratiques attendues. Il est parfois utile de rappeler quels sont les dangers auxquels on est exposé et comment les éviter pour ne pas se blesser ex. se couper, se brûler...*
- Réunir les conseils / recommandations liés au même sujet. Ex. collecter toutes les données liées à la prévention incendie et résumer les points principaux relevés ex. *en termes de prévention incendie, j'ai remarqué que...*
- Expliquer en quoi les pratiques observées sont risquées et quelles conséquences elles pourraient avoir si des mesures préventives n'étaient pas mises en place.
- Lorsque vous partagez des constats, il est important de bien expliquer les causes fondamentales identifiées et si la direction est en accord avec vous ou si d'autres faits doivent être pris en compte.
- Il faut donner le temps à la direction de comprendre les risques. On a parfois tendance à nier mais on sous-estime aussi souvent, par manque de connaissance, certains risques liés à nos pratiques.



> SECTIONS RELATIVES  
AUX RISQUES & A LA  
SECURITE

# SECURITE INCENDIE

La sécurité incendie comprend l'ensemble des mesures et moyens destinés à la prévention du risque incendie (tels que les dispositifs de détection et d'alarme) ainsi qu'à l'action pour combattre le feu (évacuation, extinction...).



## REGLEMENTATION

- Arrêté du ministre du tourisme n°1751-02 du 23 chaoual 1424 (18 décembre 2003) fixant les normes de classement des établissements touristiques
- Arrêté viziriel du 28 juin 1938 concernant la protection des travailleurs dans les établissements qui mettent en oeuvre des courants électriques
- Règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les constructions, Royaume du Maroc, Ministère de l'Intérieur, Direction Générale de la Protection Civile

## ➤ LISTE DES POINTS DE CONTROLE

|  | CONFORMITE |     |
|--|------------|-----|
|  | OUI        | NON |
| <b>Entrée et parties communes</b>  |            |     |
| Présence d'extincteurs adaptés aux risques fixes et mobiles  |            |     |
| Présence de Robinets d'Incendie Armés (RIA), obligation pour les constructions après 2003                          |            |     |
| Signalisation de la direction vers la sortie   |            |     |
| Signalisation des portes de secours en arabe et langues étrangères   |            |     |
| Eclairage de sécurité  |            |     |
| Plan d'évacuation affiché  |            |     |
| Consignes de sécurité incendie en en arabe et langues étrangères   |            |     |
| Détecteurs de fumée  |            |     |
| Alarme incendie  |            |     |
| <b>Chambres</b>  |            |     |
| Présence d'extincteurs adaptés aux risques fixes et mobiles / RIA  |            |     |
| Signalisation de la direction vers la sortie   |            |     |
| Signalisation des issues (escaliers et portes, marquage de la direction) de secours en arabe et langues étrangères |            |     |
| Eclairage de sécurité  |            |     |
| Plan d'évacuation affiché  |            |     |

|  |  |  |
|--|--|--|
| Consignes de sécurité incendie en en arabe et langues étrangères                 |  |  |
| Eclairage de sécurité  |  |  |
| Détecteurs de fumée  |  |  |
| Alarme incendie  |  |  |
| <b>Couloirs et escaliers</b>   |  |  |
| Marquage de la direction vers la sortie  |  |  |
| Eclairage de sécurité  |  |  |
| Accessibilité  |  |  |
| Largeur des couloirs et escaliers – 1.2 m  |  |  |
| La direction d'évacuation mène vers un lieu sûr                                  |  |  |
| <b>Sorties de secours</b>  |  |  |
| Présence d'une sortie de secours   |  |  |
| La sortie de secours est sur un côté opposé à l'entrée principale                |  |  |
| Marquage de la direction vers la sortie  |  |  |
| Eclairage de secours   |  |  |
| Facilité d'ouverture de la porte, dans le sens de l'évacuation, non fermée à clé |  |  |
| Dégagées en permanence   |  |  |
| <b>Installation électrique</b>   |  |  |
| Vérification par un organisme agréé par le Ministère des Mines                   |  |  |
| Fils protégés non dénudés  |  |  |
| Prises et raccordements sécurisés  |  |  |
| <b>Personnel</b>   |  |  |
| Formation à l'utilisation des moyens de lutte contre l'incendie                  |  |  |
| <b>Autres</b>  |  |  |
| Liaison directe avec la Protection Civile la plus proche                         |  |  |
| Extincteurs à déclenchement automatique dans les chaufferies                     |  |  |

