

**OFPPT**

**ROYAUME DU MAROC**

**مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل**

**Office de la Formation Professionnelle et de la Promotion du Travail**

**DIRECTION RECHERCHE ET INGENIERIE DE FORMATION**

**RESUME THEORIQUE  
&  
GUIDE DE TRAVAUX PRATIQUES**

**MODULE N° 01 : SITUATION AU REGARD DU METIER**

**SECTEUR : HOTELLERIE - TOURISME**

**SPECIALITE : GESTION HOTELIERE**

**NIVEAU : TECHNICIEN SPECIALISE**



**ISTA.ma**  
**Un portail au service**  
**de la formation professionnelle**

### **Le Portail <http://www.ista.ma>**

Que vous soyez étudiants, stagiaires, professionnels de terrain, formateurs, ou que vous soyez tout simplement intéressé(e) par les questions relatives aux formations professionnelles, aux métiers, <http://www.ista.ma> vous propose un contenu mis à jour en permanence et richement illustré avec un suivi quotidien de l'actualité, et une variété de ressources documentaires, de supports de formation, et de documents en ligne ( supports de cours, mémoires, exposés, rapports de stage ... ) .

Le site propose aussi une multitude de conseils et des renseignements très utiles sur tout ce qui concerne la recherche d'un emploi ou d'un stage : offres d'emploi, offres de stage, comment rédiger sa lettre de motivation, comment faire son CV, comment se préparer à l'entretien d'embauche, etc.

Les forums <http://forum.ista.ma> sont mis à votre disposition, pour faire part de vos expériences, réagir à l'actualité, poser des questionnements, susciter des réponses. N'hésitez pas à interagir avec tout ceci et à apporter votre pierre à l'édifice.

### **Notre Concept**

Le portail <http://www.ista.ma> est basé sur un concept de gratuité intégrale du contenu & un modèle collaboratif qui favorise la culture d'échange et le sens du partage entre les membres de la communauté ista.

### **Notre Mission**

Diffusion du savoir & capitalisation des expériences.

### **Notre Devise**

Partageons notre savoir

### **Notre Ambition**

Devenir la plate-forme leader dans le domaine de la Formation Professionnelle.

### **Notre Défi**

Convaincre de plus en plus de personnes pour rejoindre notre communauté et accepter de partager leur savoir avec les autres membres.

### **Web Project Manager**

- Badr FERRASSI : <http://www.ferrassi.com>

- contactez : [admin@ista.ma](mailto:admin@ista.ma)

AVRIL 2003

**Document élaboré par :**

**Nom et prénom**

Mme Catherine Jacquier  
Mle Christelle PORTIER

**ORGANISME**

Expert AFPA  
Expert AFPA

**Coordination assurée par :**

**Nom et prénom**

Samlali Soumaya

Samir Fousshi

Khouadri Noureddine

**Fonction**

Responsable du projet Hôtellerie  
Restauration DRIF

Directeur de l'ISHR Casablanca

Coordonnateur CDC Hôtellerie  
restauration Casablanca

**Révision linguistique**

-  
-  
-

**Validation**

-  
-  
-

**SOMMAIRE**

|                                                                                                | <b>Page</b>   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <i>Présentation du module</i>                                                                  | <b>8</b>      |
| <i>Situation au regard du métier</i>                                                           |               |
| <i>Résumé de théorie</i>                                                                       | <b>9</b>      |
| <b>I. TOURISME ET HOTELLERIE</b>                                                               | <b>10</b>     |
| I.1. <i>L'activité hôtelière.</i>                                                              | <b>10</b>     |
| I.2. <i>Les différents modes d'hébergement</i>                                                 | <b>12</b>     |
| I.3..                                                                                          | <b>22</b>     |
| <b>II. LE METIER «Réceptionniste »</b>                                                         | <b>41</b>     |
| II.1. <i>Tâches et activités de travail</i>                                                    | <b>41</b>     |
| II.2. <i>Présentation d'un organigramme du personnel d'une structure hôtelière</i>             | <b>42</b>     |
| II.3. <i>Fiche de poste</i>                                                                    | <b>55</b>     |
| II. 4. <i>Intervention d'un professionnel de l'hôtellerie</i>                                  | <b>56</b>     |
| II. 5. <i>S'informer sur la marché du travail</i>                                              | <b>57</b>     |
| <b>III. S'INFORMER SUR LA FORMATION</b>                                                        | <b>IV. 57</b> |
| III. 1. <i>Livret d'accueil</i>                                                                | <b>57</b>     |
| III. 2. <i>Evaluer son orientation par rapport à ses goûts et à ses attentes</i>               | <b>59</b>     |
| <i>Guide de travaux pratique</i>                                                               | <b>60</b>     |
| I. <b>TP1 ELABORATION D'UN QUESTIONNAIRE - Connaissance du métier « réceptionniste »</b>       | <b>61</b>     |
| II. <b>TP2 FICHE DE POSTE «RECEPTIONNISTE »</b>                                                | <b>62</b>     |
| III. <b>TP3: INFORMATION SUR LE MARCHE DU TRAVAIL DANS LE SERVICE DES ETAGES EN HOTELLERIE</b> | <b>64</b>     |
| <b>IV. EVALUATION DE FIN DE MODULE</b>                                                         | <b>66</b>     |
|                                                                                                | <b>67</b>     |
| <i>Liste bibliographique</i>                                                                   | <b>68</b>     |
| <i>Annexes</i>                                                                                 | <b>69</b>     |

**MODULE 5 :**

**SITUATION AU REGARD DU METIER**

**Durée :30 H**

**10H : théorique**

**18H : pratique**

**2H : évaluations**

**OBJECTIF OPERATIONNEL DE PREMIER NIVEAU  
DE SITUATION**

**INTENTION POURSUIVIE :**

Acquérir la compétence pour **se situer au regard du métier et de la démarche de formation** en tenant compte des précisions et en participant aux activités proposées selon le plan de mise en situation, les conditions et les critères qui suivent.

**PRECISIONS**

- Connaître la réalité du métier ;
- Comprendre le programme de formation ;
- Confirmer son orientation professionnelle.

**PLAN DE MISE EN SITUATION**

**PHASE 1 : INFORMATION SUR LE METIER**

- S'informer sur le marché du travail dans le service de la réception en hôtellerie.
- S'informer sur la nature et les exigences de l'emploi : tâches, conditions de travail, critères d'évaluation, droits et responsabilités des travailleurs.
- Recueillir ces renseignements au cours de visites, d'entrevues, dans des documents etc.
- Présenter les données recueillies au cours d'une rencontre de groupe et discuter de sa perception du métier.

**PHASE 2 : INFORMATION SUR LA FORMATION ET ENGAGEMENT DANS LA DEMARCHE**

- *Discuter des habiletés, des aptitudes et des connaissances nécessaires pour pratiquer le métier.*
- *S'informer sur le projet de formation : programme d'études, démarche de formation, modes d'évaluation, sanction des études.*
- *Discuter de la pertinence du programme d'études par rapport à la situation de travail des Employées d'étages.*
- *Faire part de ses premières réactions relativement au métier et à la formation*

| <b>OBJECTIF OPERATIONNEL DE PREMIER NIVEAU<br/>DE SITUATION (suite)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p><b>PHASE 3 : EVALUATION ET CONFIRMATION DE SON ORIENTATION</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Produire un rapport (ou bien un exposé oral selon le niveau scolaire de chacun) dans lequel on doit : <ul style="list-style-type: none"> <li>- préciser ses goûts, ses aptitudes et son intérêt pour le métier de réceptionniste d'hôtel;</li> <li>- évaluer son orientation professionnelle en comparant les aspects et les exigences du métier avec ses goûts, ses aptitudes et ses champs d'intérêt.</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
| <b>CONDITIONS D'ENCADREMENT</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Créer un climat d'épanouissement personnel et d'intégration professionnelle</li> <li>• Privilégier les échanges d'opinions et favoriser l'expression de tous.</li> <li>• Motiver les stagiaires à entreprendre les activités proposées.</li> <li>• Permettre aux stagiaires d'avoir une vue juste du métier.</li> <li>• Fournir aux stagiaires les moyens d'évaluer leur orientation professionnelle avec honnêteté et objectivité.</li> <li>• Assurer l'accès à la documentation pertinente : information sur le métier, programme de formation, guides, etc.</li> <li>• Organiser une rencontre avec des spécialistes du métier.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |
| <b>CRITERES DE PARTICIPATION</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
| <p><b>PHASE 1 :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recueille des données sur la majorité des sujets à traiter.</li> <li>• Exprime convenablement sa perception du métier au cours d'une rencontre de groupe en faisant le lien avec les données recueillies</li> </ul> <p><b>PHASE 2 :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Donne son opinion sur quelques exigences auxquelles il faut satisfaire pour exercer le métier.</li> <li>• Fait un examen sérieux des documents déposés</li> <li>• Ecoute attentivement les explications</li> <li>• Exprime convenablement sa perception du programme de formation au cours d'une rencontre de groupe</li> <li>• Exprime clairement ses réactions</li> </ul> <p><b>PHASE 3 :</b> Produit un rapport (ou bien un exposé oral selon le niveau scolaire de chacun) contenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- une représentation sommaire de ses goûts, de ses champs d'intérêt, de ses aptitudes et de ses qualités personnelles ;</li> <li>- des explications sur son orientation en faisant, de façon explicite, les liens demandés ;</li> <li>- une justification de sa décision quant à poursuivre ou non le programme.</li> </ul> |  |

### OBJECTIFS OPERATIONNELS DE SECOND NIVEAU

**LE STAGIAIRE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR FAIRE, SAVOIR PERCEVOIR OU SAVOIR ÊTRE JUGE PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, AINSI :**

***Avant d'entreprendre les activités de chacune des phases, le stagiaire doit :***

- 1. Etre réceptif à l'information relative au métier et à la formation.*
- 2. Avoir le souci de partager sa perception du métier avec les autres personnes du groupe.*

***Avant d'entreprendre les activités de la phase 1 (information sur le métier) le stagiaire doit :***

- 3. Repérer l'information*
- 4. Déterminer une façon de noter et de présenter des données.*
- 5. Distinguer entre tâche et poste de travail.*
- 6. Donner le sens de « qualification requise au seuil d'entrée sur le marché du travail ».*
- 7. Expliquer les principales règles permettant de discuter correctement en groupe.*

***Avant d'entreprendre les activités de la phase 2 (information sur la formation et engagement dans la démarche) le stagiaire doit :***

- 8. Distinguer les habilités des aptitudes et des connaissances requises pour le métier de réceptionniste d'hôtel.*
- 9. Décrire la nature, la fonction et le contenu d'un programme d'études.*

***Avant d'entreprendre les activités de la phase 3 (Evaluation et confirmation de son orientation) le stagiaire doit :***

- 10. Distinguer les goûts des aptitudes et des champs d'intérêt.*
- 11. Décrire les principaux éléments d'un rapport confirmant un choix d'orientation professionnelle.*



## **PRESENTATION DU MODULE**

Le module 1 – **SITUATION AU REGARD DU METIER** se situe la première semaine de formation.

Sa durée globale est de 30 heures soit 10 heures de théorie, 18 heures de pratique et 2 heures d'évaluation.

Ce module a pour objectif de se situer au regard du métier et de la démarche de formation .

Plus précisément ce module permettra au stagiaire de :

- S'informer et connaître les réalités du métier « réceptionniste d'hôtel »
- De comprendre et de s'approprier le programme de formation
- De confirmer son orientation professionnelle.

Les thèmes seront les suivants :

- **Le Tourisme et l'Hôtellerie**

L'activité hôtelière

Les différents modes d'hébergement

- **Le métier « réceptionniste d'hôtel »**

Fonctions, nature et exigence de l'emploi

Bassin d'emplois

- **La formation**

Déroulement

Contenu

Évaluations

Stages en entreprise

- **Les attentes des stagiaires au vue de la formation et du métier**

Projet professionnel

Attentes personnelles

Rédaction d'un rapport ou d'un exposé regroupant l'ensemble des informations recueillies.

Plusieurs critères d'évaluation seront mis en œuvre :

- Recueil d'informations
- Traitement des informations
- Expression et communication des informations
- Production d'un rapport

***Module : RESUME THEORIQUE***

**I - TOURISME ET HOTELLERIE** (Cette partie peut être donnée aux stagiaires et discutée au cours d'un débat en classe)

**I-1 L'activité hôtelière**

**Objectif :** Comprendre l'activité Tourisme et Hôtellerie  
Comprendre le rôle de l'hôtellerie

A l'issue de la formation le stagiaire est destiné à travailler au sein d'une structure hôtelière avec pour objectif le service au client. Il est alors important qu'il connaisse l'environnement dans lequel il est destiné à évoluer professionnellement.

**TOURISME ET HOTELLERIE**

Le tourisme un enjeu économique

Qu'est ce qu'un touriste ?

Les différentes formes de tourisme

L'hôtellerie : définition

Le rôle de l'hôtellerie

**LE TOURISME UN ENJEU ECONOMIQUE**

Le tourisme comprend « les activités déployées par les personnes au cours de leurs voyages et de leurs séjours dans les lieux situés en dehors de leur environnement habituel à des fins de loisirs, pour affaires ou autres motifs ».

L'hôtellerie ne peut être dissociée du tourisme dont elle constitue l'une des composantes essentielles.

Sur le plan économique, le tourisme représente plus d'un million d'emplois directs dont 90% concernent l'hôtellerie et la restauration.

**Qu'est ce qu'un touriste ?**

« Doit être considéré comme touriste, toute personne en déplacement hors de sa résidence principale pour une durée d'au moins 24 heures et inférieure à 4 mois et qui passe au moins une nuit dans un moyen d'hébergement collectif ou privé dans le lieu visité ».

## **Les différentes formes de tourisme**

---

On peut classer les motifs de déplacements en 6 grands groupes.

- Pour les loisirs, la détente, les vacances
- Pour des raisons d'affaires et motifs professionnels (VRP, réunions professionnelles, salons, foires,...)
- Pour des raisons privées, visites à des parents, amis (mariage, réunions de famille,...)
- Pour des traitements médicaux (pèlerinages)
- Autres (voyages scolaires, culturels)

## **L'hôtellerie : Définition**

---

Ce terme est appliqué traditionnellement à tous les établissements d'hébergement de quelque genre que ce soit, où les voyageurs/visiteurs peuvent être logés et nourris moyennant rétribution pour une occupation à la journée, à la semaine ou au mois.

L'hôtellerie a été longtemps la forme principale d'hébergement touristique.

Les hôtels du parc hôtelier français sont très diversifiés. Les formes de propriété, les modes de gestion et de commercialisation, les services et les équipements offerts, les clientèles visées, la localisation sont autant de critères de différenciation.

L'expression « Industrie Hôtelière » est utilisée en raison du nombre d'emplois fournis, du caractère industriel des chaînes hôtelières mais en raison aussi de la multitude des petites entreprises artisanales et familiales.

## **Le rôle de l'hôtellerie**

---

L'hôtelier qui accueille et héberge un touriste étranger collecte des devises étrangères qui pèsent d'une manière appréciable sur la balance des comptes de notre pays.

Dans les pays à vocation touristique, l'hôtellerie en raison de son volume d'affaires, participe activement à la vie économique et sociale.

De part la nécessité de s'adapter constamment au marché, l'hôtellerie est inventive et crée de nouveaux produits, de nouveaux concepts répondant à l'évolution de la clientèle.

*L'hôtellerie contribue enfin à la réputation et au prestige du Maroc, terre d'accueil et de tradition, dont il n'est pas besoin de rappeler les richesses et les beautés naturelles, les trésors artistiques comme les grandes réalisations techniques.*

## **I-2- Les différents modes d'hébergement**

**Objectif :** Connaître les lieux d'activité de l'exercice de la profession  
« réceptionniste d'hôtel »

### **LES DIFFERENTS MODES D'HEBERGEMENT**

*Les établissements d'hébergement de tourisme*

---

*L'hébergement de plein air*

---

*L'hébergement en milieu rural*

---

*Les villages de vacances*

---

*Les auberges de jeunesse*

---

*Le classement des établissements de tourisme*

---

*Les différentes formules d'exploitation*

---

*LE MAROC, une des premières destinations du monde accueille chaque année des millions de touristes nationaux et internationaux.*

*L'hétérogénéité de la demande touristique a entraîné une évolution des diverses formules d'hébergement pour satisfaire aux aspirations et au budget de la clientèle.*

*Parmi les différentes formules d'hébergement on trouve des établissements exploités en permanence pendant toute l'année ou seulement pendant une ou plusieurs saisons. La clientèle y effectue des séjours variables : à la semaine ou au mois mais n'y élit pas domicile.*

*Un établissement saisonnier a une durée d'ouverture qui n'excède pas 9 mois par an*

### **Les établissements d'hébergement de tourisme**

---

**Hôtels de tourisme :** établissement commercial qui offre à la journée ou au mois des chambres ou des appartements meublés, du plus simple au plus luxueux, à une clientèle de passage ; il peut comporter un service de restauration.

**La résidence de tourisme :** elle est constituée d'un ensemble homogène de chambres ou d'appartements meublés disposés en unité collective ou pavillonnaire. Elle est dotée d'un minimum d'équipements et de services communs. Elle dispose d'un coin cuisine.

Le produit est caractérisé par l'offre suivante :

Un appartement avec chambre (s), salle de bains, séjour, cuisine,  
Une capacité de 2 à 6 personnes  
Un service hôtelier : accueil, ménage, ...  
Un service minimum de restauration, de bar.

**Les meublés de tourisme :** ils mettent à la disposition de la clientèle des chambres des appartements dotés de tout l'équipement indispensable pour un séjour de courte durée

Il s'agit souvent :

- D'une dépendance de l'habitation principale  
De la résidence du loueur
- D'une habitation seulement destinée à la location saisonnière.

### **L'hébergement de plein air**

---

L'hôtellerie de plein air est devenue une réalité, elle attire une clientèle de plus en plus nombreuse qui recherche un contact avec la nature, un style de vie et les activités proposées.

Terrains aménagés de camping et caravanning sont classés en fonction de leur mode d'exploitation en camps de tourisme ou en camps de loisirs.

Le parc résidentiel de loisirs est un terrain aménagé pour l'accueil d'habitations légères de loisirs (chalets, mobil-home et éventuellement caravanes).

Ces structures d'hébergement conçues pour les vacances mettent à la disposition de leur clientèle :

Un service de restaurant ou de plats cuisinés à emporter  
Des commerces de détail  
Une piscine  
Un terrain de tennis  
Des animations diverses

### **L'hébergement en milieu rural**

---

Le milieu rural a été marqué par un exode qui a laissant vacant un patrimoine immobilier important.

**Auberges rurales :** ce sont des établissements de catégorie modeste ne pouvant bénéficier du classement en hôtel de tourisme mais qui doivent cependant répondre

à des normes administratives particulières. Situées en milieu rural ces auberges sont regroupées en chaînes volontaires.

### **Chambres d'hôtes et fermes auberges**

#### *La chambre d'hôtes*

Cette forme d'hébergement chez l'habitant est comparable à la formule « bed & breakfast » anglo-saxonne. Le voyageur est logé chez des particuliers qui ont aménagé leur maison (ferme, mas, château,...) afin de l'accueillir en ami et de lui faire découvrir leur région. Les chambres sont avec sanitaire privé ou non. Le petit déjeuner, copieux, est toujours inclus dans le prix de la nuitée. Les repas élaborés par la maîtresse de maison sont servis à une table commune.

**Gîtes de France :** La fédération est agréée organisme national pour la promotion et le contrôle des meublés de tourisme.

#### *Le gîte rural*

Situé à la campagne, à la mer, à la montagne, le gîte rural est une maison ou un appartement loué par un propriétaire rural. Il comprend une ou plusieurs chambres, un salon/salle à manger, une kitchenette ou une cuisine ainsi que des sanitaires.

#### *Le gîte d'enfants*

Ce gîte est conçu pour accueillir les enfants à la campagne, à la mer, à la montagne lors des vacances scolaires.

L'aménagement des Gîtes d'enfants est destiné à recréer une ambiance familiale pendant les vacances, complétée par une vie saine au grand air.

#### *Le gîte d'étape et de séjour*

Les gîtes d'étape permettent de faire halte sur un itinéraire de randonnée pédestre, cycliste ou équestre.

Les gîtes de séjour conviennent particulièrement au groupe d'amis et aux familles qui souhaitent séjourner le temps d'un week end ou de vacances.

Les gîtes d'étapes ou de séjour sont équipés d'espaces de vie, de couchages en chambre ou en dortoirs, de sanitaires collectifs ou privés. Selon le gîte choisi, on peut utiliser une cuisine équipée ou bien profiter des repas proposés par le propriétaire.

#### *Le camping à la ferme*

Des emplacements disponibles permettent d'installer tentes ou caravanes en pleine nature à proximité d'une ferme.

#### *Le chalet loisirs*

Les chalets loisirs sont des hébergements situés en pleine nature, où les clients peuvent pratiquer de nombreuses activités sur place.

## **Les villages de vacances**

Ce sont des centres d'hébergement destinés à assurer des séjours d vacances selon un prix forfaitaire comprenant :

- L'hébergement en appartement, tente, chalet,...
- La restauration ou des cuisines aménagées
- L'animation sportive ou culturelle
- Des commerces de détail

Ils sont exploités par des associations type loi 1901 à but non lucratif ou par des entreprises commerciales

### **Etablissements à but non lucratif**

Les villages Vacances-Familles (VVF) : ils sont destinés à accueillir des groupes linguistiques, des classes de neige, des séminaires ou stages culturels et sportifs.

Les Maisons Familiales de vacances : accueille essentiellement des familles avec leurs enfants .

En contre partie il est demandé aux familles une participation dans les travaux de ménage et d'entretien.