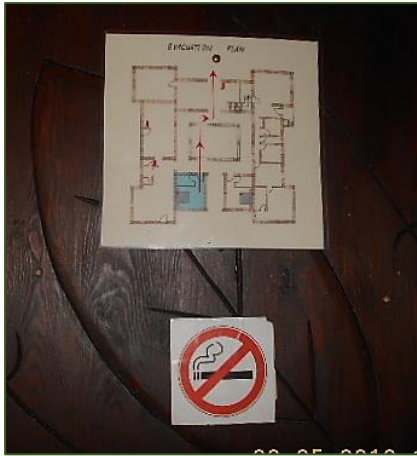


## RECOMMANDATIONS

- Les extincteurs doivent être adaptés au type de risque, facilement repérables, fixés à une hauteur adéquate pour être accessibles. Rappel : l'extincteur poudre est le seul polyvalent en mesure d'éteindre tous les types de feux ; néanmoins, l'extincteur à CO2 est conseillé pour lutter contre les feux ayant le gaz ou l'électricité comme origines.
- Les secours doivent avoir un accès facile à l'ensemble de l'établissement et l'évacuation doit être pensée pour être la plus facile possible.
- Des exercices d'évacuation doivent être organisés de manière régulière pour préparer les employés à agir de manière appropriée si un incendie survient.
- Les cheminées doivent être impérativement ramonées.

# BONNES PRATIQUES

- ✓ Matériel (extincteur, RIA) adapté, disponible et révisé
- ✓ Signalisation adéquate : plan d'évacuation, interdiction de fumer



# NON-CONFORMITES

- X Tableau électrique non couvert
- X Stockage du gaz non conforme chaufferies



- X Environnement non sécuritaire
- X Manque d'aération dans les



# PREMIERS SECOURS

En cas d'urgence, il est indispensable de pouvoir dispenser les premiers secours à une personne accidentée ou malade et de disposer des contacts nécessaires pour une intervention rapide des secours.



## REGLEMENTATION

- Arrêté du ministre du tourisme n°1751-02 du 23 chaoual 1424 (18 décembre 2003) fixant les normes de classement des établissements touristiques

## ➤ LISTE DES POINTS DE CONTROLE

|  | CONFORMITE |     |
|--|------------|-----|
|  | OUI        | NON |
| Formation du personnel aux Premiers Secours              |            |     |
| Réalisation d'exercices de mise en situation             |            |     |
| Disponibilité d'une trousse de premiers secours complète |            |     |

## CONTENU-TYPE D'UNE TROUSSE DE PREMIERS SECOURS

### Hygiène / désinfection

- ✓ Compresse sans alcool
- ✓ Flacon d'alcool à 70% pour désinfection du petit matériel
- ✓ Flacon d'éther
- ✓ Antiseptique

### Piqûres d'insectes / Echardes / Corps étrangers

- ✓ Pince à tique
- ✓ Pince à épiler
- ✓ Pommade calmante spécifique pour les piqûres d'insectes

### Protection / hygiène

- ✓ Paires de gants à usage unique
- ✓ Masques filtre de protection buccale à usage unique
- ✓ Couverture isotherme
- ✓ Trousse

### Plaies / brûlures / hémorragies

- ✓ Assortiment de pansements individuels hypoallergéniques
- ✓ Assortiment de pansements hydrocolloïdes pour les brûlures
- ✓ Bandage (non gaze) triangulaire stérile (96 cm X 96 cm X 136 cm)
- ✓ Bandage de gaze élastique (4 m X 6 cm)
- ✓ Compresse froide instantanée
- ✓ Compresse stériles (10 cm X 10 cm et 5 cm X 5 cm)
- ✓ Pansement compressif stérile (8 cm X 10 cm)
- ✓ Rouleau de sparadrap hypoallergénique
- ✓ Paire de ciseaux pour tissu
- ✓ Epingles de sûreté

# BONNES PRATIQUES

- ✓ Trousses de secours complètes, produits non périmés
- ✓ Affichage de rappel des gestes d'urgence

N.B. Il est conseillé d'identifier une personne comme responsable de l'approvisionnement et en charge de la vérification régulière de la trousse de secours (vérifier la validité des produits)



# CUISINE

Les principes d'hygiène alimentaire de base (respect de la chaîne du froid, conservation appropriée des aliments, nettoyage et propreté des espaces et ustensiles de cuisine etc.) doivent être scrupuleusement suivis dans la cuisine afin de prévenir les risques de toxi-infection alimentaire.