### **Entreprises commerciales**

Le Club Méditerranée de renommée mondiale, ses villages sont présents dans tous les pays à vocation touristique.

Les Etapes Trigano : cette chaîne d'hôtellerie de plein air à caractère saisonnier, équipée de bungalow en toile, est implantée sur des sites tranquilles proches de la nature, de la mer à la montagne

### **Les auberges de jeunesse**

C'est un formule d'hébergement internationale gérée par une association loi 1901. L'auberge de jeunesse propose un hébergement collectif à une clientèle généralement jeune qui doit être adhérente de l'association et acquitter un prix modique par nuitée.

Les installation permettent de préparer et de prendre ses repas sur place.

De capacité modeste elles sont le plus souvent implantées dans les milieux ruraux mais elles existent également dans les grandes agglomérations.



## **Le classement des établissements de tourisme**

Tous les établissements accueillant des touristes font l'objet d'une réglementation officielle, ils doivent répondre à des conditions minima de confort et d'habitabilité selon des normes spécifiques à chaque type d'exploitation.

**Utilité des normes** : elles ont pour but d'uniformiser le confort de chaque type d'établissement et d'effectuer un classement par catégorie.

Ce classement est une indication précieuse pour le client quant à la qualité de la prestation qu'il peut espérer et les prix pratiqués.

**Classement officiel** : le classement en différentes catégories est exprimé par des étoiles selon le niveau de confort et d'aménagement.

Cette classification repose sur des critères techniques (normes) dont les plus importantes pour les hôtels sont :

l'emplacement

- L'architecture extérieure et intérieure
- L'ameublement
- La surface des chambres
- Les sanitaires
- Le téléphone
- L'éclairage
- Les ascenseurs
- Le chauffage
- L'isolation thermique et phonique.

### **Procédure de classement pour les hôtels**

**Cf annexe 2 et annexe sur le Décret n° 2-02-640 du chaabane 1423 (9 octobre 2002) pris pour l'application de la loi 61-00 portant statut des établissements touristiques**

### **Homologation des différentes formes d'hébergement**

Hôtels de tourisme 0\*, 1\*, 2\*, 3\*, 4\*, 4\*Luxe, 5\*

Résidences et meublés tourisme 1\*, 2\*, 3\*, 4\*, 5\*

Camping 1\*, 2\*, 3\*, 4\*

Gîtes 1.2.3 ou 4 épis

## Les différents modes d'hébergement – Récapitulatif

| <i>Etablissements d'hébergement de tourisme</i>                            | <i>Hébergement de plein air</i>                                           | <i>Hébergement en milieu rural</i>                                                                                                                                                                | <i>Villages de vacances</i>                                                                                                                  | <i>Auberges de jeunesse</i>   |
|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| <i>Hôtel de tourisme<br/>Résidence de tourisme<br/>Meublés de tourisme</i> | 1. <i>Camping et caravanning</i><br>2. <i>Parc résidentiel de loisirs</i> | 1. <i>Auberge rurale</i><br>2. <i>Chambres d'hôtes</i><br>3. <i>Gîte rural</i><br>4. <i>Gîte d'enfants</i><br>5. <i>Gîte d'étapes</i><br>6. <i>Camping à la ferme</i><br>7. <i>Chalet loisirs</i> | 1. <i>Village vacances familles</i><br>2. <i>Maisons familiales de vacances</i><br>3. <i>Club med.(ex.)</i><br>4. <i>Etapas Trigano(ex.)</i> | 1. <i>Auberge de jeunesse</i> |
| <i>Etablissements homologués par le Ministère du Tourisme</i>              | <i>Etablissements non homologués par le Ministère du Tourisme</i>         |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                              |                               |

Au sujet des anciens « hôtels de préfecture » : ce type de petit hôtel de centre ville sans étoile n'existe plus depuis 1987.

Aujourd'hui, ce sont des hôtels non-classés, le classement en étoiles n'étant pas obligatoire. Les normes de sécurité y sont néanmoins contrôlées comme pour les autres établissements par les services de la mairie ou de la Préfecture.

## Les différentes formules d'exploitation

### Les exploitants indépendants

Ils sont propriétaires de leur établissement qu'ils gèrent eux-mêmes, parfois en famille.

L'hôtellerie indépendante, bien qu'en diminution est la plus importante et la plus diversifiée, depuis les établissements les plus modestes aux plus luxueux elle assure la pérennité et la richesse des traditions locales.

### Les chaînes hôtelières

Une chaîne groupe des établissements qui représentent un certain nombre de prestations identiques pouvant intéresser une clientèle plus facile à capter et à canaliser lorsqu'on lui présente un produit commun, susceptible d'apparaître dans tous les hôtels du groupe.

### Les chaînes hôtelières intégrées

Ce sont des groupes d'entreprises nationales et internationales qui ont créé un concept qui est duplicable autour d'un marché. Ils commercialisent leurs établissements sur une stratégie d'enseignes et de marques pour chaque niveau de gamme.

L'ensemble des décisions sont prises par un état-major qui constitue le siège social du groupe, planifie l'extension de la chaîne, la politique de création, l'embauche, la hiérarchie du personnel et assure un système commun de gestion

### Exemples d'enseignes de chaînes intégrées

| Chaînes intégrées |           | Chaînes intégrées |           |
|-------------------|-----------|-------------------|-----------|
| Enseigne          | Catégorie | Enseigne          | Catégorie |
| Formule 1         | 0*        | Clarine           | 2 à 4*    |
| Première classe   | 0*        | Climat de France  | 2*        |
| Les Balladins     | 1*        | Confort Inn       | 2 à 3*    |
| Etape Hôtel       | 1*        | Inter Hôtel       | 2 à 3*    |
| Campanile         | 2*        | Mercure           | 2 à 4*    |
| Ibis              | 2*        | Novotel           | 3*        |

### Les chaînes volontaires

Des exploitants indépendants décident de se regrouper et d'unir leurs efforts au sein d'un organisme afin de :

- Bénéficier d'un « effet de chaîne » en fidélisant la clientèle grâce à une enseigne,
- Mettre en place des actions publicitaires de relations publiques,
- Editer un guide,
- Créer une centrale de réservations,

➤ Créer un groupement d'achats,  
Recevoir une assistante technique et des conseils de gestion.

L'hôtelier reste propriétaire de son établissement et maître de sa gestion ;  
cependant il doit se soumettre aux critères de qualité, d'accueil, de service définis  
par la charte du groupement.

Chacune de ces chaînes impose des critères d'affiliation à ses futurs  
adhérents.

#### **Quelques exemples de chaînes volontaires**

- Best Western
- Châteaux et demeures de tradition
- Consort Hôtels
- Inter Hôtels
- Logis de France
- Relais et Châteaux
- Relais du silence
- The Leading Hôtels

Les hôtels qui ne correspondent plus aux critères de qualité de la marque peuvent  
être éliminés de la chaîne volontaire.

Les groupes hôteliers représentent la forme industrielle de l'hôtellerie internationale.

Ils recherchent une rentabilité maximale basée sur une segmentation du marché  
élaborée avec une stratégie d'enseignes et de marques.

#### **Exemples de groupes hôteliers gérant des chaînes intégrées**

| <b>GROUPES</b> | <b>ENSEIGNES</b>                                            |
|----------------|-------------------------------------------------------------|
| Accor          | Ibis, Novotel, Mercure, Sofitel, Formule 1, Etape Hôtel,... |
| Envergure      | Campanile, Première classe, Clarine,...                     |
| Hôtel et Cie   | Climat de France, Balladin,...                              |
| Choice Hôtels  | Confort Inn                                                 |

## Les différentes formules d'exploitation - Récapitulatif

| Les exploitants indépendants                          | Les chaînes hôtelières                              |                                   | La franchise                                 | Le mandat de gestion                                                   |
|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
|                                                       | Les chaînes intégrées                               | Les chaînes volontaires           |                                              |                                                                        |
| Les propriétaires gèrent eux-mêmes leur établissement | Groupes d'entreprises nationales et internationales | Groupe d'exploitants indépendants | Collaboration entre Franchisant et Franchisé | Contrat entre société de gestion et le propriétaire de l'établissement |

CONNAISSANCE DE L'HEBERGEMENT

## Les établissements d'hôtellerie et de tourisme

### Travail à faire

A partir des différents guides, brochures et dépliants d'hôtels en votre possession :

- a) A l'aide du document 1, **identifier** pour chaque établissement les caractéristiques suivantes :
- le nom commercial de l'établissement
  - la chaîne et le groupe hôtelier (le cas échéant)
  - La catégorie et l'unité de classement
  - Le prix des chambres
  - Les services hôteliers (petit-déjeuner, restauration, observations)
- b) **Compléter** le document 2 à partir des informations fournies dans le document 1 de votre documentation.



## CONNAISSANCE DE L'HEBERGEMENT

### Les établissements d'hôtellerie et de tourisme

#### DOCUMENT 1

#### Caractéristiques commerciales des établissements d'hôtellerie et de tourisme

| Nom commercial de l'établissement            | Chaîne hôtelière | Groupe       | Catégorie | Unité de classement | Surface des # | Prix des chambres          | Services hôteliers   |                          |                           |
|----------------------------------------------|------------------|--------------|-----------|---------------------|---------------|----------------------------|----------------------|--------------------------|---------------------------|
|                                              |                  |              |           |                     |               |                            | PDJ                  | Restauration             | Observations              |
| <i>Exemple<br/>Hôtel Formule 1<br/>Blois</i> | <i>Formule 1</i> | <i>ACCOR</i> | <i>0</i>  | <i>étoile</i>       | <i>9 m2</i>   | <i>20 euros en moyenne</i> | <i>Libre service</i> | <i>Non, hôtel bureau</i> | <i>Sanitaires communs</i> |
|                                              |                  |              |           |                     |               |                            |                      |                          |                           |
|                                              |                  |              |           |                     |               |                            |                      |                          |                           |
|                                              |                  |              |           |                     |               |                            |                      |                          |                           |
|                                              |                  |              |           |                     |               |                            |                      |                          |                           |
|                                              |                  |              |           |                     |               |                            |                      |                          |                           |
|                                              |                  |              |           |                     |               |                            |                      |                          |                           |

E



## Les établissements d'hôtellerie et de tourisme

### DOCUMENT 2

#### Principaux critères de classement des établissements d'hôtellerie et de tourisme

| Nom commercial de l'établissement (1)        | Catégorie de classement | Homologation (2) | Type d'établissement (3) | Type de produit chambre (4) | Mode d'exploitation (5) |
|----------------------------------------------|-------------------------|------------------|--------------------------|-----------------------------|-------------------------|
| <i>Exemple<br/>Hôtel Formule 1<br/>Blois</i> | Sans étoile             | Oui              | Hôtel de tourisme        | Standardisé                 | Chaîne intégrée         |
|                                              |                         |                  |                          |                             |                         |
|                                              |                         |                  |                          |                             |                         |
|                                              |                         |                  |                          |                             |                         |
|                                              |                         |                  |                          |                             |                         |
|                                              |                         |                  |                          |                             |                         |
|                                              |                         |                  |                          |                             |                         |

- (1) Reprendre les noms commerciaux du document 1
- (2) Oui, si l'établissement répond à des normes techniques officielles matérialisées par des étoiles, sinon non
- (3) Hôtel de tourisme, résidence de tourisme, hôtel de préfecture, établissement para-hôteliers à vocation sociale, établissement para-hôteliers à vocation commerciale avec services hôteliers ou sans services hôteliers.
- (4) Standardisé : même décoration de chambre ; Personnalisé : décoration particulière des chambres.
- (5) Chaîne volontaire, chaîne intégrée, indépendant.