## REGLEMENTATION

- Arrêté du ministre du tourisme n°1751-02 du 23 chaoual 1424 (18 décembre 2003) fixant les normes de classement des établissements touristiques

## ➤ LISTE DES POINTS DE CONTROLE

|  | CONFORMITE |     |
|--|------------|-----|
|  | OUI        | NON |
| <b>Classification du restaurant de l'établissement</b>   |            |     |
| 1, 2 ou 3 fourchettes<br><i>N.B. Le nombre de fourchettes induit des exigences particulières en termes de réglementation</i><br><i>Ex. si 1 ou 2 fourchettes : la surface de la cuisine ne doit pas être inférieure à 55% de la surface de la salle à manger si moins de 30 couverts</i> |            |     |
| Repas servis ou uniquement petits déjeuners<br><i>N.B. Exigences différentes en fonction de la classification</i>  |            |     |
| <b>Généralités</b>   |            |     |
| Cuisine carrelée à hauteur de 1.6 m  |            |     |
| Bonne aération   |            |     |
| Sas avec le restaurant pour éviter les odeurs  |            |     |
| Filtres de la hotte changés régulièrement  |            |     |
| Moustiquaires aux fenêtres   |            |     |
| Eclairage adéquat  |            |     |
| Système d'évacuation rapide des eaux résiduaires   |            |     |
| <b>Propreté</b>  |            |     |
| Espace de lavage de la vaisselle et des légumes est séparé du plan de travail  |            |     |
| Utilisation de sacs poubelle   |            |     |
| Poubelles avec pédales   |            |     |
| Lave-mains avec commande à pied, savon et sèche-mains  |            |     |
| <b>Nettoyage / Entretien / Hygiène alimentaire</b>   |            |     |
| Les produits d'entretien et ustensiles de ménage sont séparés du stockage des aliments   |            |     |



| POINTS DE CONTROLE  | CONFORMITE |     |
|---|------------|-----|
|   | OUI        | NON |
| Les espaces de traitement de la viande et du poisson sont séparés des autres plans de travail   |            |     |
| Les aliments sont stockés de manière adéquate : en chambre froide ou dans des réfrigérateurs en nombre suffisant et fonctionnels  |            |     |
| <b>Nettoyage / Entretien / Hygiène alimentaire (suite)</b>  |            |     |
| Les réfrigérateurs sont allumés en permanence   |            |     |
| Pas de cageots en bois dans les chambres froides et réfrigérateurs  |            |     |
| Un contrôle des nuisibles (désinsectisation, dératisation) doit être réalisé par un service compétent agréé   |            |     |
| <b>Restaurant</b>   |            |     |
| Espace réglementaire en fonction de la classification de l'établissement<br><i>N.B. 1 fourchette : 1m<sup>2</sup> / couvert ; 50 % de la clientèle doit pouvoir être servie en même temps</i><br><i>2 fourchettes : 1,5m<sup>2</sup> / couvert ; 70 % de la clientèle doit pouvoir être servie en même temps</i><br><i>3 fourchettes : 1m<sup>2</sup> / couvert ; 50 % de la clientèle doit pouvoir être servie en même temps</i> |            |     |
| Petit déjeuner proposé<br><i>(obligatoire dans les hôtels 1 et 2 étoiles et les pensions)</i>   |            |     |
| Le linge de table est propre  |            |     |



## RECOMMANDATIONS

- Il est primordial de s'assurer : du stockage et de l'utilisation sécuritaire du gaz, de la maintenance des appareils ménagers, de l'entretien et de la maintenance des raccordements électriques, prises, rallonges.
- Les systèmes de ventilation doivent être entretenus (filtres des hottes changées, ventilateurs nettoyés...) pour favoriser un environnement sain dans la cuisine.
- L'accès aux animaux est strictement interdit en cuisine.

Une attention particulière doit être donnée à la **propreté**, au **rangement** et à l'**organisation** de manière générale : du sol, des surfaces de préparation, des ustensiles, équipements et placards de rangement dans la cuisine. Tables, vaisselles et sols doivent être propres et la salle de restauration bien éclairée

## BONNES PRATIQUES

- ✓ Propreté générale
- ✓ Stockage adéquat des épices et aliments
- ✓ Rangement et organisation



Les **employés** doivent porter des tenues différentes lorsqu'ils font le ménage et lorsqu'ils cuisinent. Ils doivent connaître les bases de l'hygiène alimentaire et de la chaîne du froid. Des Equipements de Protection Individuels doivent être disponibles, adéquats, suffisants et fonctionnels. Les employés de cuisine doivent protéger leurs cheveux et barbes.

## BONNES PRATIQUES

Un **rappel des règles** élémentaires d'hygiène et des **formations régulières** encouragent la mise en œuvre effective des bonnes pratiques.



En termes de **stockage**,

> Les **emballages** (boîtes, bouteilles...) ayant contenu des produits chimiques ou toxiques ne doivent pas être réutilisés pour stocker des aliments. Les denrées alimentaires doivent être conservées dans des boîtes en plastique alimentaire. Les cartons ne doivent pas être rangés dans les réfrigérateurs afin d'éviter la prolifération de bactéries.

## NON-CONFORMITES

- ✗ Réfrigérateur sale
- ✗ Aliments non couverts, non séparés
- ✗ Présence d'emballages, tissus



## BONNES PRATIQUES

- ✓ Réfrigérateur propre
- ✓ Stockage dans des boîtes en plastique alimentaire



> Les **réfrigérateurs et congélateurs** doivent être propres et régulièrement dégivrés. Un stockage optimal doit faire apparaître la Date de Fabrication, la Date Limite de Conservation. Tous les aliments doivent être couverts. Les légumes doivent être nettoyés avant réfrigération. Il est strictement interdit de recongeler un aliment décongelé.

## NON-CONFORMITES

- X Congélateur non dégivré
- X Stockage non conforme (aliments non identifiables...)



## BONNES PRATIQUES

- ✓ Congélateur dégivré
- ✓ Stockage conforme



# HYGIENE

Il est indispensable de respecter les principes d'hygiène de base (propreté, désinfection, lutte contre les nuisibles etc.) dans toutes les parties d'une structure d'hébergement.



## REGLEMENTATION

- Arrêté du ministre du tourisme n°1751-02 du 23 chaoual 1424 (18 décembre 2003) fixant les normes de classement des établissements touristiques

## ➤ LISTE DES POINTS DE CONTROLE

|   | CONFORMITE |     |
|---|------------|-----|
|   | OUI        | NON |
| <b>Entrée et parties communes</b>                                       |            |     |
| Toilettes séparées par sexe avec dispositif de fermeture des portes     |            |     |
| Eau courante et savon disponibles<br>Propreté constante                 |            |     |
| <b>Lutte contre les indésirables</b>                                    |            |     |
| Contrôle des nuisibles  |            |     |
| Désinsectisation  |            |     |
| Dératisation  |            |     |
| Mesures contre les punaises de lits                                     |            |     |
| <b>Divers</b>   |            |     |
| Gestion des déchets : chambre de conditionnement des ordures réfrigérée |            |     |
| Propriétaire de gîte : doit avoir suivi une formation sur l'hygiène     |            |     |



## RECOMMANDATIONS

- Le linge de cuisine (torchons...), de chambre et du restaurant doit être propre.
- De l'eau chaude doit être disponible en permanence ; en cuisine, c'est indispensable pour un nettoyage efficace.

## BONNES PRATIQUES

- ✓ Lingerie et linge propres
- ✓ Rangement optimal



# SECURITE DES PERSONNES

Pour les employés de la structure comme pour les touristes, de jour comme de nuit, qu'elles soient présentes ou non au sein de l'hébergement, les personnes et leurs effets personnels doivent être en sécurité permanente.