## Les établissements d'hôtellerie et de tourisme

A SAVOIR !

### DEFINITIONS

- **Nom commercial de l'établissement**

Il s'agit de l'enseigne utilisée par l'entreprise qui en est le propriétaire exclusif.

*Exemples : hôtel du Joko Garbi, hôtel Formule 1 Blois, ...*

- **Chaîne hôtelière**

Groupement d'établissements classés portant la même enseigne.

*Exemples : Ibis, Logis de France.*

- **Groupe hôtelier**

Ensemble de chaînes hôtelières et/ou de plusieurs marques commerciales

*Exemple : ACCOR*

- **Catégorie de classement**

La catégorie d'un établissement est exprimée par un caractère variant de 0 à 4 pour la France et par un chiffre de 1 à 5 pour l'international.

- **Unité de classement**

Symbole utilisé pour exprimer le classement d'un établissement.

*Exemples : Hôtels de tourisme : étoiles.*

*Gîtes ruraux : épis.*

- **Superficie de la chambre**

Produit de la longueur par la largeur exprimé en m<sup>2</sup>.

Exemple : chambre de 4m x 3m = 12 m<sup>2</sup>

- **Prix de la chambre**

Obligatoirement exprimé en Dirhams.

- **Homologation**

Conformité de l'établissement à des normes techniques officielles matérialisées pour les hôtels et les résidences de tourisme par des étoiles.

## **TYPES D'ETABLISSEMENT**

Classification des établissements établie selon plusieurs critères :

- 1) **Hôtellerie homologuée :**
    - Hôtels de tourisme
    - Résidences de tourisme
  - 2) **Hôtellerie non homologuée :**
    - Hôtels de préfecture
  - 3) **Etablissements para-hôteliers :**
    - A vocation sociale
    - A vocation commerciale
- **Hôtel de tourisme ( 0 à 5 étoiles)**

Etablissement commercial d'hébergement meublé classé, offrant des chambres ou des appartements en location à une clientèle de séjour ou de passage qui sauf exception n'y élit pas domicile.

**Questionnaire à choix multiples**

**TOURISME ET HOTELLERIE**

**1- Le tourisme comprend :**

Les activités sportives organisées dans le cadre des jeux olympiques.

Les activités déployées par les personnes au cours de leurs voyages et de leurs séjours à des fins de loisirs, pour affaires ou autres motifs.

Les activités politiques déployées lors d'élections présidentielles.

**2- Est considéré comme touriste :**

Toute personne faisant de l'auto-stop.

Toute personne organisant des séminaires lors de manifestations importantes.

Toute personne en déplacement pour une durée d'au moins 24 heures et inférieure à 4 mois et qui passe au moins une nuit dans un moyen d'hébergement.

**3- L'hôtellerie est l'ensemble des établissements d'hébergement où les voyageurs peuvent être :**

Logés

Nourris et logés

Nourris

**4- L'hôtelier qui accueille et héberge un touriste étranger collecte :**

Des devises

Des denrées

De la reconnaissance

**5- Agadir est bordée par**

L'océan Atlantique

L'océan Pacifique

La mer Egée

La mer Méditerranéenne

**QUESTIONNAIRE A CHOIX MULTIPLES  
LES DIFFERENTS MODES D'HEBERGEMENT**

- 6- **Mme et M. Manuel et leurs deux enfants sont hébergés pendant 2 jours dans un appartement avec 2 #, SDB, séjour, coin cuisine avec un service hôtelier et un service minimum de restauration dans quel établissement d'hébergement de tourisme se trouvent ils ?**

Un hôtel de tourisme  
Une résidence de tourisme

- 7- **Cet été la famille Simpson a décidé de camper en Corrèze dans quel mode d'hébergement seront ils ?**

Un hébergement rural  
Une auberge de jeunesse  
Un hébergement de plein air

- 8- **En fin d'année le père Noël a décidé d'emmener des petits enfants orphelins au bord de la mer afin de recréer une ambiance familiale dans quel mode d'hébergement séjourneront ils ?**

Un hébergement en milieu rural  
Un village de vacances  
Un hébergement de plein air

### Questionnaire à choix multiples

#### LES DIFFERENTES FORMULES D'EXPLOITATION

- 9- **Madame Habitude se déplace, pour son travail, dans toute la France. De Nice à Lille ou de Strasbourg à Quimper elle aime être logée dans un hôtel ayant toujours les mêmes caractéristiques en matière d'accueil et d'agencement des locaux quel type d'hôtel choisira t elle ?**

Un hôtel indépendant  
Un hôtel de chaîne intégrée  
Un hôtel de chaîne volontaire

- 10- **Les hôtels Ibis, Mercure ou Novotel font partie de quel groupe hôtelier ?**

Envergure  
Accor  
Désaccord

- 11- **Monsieur Jesaistout est propriétaire de son établissement hôtelier qu'il gère en toute liberté qui est il ?**

Un directeur hôtel de chaîne  
Un exploitant indépendant  
Un franchisé

- 12- **La baronne Duchemolle a hérité d'une somptueuse demeure, elle envisage de la transformer en hôtel. Toute en souhaitant restée indépendante elle veut néanmoins bénéficier des avantages à faire partie d'un groupe hôtelier, sous quelle forme aura t elle intérêt à exploiter son établissement ?**

Un hôtel sous mandat de gestion  
Un hôtel de chaîne volontaire  
Un hôtel de chaîne intégrée

- 13- **Madame Bibis a le projet de racheter en nom propre l'hôtel Ibis Perrache à Lyon. Elle souhaite l'exploiter en commerçante indépendante tout en collaborant avec le groupe hôtelier Accor. Quel contrat devra t elle établir avec ce groupe ?**

Un contrat de location  
Un contrat de franchise  
Un contrat de gestion

### Questionnaire à choix multiples

#### CLASSEMENT DES ETABLISSEMENTS D'HEBERGEMENT DE TOURISME

- 14- **Le classement officiel en différentes catégories est exprimé par :**

*Des apostrophes*  
*Des étoiles*  
*Des signes astrologiques*

**15- Indiquez l'intrus qui ne permet pas la classification d'un établissement :**

*L'ameublement*  
*La couleur des fenêtres*  
*La surface des chambres*

**16- Afin de faire homologuer son hôtel Monsieur Brutus doit retirer un questionnaire auprès de :**

*De son cabinet comptable*  
*De la Préfecture de son département*  
*Du cabinet du Commissaire de la République*

**17- Lors de l'homologation d'un hôtel de tourisme quelle est la classification la plus élevée qu'il puisse obtenir :**

*3\**  
*3\* Luxe*  
*4\* Luxe*  
*5\**

### **Questionnaire à choix multiples**

#### **METIERS ET FONCTIONS EN HOTELLERIE RESTAURATION**

**18- Je suis responsable de l'équipe chargée de l'entretien général de l'hôtel, qui suis-je ?**

Le chef de réception  
La gouvernante générale  
Le chef de cuisine

**19- Je suis le « chef d'orchestre » en salle de restaurant, qui suis-je ?**

Le directeur de l'hébergement  
L'équipier  
Le maître d'hôtel

**20- Je suis la garante de la propreté de la chambre, qui suis-je ?**

La lingère  
La femme de chambre  
La lingère

**21- Mon lieu de travail principal est la buanderie, qui suis-je ?**

L'économe  
La lingère  
La gouvernante d'étages

**22- J'accueille le client lors de son arrivée à l'hôtel, qui suis-je ?**

L'employé(e) de service des petits déjeuners  
Le(la) réceptionniste  
Le(la) comptable

**23- En début de journée je répartis le travail aux étages aux femmes et valets de chambre, qui suis-je ?**

Le directeur de la restauration  
La gouvernante  
Le directeur de l'hébergement

**24- En salle de restaurant je suis responsable d'un rang (de tables), qui suis-je ?**

Le sommelier  
Le directeur de la restauration  
Le chef de rang

**25- Je réceptionne les marchandises et je les répartis dans les différents services, qui suis-je ?**

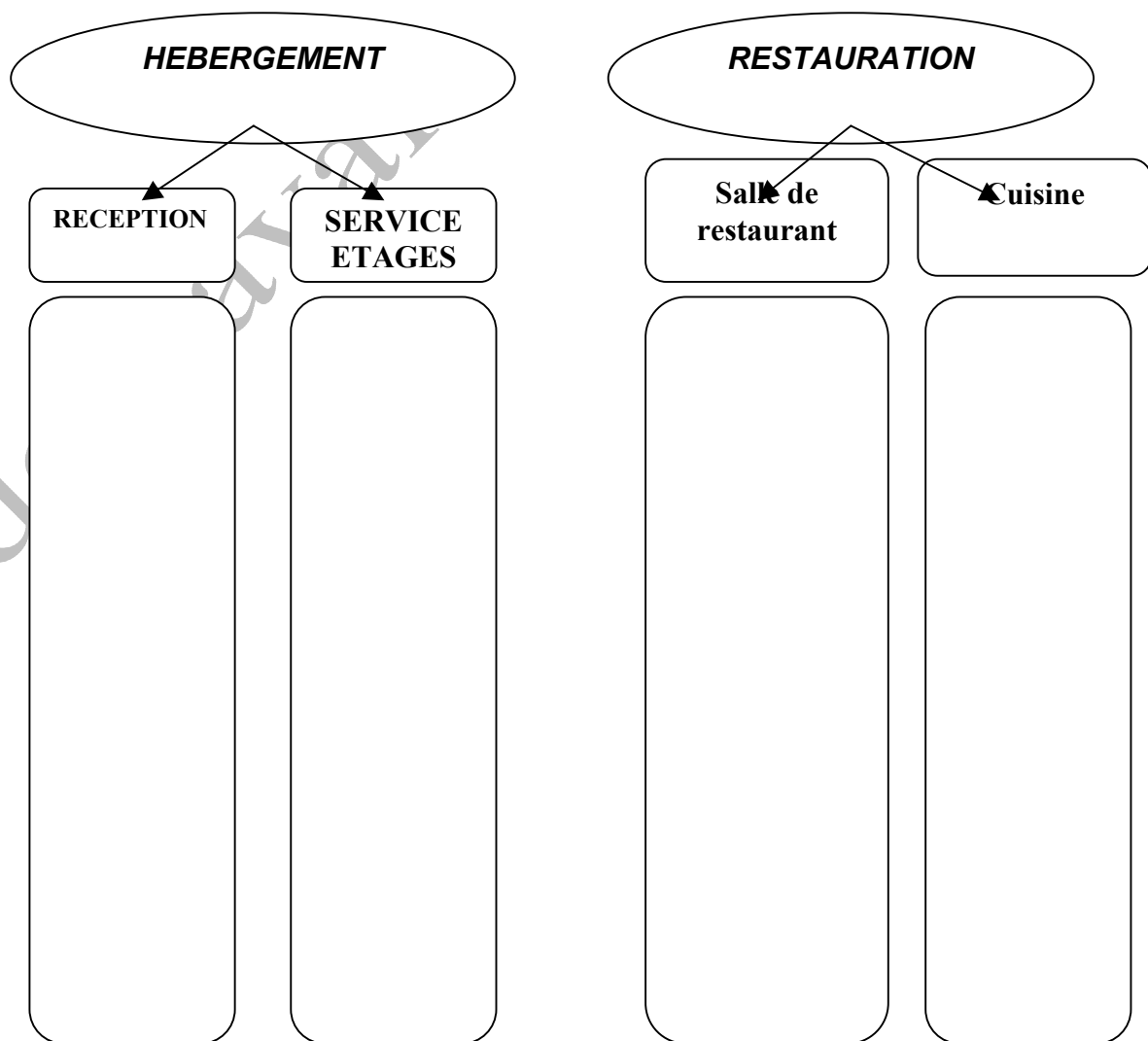


Le chef de cuisine

L'économe

La lingère

- 26- Complétez le schéma suivant en indiquant les emplois correspondants aux 4 services suivants : Réception/Service étages  
Salle de restaurant/cuisine. (Du plus élevé hiérarchiquement).