## REGLEMENTATION

- Arrêté du ministre du tourisme n°1751-02 du 23 chaoual 1424 (18 décembre 2003) fixant les normes de classement des établissements touristiques
- Loi 61-00 portant statut des établissements touristiques
- Arrêté du directeur des travaux publics du 9 avril 1953 portant approbation du règlement concernant l'installation, le fonctionnement et l'entretien des ascenseurs et monte-charge accompagnés

## ➤ LISTE DES POINTS DE CONTROLE

|  | CONFORMITE |     |
|--|------------|-----|
|  | OUI        | NON |
| <b>Construction</b>  |            |     |
| Autorisation disponible si modification du plan d'origine (ajout d'étage, terrasse, balcon...)             |            |     |
| <b>Parties communes</b>  |            |     |
| Dangers couverts (bouches d'égout...)  |            |     |
| Objets solidement fixés (miroirs, lustres...)  |            |     |
| <b>Ascenseur</b>   |            |     |
| Obligatoire si plus de 3 étages et situé à partir du 2ème étage pour les restaurants                       |            |     |
| Vérification annuelle de l'ascenseur   |            |     |
| <b>Sécurité des locaux et accès</b>  |            |     |
| Coffre-fort disponible<br><i>N.B. obligatoire selon classification de l'établissement</i>                  |            |     |
| Contrôle d'identité<br><i>N.B. obligatoire sauf dérogation pour très petites structures en zone rurale</i> |            |     |
| Assurance Responsabilité Civile  |            |     |
| Entretien régulier des espaces autour de l'établissement   |            |     |
| <b>Sécurité et droit des personnes</b>   |            |     |
| Assurance Responsabilité Civile  |            |     |

|  |  |  |
|--|--|--|
| Tous les employés sont déclarés à la CNSS                              |  |  |
| Tous les employés sont couverts par une assurance Accidents du Travail |  |  |



## RECOMMANDATIONS

- Il est conseillé de traiter les fissures dans les murs dès leur apparition
- Afin d'assurer la sécurité des touristes, il est conseillé de disposer d'un système de vidéosurveillance, de s'assurer que l'accès aux chambres est conditionné par un système de fermeture à clé
- Les données personnelles recueillies (fiches d'identité, images de vidéosurveillance) ne doivent pas être communiquées à des tiers (sauf services de police)
- Les espaces présentant un danger potentiel doivent être sécurisés (plan d'eau, aire de jeux pour enfants, voies de circulation des véhicules etc.)

### BONNES PRATIQUES

- ✓ Aire de jeux sécurisée, délimitée, bien entretenue
- ✓ Matériaux appropriés (sable, pneus)



### NON-CONFORMITES

- ✗ Attention à l'usure (entretien régulier à réaliser)
- ✗ Danger potentiel (clou rouillé)



# ACCESSIBILITE

Les Personnes à Mobilité Réduite (PMR) ont des besoins spécifiques pour pouvoir accéder et se déplacer dans des hébergements touristiques. Si la possibilité d'une autonomie complète n'est pas toujours envisageable, quelques mesures permettent d'améliorer l'accès et les déplacements des PMR.



## REGLEMENTATION

- Arrêté du ministre du tourisme n°1751-02 du 23 chaoual 1424 (18 décembre 2003) fixant les normes de classement des établissements touristiques

## ➤ LISTE DES POINTS DE CONTROLE

|  | CONFORMITE |     |
|--|------------|-----|
|  | OUI        | NON |
| <b>Parking</b>   |            |     |
| 1 place de parking réservée aux Personnes à Mobilité Réduite / 50 places   |            |     |
| Cheminement praticable du parking jusqu'à la réception                     |            |     |
| Distance raisonnable du parking à la réception                             |            |     |
| Signalisation adéquate   |            |     |
| <b>Entrée</b>  |            |     |
| Rampe d'accès si nécessaire  |            |     |
| Système d'ouverture des portes + largeur de 0.8 m                          |            |     |
| <b>Parties communes</b>  |            |     |
| Régularité du sol (non meublé, non glissant et sans obstacle à la roue)    |            |     |
| Si chanfrein : arrondi pour une hauteur max. de 2 cm ; si ressaut : - 4 cm |            |     |
| Si pente : 5% d'inclinaison par rapport à la surface du palier             |            |     |
| Pas de dos d'âne   |            |     |
| Espace suffisant pour la circulation : 1.4 m de largeur et 1.2 m sans mur  |            |     |
| Hauteur des poignées et interrupteurs : entre 1.3 m et 1.4 m               |            |     |
| Hauteur des écrans : entre 1.1 m et 1.25 m                                 |            |     |
| Hauteur téléphone : entre 0.8 m et 1.3 m                                   |            |     |
| <b>Escaliers</b>   |            |     |



|   |  |  |
|---|--|--|
| Rampe obligatoire pour escaliers de secours, escaliers principaux et escaliers de plus de 3 marches |  |  |
| Aménagement obligatoire (sauf si ascenseur disponible)  |  |  |
| Marches hauteur max. 16 cm et largeur mini 28 cm  |  |  |
| Largeur mini 1.2 m sans mur, 1.3 m si 1 mur et 1.4 si 2 murs  |  |  |
| <b>Ascenseur</b>  |  |  |
| Largeur mini porte 0.8 m  |  |  |
| Dimension mini de la cage 1.3 m X 1 m   |  |  |
| <b>Chambres</b>   |  |  |
| 1 chambre aménagée / 20 chambres disponibles ; 2 chambres / 50                                      |  |  |
| Largeur mini 0.9 m libre de tout obstacle + aire de 1.5 m de diamètre pour rotation                 |  |  |
| Largeur porte d'entrée entre 0.8 m et 0.9 m   |  |  |
| <b>Salle de bains</b>   |  |  |
| Mêmes caractéristiques que les chambres (avec aire de rotation de 1.5 m)                            |  |  |
| Hauteur cuvette toilette entre 0.46 m et 0.50 m   |  |  |
| Hauteur douche 0.8 m et 1.8 m   |  |  |
| Zone d'assise et barre d'appui  |  |  |



## RECOMMANDATIONS

L'accès à la réception n'est pas toujours possible en pleine autonomie.





Cependant, l'accès aux hébergements peut être facilité par :

- ✓ la mise à disposition de **places de parking** réservées aux personnes à mobilité réduite à proximité de l'entrée
- ✓ la construction de **pent**es douces (-5 %)



La **circulation** dans les chambres, salles de bains et parties communes peut être rendue difficile par :

- > des escaliers non aménagés, des marches hautes et un sol glissant
- > un espace insuffisant (étroitesse des portes, manque d'espace pour réaliser un demi-tour...)
- > des obstacles type tapis, ressauts et chanfreins non aménagés



**Dans les chambres**, la présence d'une literie de bonne qualité et d'un espace libre sur un grand côté du lit sont primordiaux pour permettre les transferts des personnes à mobilité réduite et leur assurer un minimum de confort.

**Dans les sanitaires**, des rehausseurs et barres d'appui dans les toilettes peuvent améliorer l'accessibilité. Le dégagement de l'espace sous le lavabo permet une meilleure accessibilité. Une attention particulière doit être donnée au revêtement du sol (impérativement non glissant) ; le sol doit être sans dénivelé.



# ACTIVITES



Lorsque des aménagements sont disponibles (ex. piscine, aire de jeux..) au sein de la structure d'hébergement, ou si des activités (type excursion) sont organisées par la structure d'hébergement, des mesures de sécurité doivent être respectées afin de prévenir les risques potentiels.



## REGLEMENTATION

- Loi 05-12 du 4 septembre 2012
- Dahir n°1-02-238 du 3 octobre 2002 portant promulgation de la loi 17-99 portant Code des assurances



## LISTE DES POINTS DE CONTROLE

|   | CONFORMITE |     |
|---|------------|-----|
|   | OUI        | NON |
| <b>Guides</b>   |            |     |
| Les guides disposent d'une autorisation et carte professionnelle  |            |     |
| Guides en espace naturel et guides en espace urbain choisis en fonction de l'activité   |            |     |
| Les activités de ski et escalade ne sont pas dans les compétences d'un guide espace naturel et doivent être assurées par un moniteur spécialisé |            |     |
| <b>Transport</b>  |            |     |
| Assurance des véhicules utilisés pour le transport de personnes - copie disponible  |            |     |
| Nombre de personnes assurées respecté au cours de l'excursion - traçabilité des excursions organisées   |            |     |
| Permis de conduire du conducteur - copie disponible   |            |     |
| Visite technique du véhicule - copie disponible   |            |     |



## RECOMMANDATIONS

✓ Pour toute activité, procéder à un briefing avant le départ permet de rappeler les consignes de sécurité et les attitudes et pratiques attendues des touristes

- ✓ Au départ de toute activité, le guide doit disposer d'une trousse de secours, d'eau potable, d'un moyen de communication en cas d'urgence
- ✓ Dans le cas de balades à dos de mules, ânes ou dromadaires, il est recommandé de partir avec le propriétaire des animaux, le mieux à même de les maîtriser
- ✓ Lors d'activité type équitation, escalade ou ski, les équipements de pratique et de protection doivent être conformes et en bon état
- ✓ Les jeux collectifs et aires de jeux pour enfants doivent être sécurisés et conformes à la réglementation.