## **II- LE METIER « Réceptionniste d'hôtel »**

### **II-1-Tâches et activités de travail**

**Objectif :** être capable de définir des tâches ou activités de travail et des fonctions.

Ce premier module de formation a pour objectif global de faire connaître au stagiaire la fonction de réceptionniste d'hôtel et de situer le poste de travail au sein d'une structure hôtelière.

#### **La définition des fonctions**

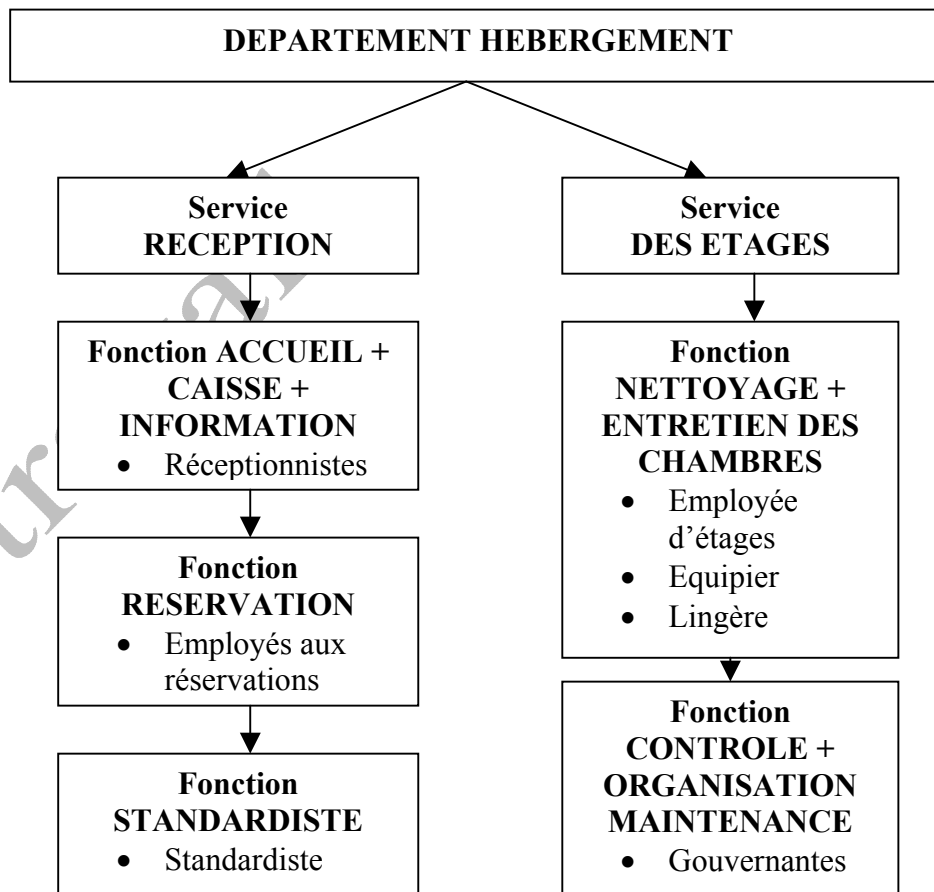
**Une fonction constitue un ensemble d'activités interdépendantes centrées sur l'exercice d'une technique et représentées par les tâches à accomplir.**

#### **Les fonctions spécifiques de l'hébergement**

**Quelques soient la capacité et la catégorie de l'hôtel, il faut qu'un certain nombre de tâches soient réalisées. On peut regrouper les tâches répondant à un même objectif, par exemple : l'accueil des clients à la réception. On appelle alors cet ensemble de tâches liées à l'accueil « une fonction » et dans ce cas la fonction accueil.**

Pour comprendre structure et fonctions :

Un schéma simple



## II-2- Présentation d'un organigramme du personnel d'une structure hôtelière (voir annexe)

L'objectif dans la présentation d'un organigramme est de permettre au stagiaire de situer la place de l'employée d'étage de manière hiérarchique et de situer son poste par rapport à un département.

Cet organigramme permet aussi de travailler en groupe, en appui avec la formatrice, sur l'exercice suivant : *Tâches – Fonctions*

## EXERCICE

### CONNAISSANCE DE L'HEBERGEMENT

Structure et organisation de l'entreprise hôtelière

Hôtel indépendant 2\*

#### TRAVAIL A FAIRE

Consulter le document 1 (organigramme) afin d'étudier le travail des employés de l'hôtel.

A l'aide du document 2 (tâches principales de tous les postes), choisir les principales tâches exécutées par le réceptionniste, par le veilleur de nuit et par la femme de chambre et les noter sur le document 3.

**Attention certaines tâches peuvent être attribuées à plusieurs postes.**

1. Classer les tâches de chaque poste par groupes homogènes et les noter sur le document 4 dans la colonne « tâches principales ».
2. Trouvez le nom correspondant à chaque groupe de tâches obtenu et noter celui-ci dans la colonne « fonctions » du document 4 .

Exemple

| Postes           | Tâches                                                               | Fonctions |
|------------------|----------------------------------------------------------------------|-----------|
| Femme de chambre | - Faire les lits<br>- Faire la poussière<br>- Passer l'aspirateur... | Nettoyage |

#### TACHES PRINCIPALES DE TOUS LES POSTES

1. Vendre les chambres
2. Rédiger le courrier
3. Saluer les clients
4. Enregistrer les arrivées
5. Mettre à jour les documents
6. Réserver les services demandés (restaurant, taxis...)
7. Donner les clés
8. Appliquer les consignes de la réception et de la direction (lit supplémentaire, V.I.P...)
9. Transmettre les messages et le courrier des clients
10. Vérifier les disponibilités
11. Informer les différents services de l'hôtel
12. Nettoyer les bureaux du hall
13. Prendre et enregistrer les réservations
14. Ranger les offices d'étages, matériels, linge, produits.
15. Informer les clients selon leurs demandes (transports, loisirs,...)
16. Enregistrer les départs et éditer la facture des clients
17. Contrôler/mettre à jour/ou créer le dossier client
18. Passer l'aspirateur dans la chambre et le couloir
19. Mettre à jour les plannings
20. Nettoyer et désinfecter les sanitaires du hall de réception
21. Encaisser les règlements
22. Surveiller les entrées et les sorties : clients, fournisseurs, matériel, bagages
23. Informer la réception si nécessaire
24. Centraliser les fiches petit déjeuner et préparer éventuellement la mise en place
25. Répondre au téléphone, transmettre les appels
26. Vendre les différents services de l'hôtel
27. Facturer les prestations consommés
28. Gérer les télécommunications
29. Faire les lits
30. Fermer tous les accès de l'hôtel (Rondes de surveillance)
31. Classer les dossiers de réservation
32. Faire les poussières
33. Clôturer la journée (comptes clients)
34. Vider les poubelles
35. Nettoyer et désinfecter les sanitaires de la chambre
36. Répondre aux demandes des clients
37. Ranger les meubles et les affaires des clients

38. Préparer le buffet du petit déjeuner  
et assurer le service en salle

39. Mettre en place la chambre en  
linge et produits d'accueil

40. Informer la réception et la direction  
(chambres prêtes, objets trouvés,  
anomalies,...)

ent de travail

## CONNAISSANCE DE L'HEBERGEMENT

### DOCUMENT 3 Postes et tâches

#### EXEMPLE D'ORGANISATION DE L'HEBERGEMENT EN 2\*

(voir annexe)

| Tâches principales     |  |
|------------------------|--|
|                        |  |
|                        |  |
| <b>Réceptionnistes</b> |  |
|                        |  |

|                                | Tâches principales |
|--------------------------------|--------------------|
| <p><b>Employée d'étage</b></p> |                    |



|                                 | Tâches principales |
|---------------------------------|--------------------|
|                                 |                    |
| <p><b>Veilleurs de nuit</b></p> |                    |
|                                 |                    |

## CONNAISSANCE DE L'HEBERGEMENT

### DOCUMENT 4

#### *Tâches et fonctions*

ent de travail

| Postes          | Tâches principales | Fonctions |
|-----------------|--------------------|-----------|
| Réceptionnistes |                    |           |

| Postes                  | Tâches principales | Fonctions |
|-------------------------|--------------------|-----------|
| <b>Employée d'étage</b> |                    |           |

| Postes                   |                    |           |
|--------------------------|--------------------|-----------|
|                          | Tâches principales | Fonctions |
|                          |                    |           |
| <b>Veilleurs de nuit</b> |                    |           |

**A SAVOIR !**

*Hôtel indépendant deux étoiles*

*Définitions*

*Compléter votre vocabulaire*

ent de travail

### **Tâche**

*Travail à faire dans un certain temps et à réaliser dans certaines conditions.*

*Exemples : faire un lit, saluer le client, donner les clés,...*

### **Fonction**

*Ensemble de tâches ou groupes d'activités homogènes.*

*Exemples : accueil, rangement, téléphonie, commercialisation, communication,...*

### **Poste polyvalent**

*Personne qui occupe plusieurs fonctions dans son travail.*

*Exemples : réceptionniste, femme et valet de chambre, veilleur de nuit*

### **Service**

*Groupe de postes du même secteur d'activité.*

*Exemples : Réception, conciergerie, étages,...*

### **Département**

*Groupe de services du même secteur d'activité.*

*Exemples : hébergement, restauration.*

### **Organigramme**

*Schéma qui représente la structure de l'entreprise hôtelière*

## **II-3- FICHE DE POSTE**

**Objectif :** être capable d'établir une fiche de poste « réceptionniste d'hôtel »

La construction ou l'élaboration de cette fiche de poste sera établie en cours et en deux temps :

1. 1° temps : travail à effectuer en binôme afin que chaque stagiaire communique à l'autre ses informations. Quant à la recherche d'informations les stagiaires puiseront à la fois dans leur expérience personnelle (expériences vécues, films, séries TV, ...) et dans leurs intuitions. (début de semaine).
2. 2° temps : fiche de poste à rectifier ou à compléter lors de la visite (rencontre) avec une professionnelle (réceptionniste ou chef de réception

Cette fiche de poste devra comporter les informations suivantes :

- Description des tâches et activités du poste de travail
- Place du poste dans l'organigramme
- Horaires de travail
- Secteur d'activités de l'exercice du métier
- Formation requise
- Qualités, aptitudes, compétences requises

A l'issue de cette élaboration à tour de rôle chaque binôme présentera sa fiche de poste afin que les autres binômes complètent leurs fiches.

Cet exercice est important car il a comme double objectif de faire prendre conscience aux stagiaires la multitude et la richesse des organisations de travail de l'employée d'étages selon la structure hôtelière.

Chaque stagiaire, selon son profil, ses attentes professionnelles et personnelles, trouvera « chaussures à son pied » quant à sa recherche d'emplois.

En milieu hôtelier il n'y a pas qu'une seule organisation de travail mais une multitude. Les stages pratiques auront alors un objectif commun : connaître et appréhender une structure afin de choisir au mieux son lieu d'exercice de la profession « Réceptionniste d'hôtel ».

A la suite de cette élaboration de fiche de poste les stagiaires auront à émettre leurs opinions face au profil du poste « réceptionniste d'hôtel ». L'objectif sera d'appréhender, dans des conditions optimum, le déroulement de la formation.

Dans ce commentaire les stagiaires pourront se poser les questions suivantes :

- Les conditions de travail conviennent-elles ?
- Les horaires de travail conviennent-ils (impératifs familiaux)



- Quelles seront les compétences à développer : sens de l'organisation, rigueur, soucis du détail et de la propreté, résistance physique, résistance à la station debout, goût du contact avec le client, goût du service,...

| Compétences                                    | Acquises | A développer | Observations |
|------------------------------------------------|----------|--------------|--------------|
| Etre organisée                                 |          |              |              |
| Etre rigoureuse                                |          |              |              |
| Etre soucieuse de la propreté                  |          |              |              |
| Etre minutieuse                                |          |              |              |
| Avoir une bonne résistance physique            |          |              |              |
| Avoir une bonne résistance à la station debout |          |              |              |
| Connaître la bureautique                       |          |              |              |
| Aimer rendre service                           |          |              |              |
| Connaître son produit                          |          |              |              |
| Parler l'anglais                               |          |              |              |
| Aimer les contacts                             |          |              |              |

Ce tableau permet au stagiaire de visualiser les compétences qui seront à développer. Il permet aussi à la formatrice de positionner ses stagiaires.

#### **II-4- Intervention d'un professionnel de l'hôtellerie :**

**Objectif : être capable de questionner, de récolter et de noter des informations auprès d'un professionnel de l'hôtellerie.**

La formatrice prévoit l'intervention d'un chef de réception.

L'objectif principal sera de la questionner en qualité d'éventuel recruteur ; Il est important de mettre en relation les exigences de la profession et la formation d'employés potentiels.

**Un questionnaire sera élaboré au cours d'un T.P.**

**Scénario :**

- Avant l'intervention : la formatrice inscrit au tableau blanc la liste de questions établies (en laissant de l'espace entre chacune des questions).
- Pendant l'intervention : chacune des stagiaires pose une question à l'intervenante – 4 stagiaires seront désignées, à tour de rôle pour noter les réponses au tableau.

*La formatrice aura comme rôle de reformuler les réponses de l'intervenante afin que chacune des stagiaires puissent compléter leurs questionnaires. C'est elle qui donnera la parole aux stagiaires afin d'éviter toute dispersion et de garder le fil conducteur de l'intervention.*

*Chacune des stagiaires s'exprimera (même les plus timides !...).*

*La notation au tableau des réponses permet aux stagiaires les plus en difficultés (au niveau de l'écrit), de ne pas perdre le fil de l'intervention.*

## **II-5-S'informer sur le marché du travail**

**Objectif : être capable de recueillir des informations sur le bassin d'emplois**

*La formatrice donnera une information sur l'A.N.P.E.C. (Agence Nationale d'Emploi et des Compétences), sa fonction, sa localisation, ses modalités d'accès,...).*

*Elle donnera une information concernant la diffusion des offres d'emplois par le moyen de la presse.*

*La formatrice se munira de journaux affichant des offres d'emplois de l'hôtellerie, de dépliants d'information concernant l'A.N.P.E.C. (adresse, coordonnées téléphoniques, correspondants,...)*

*Le traitement de ces informations fera l'objet d'un T.P.*

## **III-S'INFORMER SUR LA FORMATION**

### **III-1 Livret d'accueil**

*La formatrice constituera un livret d'accueil pour chaque stagiaire et lui remettra en début de formation.*

*Ci-joint disquette « Livret d'accueil » à modifier par la formatrice.*

*Un planning de l'ensemble de la formation sera à établir en séparant formation en centre et période d'application en entreprise.*

*A tout moment de la formation le stagiaire doit pouvoir consulter son livret, il permet de situer dans l'espace et le temps.*

*En cours la formatrice exposera le contenu du livret*

*Une évaluation formative sera donnée.*

### **EVALUATION FORMATIVE**

1. *Donnez les dates de début et de fin de formation*
2. *Indiquez les horaires applicables au centre*
3. *Citez les modules de formation*
4. *Qu'est ce qu'une période d'application en entreprise ?*
5. *Où se déroule la formation pratique aux étages ?*
6. *Combien de semaines, devrez vous effectuer de PAE ( période d'application en entreprise ) ?*
7. *Des cours de langue étrangère sont-ils prévus sur cette formation ? Si oui citez la langue étrangère enseignée et quel est le nom de l'enseignant ?*
8. *Quelle sera l'interruption prévue pour les vacances ?*
9. *Les portables (allumés) sont-ils autorisés en cours de formation ?*
10. *Citez les formations hôtellerie restauration dispensées sur le centre*

11. Quelle sera votre tenue professionnelle durant la formation?

*Ce questionnaire n'est donné qu'à titre indicatif, il sera modifié par la formatrice.*

*Cette évaluation sera donnée en fin de module (Information sur la formation).*

### **III-2- Evaluer son orientation par rapport à ses goûts et à ses attentes**

*Après que la formatrice ait dispensée les deux premiers cours théoriques :*

- *Connaissance du métier « Réceptionniste d'hôtel »*
- *Informations de la formation « Réceptionniste d'hôtel »*

*le stagiaire possède les renseignements nécessaires afin d'évaluer son orientation par rapport à ses goûts et ses attentes personnelles et professionnelles.*

*Cette évaluation se fera sous forme de rédaction d'un rapport élaboré au cours d'un T.P.*

**Module 4 : SITUATION AU REGARD DU METIER  
GUIDE DES TRAVAUX PRATIQUES**

**I- TP 1 : intitulé du TP : ELABORATION D'UN QUESTIONNAIRE -  
Connaissance du métier « Réceptionniste d'hôtel »**

I.1. Objectif(s) visé(s) : être capable de :

- S'informer sur les exigences de l'emploi

I.2. Durée du TP:

3 heures

I.3. Matériel (Équipement et matière d'œuvre) par équipe :

a) Equipement :

- Salle de cours
- Tableau blanc/Feutres pour tableau blanc
- 
- 

b) Matière d'œuvre :

- Feuilles de papier
- Crayons

I.4. Description du TP :

La formatrice informera les stagiaires de l'objectif de ce questionnaire :  
chaque question sera posée au cours de l'intervention d'un chef de réception.  
Les informations récoltées serviront à l'élaboration du rapport final.

I.5. Déroulement du TP

Les stagiaires seront regroupés par groupe de 4 ( 1 stagiaire sera désignée  
comme rédactrice – 1 stagiaire sera désignée comme porte-parole au moment du  
regroupement et de l'élaboration d'un questionnaire unique en fin de T.P.)

Nombre de questions : 10 questions

- 1ère phase : Elaboration du questionnaire (10 questions) par les groupes de 4 stagiaires.
- 2ème phase : Regroupement de l'ensemble des questionnaires  
A tour de rôle le porte-parole de chaque binôme énonce, à la formatrice, les questions qui les inscrivent au tableau.
- 3ème phase : La formatrice ressort les 10 questions les plus pertinentes par rapport à l'objectif visé
- 4ème phase : Chaque stagiaire inscrit, sur une fiche, les 10 questions.

## **II- TP 2 : intitulé du TP : FICHE DE POSTE « RECEPTIONNISTE D'HOTEL »**

*II.1. Objectif(s) visé(s) : être capable de :*

- *De recueillir des informations*
- *De rédiger une fiche de poste*

*II.2. Durée du TP:*

*3 heures*

*II.3. Matériel (Équipement et matière d'œuvre) par équipe :*

*a) Equipement :*

- *Salle de cours*
- *Tableau blanc*

*b) Matière d'œuvre :*

- *Fiche cartonnée ou feuille de papier*
- *Crayons*

*II.4. Description du TP :*

*L'objectif visé est de traiter les informations recueillies au cours de l'intervention du chef de réception et de faire appel à son expérience personnelle ou à son vécu afin d'élaborer une fiche de poste qui pourra être revue et modifiée à la suite des stages pratiques en entreprise.*

*II.5. Déroulement du TP*

*Le cours théorique sur tâches et fonctions + le questionnaire élaboré pour l'intervention du chef de réception seront les supports pour l'élaboration de cette fiche de poste.*

*A ces apprentissages ci-dessus la formatrice demandera aux stagiaires de faire appel à leurs expériences personnelles et professionnelles, ainsi qu'à leurs vécus. (Exemple : un membre de la famille travaille dans le secteur de l'hôtellerie/Références à une lecture journaux, revues/Vision d'un film ou d'un reportage sur l'hôtellerie/Petites expériences en hôtellerie,...)*

FICHE DE POSTE

| <b>EMPLOI</b>              | <b>RECEPTIONNISTE</b>             |
|----------------------------|-----------------------------------|
| Responsabilités<br>Mission |                                   |
| Fonctions                  | Tâches principales et compétences |
| Nature du travail          |                                   |
| Clientèle                  |                                   |
| Aptitudes<br>Qualités clés |                                   |
| Situation<br>hiérarchique  |                                   |



**III- TP 3 : intitulé du TP : INFORMATION SUR LE MARCHE DU TRAVAIL  
DANS LE SERVICE DES ETAGES EN HOTELLERIE**

III.1. Objectif(s) visé(s) : être capable de :

- recueillir des offres d'emplois par la voie de la presse écrite
- contacter, visiter l'A.N.P.E.C. (Agence Nationale de Promotion d'Emploi et des Compétences)

III.2. Durée du TP:

6 heures

III.3. Matériel (Équipement et matière d'œuvre) par équipe :

a) Equipement :

- Salle de cours
- Tableau blanc

b) Matière d'œuvre :

- Journaux
- Feuilles de papier/Crayons

III.4. Description du TP :

- S'approprier des offres d'emplois dans des journaux
- Se rendre sur des antennes de l'A.N.P.E.C. et pouvoir rencontrer un correspondant (Activités Hôtellerie).