## POINTS DE SECURITE – PISCINES ET MINI-PISCINES

- Un panneau d'information placé près de la piscine doit préciser : les horaires d'ouverture, la présence d'un Maître-Nageur Sauveteur pour la surveillance, les numéros d'appel d'urgence et l'emplacement du téléphone, les mises en garde d'utilisation des plongeurs et toboggans, la responsabilité des parents dans la surveillance de leurs enfants, l'interdiction des plongeurs, la tenue vestimentaire exigée, l'interdiction aux animaux.
- Toute piscine doit être équipée d'une douche et de sanitaires avec une séparation homme/femme. Les contours doivent être soit antidérapants soit signalés comme glissants. La profondeur du bassin doit être indiquée. Les joints de la piscine doivent être propres, sans noircissures et bien entretenus. L'établissement doit être doté d'un système pour le traitement régulier sur place des eaux des piscines qui doivent être analysées périodiquement par un laboratoire officiel autorisé -vérification par les services des bureaux municipaux d'hygiène "BMH".
- Dans le cas où l'accès de la piscine est possible aux non-résidents de l'établissement, un bloc vestiaire comprenant des casiers et cabines de déshabillage ainsi que des sanitaires avec WC et lavabos sont obligatoires.

## BONNES PRATIQUES

- ✓ Signalisation adéquate
- ✓ Douche à proximité de la piscine



# >SYSTEME DE GESTION DES RISQUES ET DE LA SECURITE



Un système de gestion des risques et de la sécurité peut être évalué efficient s'il respecte les points de contrôle proposés ci-dessous et si le système de gestion est régulièrement mis à jour.

## ➤ LISTE DES POINTS DE CONTROLE

|  | CONFORMITE |     |
|--|------------|-----|
|  | OUI        | NON |
| <b>Management de la sécurité</b>   |            |     |
| Conscience des risques, connaissance et sensibilité de la Direction sur les aspects risques/sécurité |            |     |
| Accidents survenus (circonstances, dates, types d'accident et réactions)                             |            |     |
| Un responsable Sécurité, Hygiène et Santé au Travail est identifié                                   |            |     |
| Le personnel est formé   |            |     |
| Des vérifications, simulations et exercices de préparation sont réalisés régulièrement en interne    |            |     |
| <b>Système de gestion</b>  |            |     |
| Des procédures normatives sont en place (plan d'évaluation des risques et actions correctives)       |            |     |
| Un plan de préparation en cas d'urgence est disponible   |            |     |
| La signalisation (plan de secours, sorties de secours...) est en place                               |            |     |
| Les numéros d'urgence sont affichés  |            |     |

## BILAN DE LA VISITE - EN 3 QUESTIONS

- 1.Est-ce que je me sens en sécurité dans cet établissement ? Pourquoi ?
- 2.Est-ce que je reviendrais dans cet établissement ? Pourquoi ?
- 3.Est-ce que je recommanderais cet établissement à un ami ? Pourquoi ?

## PLAN D' ACTIONS CORRECTIVES ET RECOMMANDATIONS

| Thématique                         | Point de contrôle                    | Réglementaire<br>OUI / NON | Action recommandée / proposée  | Responsable | Suivi   | Date   |
|------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------|--|-------------|---|--|
| <i>Exemple</i><br>Premiers Secours | Pas de trousse de secours disponible | OUI                        | -Achat d'une trousse + matériel de base<br>-Vérification régulière du matériel | M. P.       | -M. P. procède aux achats<br>-P.B. est chargé de la vérification du matériel (1 fois / trimestre)<br>-M.P. rachète le matériel manquant ou périmé | -Matériel acheté au 15.07.2019<br>-Revue du matériel au 15.10.2019 |
|                                    |                                      |                            |  |             |   |  |
|                                    |                                      |                            |  |             |   |  |