III.5. Déroulement du TP

1ère phase : en salle de cours – La formatrice fournira aux stagiaires des journaux affichant des offres d'emplois secteur hôtellerie « réceptionniste ». Chaque stagiaire indiquera les éléments des offres sur une feuille :

|                                                           |  |
|-----------------------------------------------------------|--|
| Nom de l'entreprise ou<br>de l'hôtel<br>Lieu géographique |  |
| Descriptif du poste de<br>travail                         |  |
| Horaires de travail                                       |  |
| Rémunérations<br>horaires                                 |  |

*2ème phase : Les stagiaires se rendront dans une agence de l'A.N.P.E.C. afin de consulter les offres d'emploi et de prendre contact avec éventuellement un correspondant.*

*L'objectif sera de compléter le tableau ci-dessous et de permettre aux stagiaires de connaître les opportunités d'emplois.*

ent de travail

#### **IV- TP 4 : intitulé du TP : VISITE D'UN ETABLISSEMENT HOTELIER/SA STRUCTURE/SES LOCAUX/RENCONTRE AVEC LE CHEF DE RECEPTION**

III.1. Objectif(s) visé(s) : être capable de :

- faire preuve de curiosité quant à la visite des locaux hôteliers
- observer, faire connaissance avec l'activité hôtelière

III.2. Durée du TP:

6 heures

III.3. Matériel (Équipement et matière d'œuvre) par équipe :

- - c) Matière d'œuvre :
- Feuilles de papier/Crayons

III.4. Description du TP :

Déplacement du groupe de stagiaires sur une visite d'une entreprise hôtelière.  
Rencontre avec des professionnels de l'hôtellerie.

III.5. Déroulement du TP

La visite de l'entreprise se fera en deux temps. Le groupe de stagiaires sera divisé en deux sous-groupes car il serait impossible, pour l'hôtelier, d'accueillir un groupe de 25 stagiaires.

Durant le temps du T.P. la formatrice restera sur l'établissement hôtelier.

Il sera demandé aux stagiaires de porter une tenue correcte et propre.

Il leur sera demandé, au cours de la visite, d'observer, d'écouter et éventuellement de noter ce qui leur a été dit ou ce qu'ils ont vu.

- LE METIER RECEPTIONNISTE
- LE PROGRAMME DE FORMATION
- ORIENTATION PROFESSIONNELLE
- CHOIX, ASPIRATIONS PERSONNELLES - SYNTHESE

Evaluation de fin de module

*L'évaluation portera sur la rédaction et la remise du rapport qui aura pour trame ou pour plan :*

- *LE METIER RECEPTIONNISTE*
- *LE PROGRAMME DE FORMATION*
- *ORIENTATION PROFESSIONNELLE*
- *CHOIX, ASPIRATIONS PERSONNELLES - SYNTHESE*

•

*Les critères d'évaluation seront les suivants :*

- *Propreté du document*
- *Lisibilité du document*
- *Respect du plan énoncé*
- *Pertinence des informations*

*Une seconde évaluation portera sur la démarche personnelle du stagiaire :*

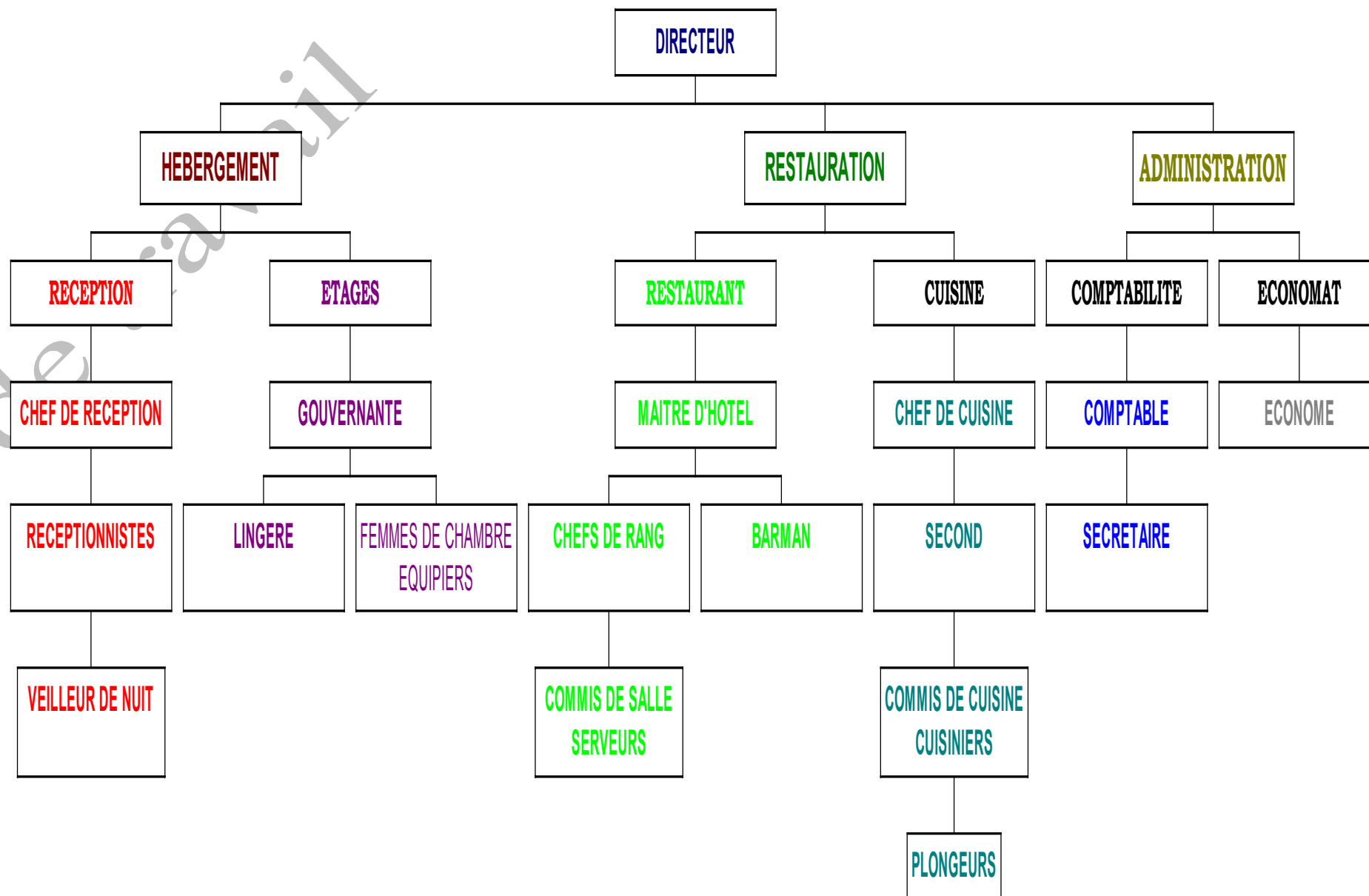
- *Sa participation au cours des travaux de groupe*
- *Sa participation au cours de l'intervention de la gouvernante*
- *Sa recherche d'informations (journaux, visite A.N.P.E.C.)*

|                                                           |                                      |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| <b>Résumé de Théorie et<br/>Guide de travaux pratique</b> | <b>Situation au regard du métier</b> |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------|

*Liste des références bibliographiques.*

| <i>Ouvrage</i>                           | <i>Auteur</i>                   | <i>Edition</i>    |
|------------------------------------------|---------------------------------|-------------------|
| <i>L'Hôtel – Théorie et<br/>pratique</i> | <i>Audoux/Mazzetti/Bessenay</i> | <i>J. Lanorre</i> |

ent de travail



## **ANNEXE – TACHES ET FONCTIONS**

### **FONCTIONS/ RECEPTIONNISTE**

**COMMERCIALISATION**

**GESTION DES RESERVATIONS**

**COMMUNICATION**

**ACCUEIL**

**GESTION DES ARRIVEES**

**INFORMATION**

**SERVICES**

**TELEPHONIE**

**GESTION DES RESULTATS ET DEBITEURS**

**FACTURATION ET GESTION DES DEPARTS**

### **FONCTIONS / EMPLOYEE D'ETAGE**

**ACCUEIL**

**NETTOYAGE**

**RANGEMENT**

**EQUIPEMENT**

**COMMUNICATION**

**SERVICE/PREPARATION**

### **FONCTIONS/VEILLEUR DE NUIT**

**ACCUEIL**

**SECURITE**

**SERVICES**

**INFORMATIONS**

**COMMUNICATION**

**PREPARATION**

**TELEPHONIE**

ANNEXE

STATUT DES ETATS TOURISTIQUES AU MAROC

**Décret n° 2-02-640 du chaabane 1423 (9 octobre 2002) pris pour  
l'application  
de la loi 61-00 portant statut des établissements touristiques**

Le premier Ministre,

Vu la loi n° 61-00 portant statut des établissements touristiques, promulguée par le dahir n° 1-02-176 du 1<sup>er</sup> rabii II 1423 (13 juin 2002) ;

Après examen par le conseil des ministres réuni le 2 chaabane 1423 (9 octobre 2002),

**DECRETE :**

**Article premier** : Les établissements touristiques définis à l'article 2 de la loi susvisé n° 61-00 sont classés dans les catégories suivantes :

1° Hôtels :

- Luxe ;
- 5 étoiles ;
- 4 étoiles ;
- 3 étoiles ;
- 2 étoiles ;
- 1 étoile.

2° Motels :

- 1<sup>ère</sup> catégorie ;
- 2<sup>ème</sup> catégorie.

3° Résidences touristiques :

- 1<sup>ère</sup> catégorie ;
- 2<sup>ème</sup> catégorie ;
- 3<sup>ème</sup> catégorie.

4° Villages de vacances :

- 1<sup>ère</sup> catégorie ;
- 2<sup>ème</sup> catégorie ;
- 3<sup>ème</sup> catégorie.

5° Auberges :

- 1<sup>ère</sup> catégorie ;
- 2<sup>ème</sup> catégorie.

6° Maisons d'hôtes :

- 1<sup>ère</sup> catégorie ;
- 2<sup>ème</sup> catégorie.



7° Pensions :

- 1<sup>ère</sup> catégorie ;
- 2<sup>ème</sup> catégorie.

8° Camping-caravaning :

- international ;
- 1<sup>ère</sup> catégorie ;
- 2<sup>ème</sup> catégorie.

9° Restaurants :

- Luxe ;
- 3 fourchettes ;
- 2 fourchettes ;
- 1 fourchette.

10° Relais :

- Catégorie unique.

11° Gîtes et refuges :

- 1<sup>ère</sup> catégorie ;
- 2<sup>ème</sup> catégorie.

12° Centres ou palais de congrès :

- luxe ;
- 1<sup>ère</sup> catégorie.

**Article 2** : Les normes de classement des établissements touristiques, visées aux articles 5 et 8 de la loi précitée n° 61-00, les critères de formation, de compétence professionnelle ou d'expérience auxquels doit répondre le directeur de l'établissement touristique, ainsi que les conditions particulières d'exploitation de bivouacs, sont fixés par arrêté de l'autorité gouvernementale chargée du tourisme.

**Article 3** : En application de l'article 5 de la loi précitée n° 61-00, le classement technique provisoire est prononcé, avant ou en même temps que l'autorisation de construire, par le wali de la région, après avis d'un comité consultatif dit « comité technique de coordination des projets touristiques » composé comme suit :

- le délégué du tourisme compétent à raison du lieu de situation du projet, président ;
- un représentant du wali, désigné par lui ;
- un représentant du gouverneur de la préfecture ou de la province dans le périmètre de laquelle est situé le projet ;
- le directeur de l'agence urbaine ou son représentant ou l'inspecteur de l'urbanisme lorsque la région ne dispose pas d'une agence urbaine ;
- un représentant de la protection civile relevant de la préfecture ou de la province dans le périmètre de laquelle est situé le projet ;
- le président de l'association régionale de l'industrie hôtelière dans le périmètre de laquelle est situé le projet ;

Ce comité peut s'adjoindre, à titre consultatif, toute personne dont la compétence pourra lui être utile.

Le comité se réunit en présence des deux tiers de ses membres au moins, autant de fois que nécessaire sur convocation de son président. Les avis du comité sont rendus à la majorité absolue des voix des membres présents celle du président étant, en cas de partage égal des voix, prépondérante.

Un procès-verbal du comité, adressé à la fin de chaque séance et signé par les membres présents du comité, est adressé au wali de la région pour décision.

Le secrétariat du comité est assuré par la délégation du tourisme.

**Article 4 :** Le classement technique provisoire visé à l'article 3 ci-dessus, est prononcé dans un délai maximum d'un mois à compter de la date de dépôt du dossier du projet, au centre régional d'investissements ou directement à la délégation du tourisme concernée.

Ce dossier comporte :

- une demande précisant l'identité du propriétaire ;
- une note descriptive du projet indiquant ses caractéristiques foncières, financières et commerciales ;
- un jeu de plans d'avant-projet.

**Article 5 :** En application de l'article 8 de la loi précité n° 61-00, les demandes de classement d'exploitation sont adressées au délégué du tourisme, par lettre recommandée avec accusé de réception, ou déposées auprès de lui contre récépissé, deux mois avant la date de la mise en exploitation de l'établissement.

**Article 6 :** Le classement d'exploitation des établissements touristiques est prononcé au niveau de chaque région par le wali de la région, après avis d'une commission dite « commission régionale de classement » composée comme suit :

- le délégué du tourisme compétent à raison du lieu de situation de l'établissement, président ;
- le chef de la division économique et sociale de la préfecture ou de la province du lieu de situation de l'établissement ;
- le chef du service d'hygiène ou, à défaut, le médecin chef des services médicaux de la préfecture ou de la province dans le périmètre de laquelle est situé l'établissement ;
- un représentant de la protection civile relevant de la préfecture ou de la province dans le périmètre de laquelle est situé l'établissement ;
- le directeur de l'école hôtelière relevant du département du tourisme, située dans la région où se trouve l'établissement ou, à défaut, un représentant de la direction de la formation et de la coopération au ministère chargé du tourisme ;
- le président de l'association régionale de l'industrie hôtelière dans le périmètre de laquelle est situé l'établissement ;
- le président de l'association régionale des agences de voyages dans le périmètre de laquelle est situé l'établissement ;
- le président de l'association régionale des restaurateurs dans le périmètre de laquelle est situé l'établissement.

La commission peut faire appel, à titre consultatif, à des experts en matière de bâtiment et des installations techniques des établissements touristiques.

Cette commission se réunit autant de fois que nécessaire, sur convocation de son président.

**Article 7 :** La commission régionale de classement se réunit en présence des deux tiers de ses membres au moins. Ses avis sont rendus à la majorité absolue des voix des membres présents, celle du président étant, en cas de partage égal des voix, prépondérante.

Un procès-verbal constatant les travaux de la commission, établi à la fin de chaque séance et signé par les membres présents de la commission, est adressé au wali de la région.

Le secrétariat de la commission est assuré par la délégation du tourisme.

**Article 8 :** Conformément aux dispositions de l'article 10 de la loi précitée n° 61-00, le wali de la région peut, après avis de la commission régionale de classement et lorsque les conditions d'exploitation d'un établissement touristique justifient un changement de catégorie, modifier le classement attribué à celui-ci en le rangeant soit dans une catégorie supérieure, soit dans une catégorie inférieure.

A cet effet, outre les inspections ayant pour objet leur classement initial, les établissements touristiques sont soumis, en cours d'exploitation, à des contrôles périodiques, effectués par la commission régionale de classement, tendant à s'assurer notamment de la conformité des bâtiments, des installations techniques et de la qualité des services aux normes correspondant à la catégorie de l'établissement.

Dans ce cas, la commission délibère conformément aux dispositions de l'article 7 ci-dessus. Les procès-verbaux de ses délibérations sont adressés au Wali de la région, pour décision.

Toutefois, le wali peut, en cas d'urgence et lorsque les conditions d'exploitation d'un établissement touristique l'exigent, modifier, à titre temporaire et pour une durée ne pouvant être supérieure à soixante (60) jours, le classement attribué audit établissement.

Pendant cette période, l'avis de la commission régionale de classement doit être recueilli.

**Article 9 :** Les établissements touristiques doivent être tenus dans un état conforme aux prescriptions des règles d'hygiène, de salubrité publique et de sécurité.

A cet effet, et indépendamment des visites effectuées sur les lieux conformément aux articles 6 et 8 du présent décret, les établissements touristiques font l'objet d'inspections périodiques tendant à s'assurer du respect de la législation et de la réglementation en vigueur en matière d'hygiène, de salubrité publique et de sécurité.

Ces inspections sont effectuées par le chef du service d'hygiène, ou à défaut, le médecin chef des services médicaux de la préfecture ou de la province dans le périmètre de laquelle est situé l'établissement et le représentant de la protection civile relevant de ladite préfecture ou province.

Elles font l'objet de procès-verbaux dont les copies sont adressées au wali de la région et à l'autorité gouvernementale chargée du tourisme.

**Article 10** : Les décisions du wali de la région, prononcées en application des articles 3, 6 et 8 du président décret, peuvent faire l'objet d'un recours devant l'autorité gouvernementale chargée du tourisme qui se prononce après avis d'une commission consultative dite « commission nationale de classement » composée comme suit :

- le directeur de l'office national marocain du tourisme, président ;
- le directeur des entreprises et activités touristiques au ministère chargé du tourisme, vice-président chargé de remplacer le président en cas d'absence ou d'empêchement ;
- le directeur de la coordination des affaires économique au ministère de l'intérieur ou son représentant ;
- le chef de la division des établissements touristiques au ministère chargé du tourisme ;
- le président de la fédération nationale de l'industrie hôtelière ou son représentant ;
- le président de la fédération nationale des agences de voyages ou son représentant ;
- le président de la fédération nationale des restaurateurs ou son représentant.

La commission peut faire appel, à titre consultatif, à des experts en matière de bâtiments et des installations techniques des établissements touristiques.

Elle peut éventuellement décider de se déplacer sur les lieux en vue d'un complément d'information.

**Article 11** : La commission visée à l'article 10 ci-dessus se réunit en présence des deux tiers au moins de ses membres et se prononce dans un délai maximum d'un mois. Ses avis sont rendus à la majorité absolue des voix membres présents celle du président étant, en cas de partage égal des voix, prépondérante.

Un procès-verbal constatant les travaux de la commission, établi à la fin de chaque séance et signé par les membres présents de la commission, est adressé pour décision, à l'autorité gouvernementale chargée du tourisme.

Le secrétariat de la commission est assuré par la direction des entreprises et des activités touristiques au ministère chargé du tourisme.

**Article 12** : Les demandes d'autorisation de bivouacs sont adressées au délégué du tourisme, par lettre recommandée avec accusé de réception ou déposé auprès de lui contre récépissé. Elles doivent mentionner les informations nécessaires sur le bénéficiaire, l'itinéraire prévu, le lieu d'installation choisi, l'effectif des participants la nature des équipements envisagés, la durée de séjour, et comporter en annexe l'engagement exprès de respecter les conditions particulières d'exploitation des bivouacs, visées à l'article 2 du présent décret.

**Article 13** : En application de l'article 34 de la loi précitée n° 61-00, l'installation du bivouac est subordonnée à l'octroi d'une autorisation délivrée, au plus tard, dans la semaine qui suit la date de dépôt de la demande visée à l'article 12 ci-dessus, par le wali de la région, après avis d'une commission qui se compose comme suit :

- le délégué du tourisme, président ;
- un représentant du wali ou du gouverneur de la préfecture ou de la province dans le périmètre de laquelle est situé le bivouac ;
- un représentant de la protection civile relevant de la préfecture ou de la province dans le périmètre de laquelle est situé le bivouac ;

- un représentant de l'autorité gouvernementale chargée des eaux et forêts relevant de la préfecture ou de la province dans le périmètre de laquelle est situé le bivouac ;
- un représentant de l'autorité gouvernementale chargée de l'environnement au niveau de la préfecture ou de la province dans le périmètre de laquelle est situé le bivouac ;

La commission peut s'adjoindre, à titre consultatif, toute personne dont la compétence pourra lui être utile.

**Article 14** : En application des dispositions de l'article 18 de la loi précitée n° 61-00, toute vacance du poste de directeur d'un établissement touristique doit être portée à la connaissance de l'autorité gouvernementale chargée du tourisme et du wali concernée, par lettre recommandée, dans la semaine qui suit le départ du directeur.

**Article 15** : On entend par « administration » au sens des articles 19, 20, 27, 31, 32 et 33 de la loi précitée n° 61-00, l'autorité gouvernementale chargée du tourisme.

**Article 16** : Est abrogé le décret n° 2-81-471 du 21 rabii II 1402 (16 février 1982) instituant un classement des établissements touristiques tel que modifié et complété par le décret n° 2-02-186 du 20 hija 1422 (5 mars 22002).

**Article 17** : Le ministre de l'intérieur et le ministre de l'économie, des finances, de la privatisation et du tourisme sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent décret qui sera publié au Bulletin officiel.

Fait à Rabat, le 2 chaabane 1432 (9 octobre 2002).

ABDERRAHMANE YOUSSEF.

Pour contreseing :  
*Le ministre de l'intérieur*

DRISS JETTOU.

*Le ministre de l'économie, des finances,  
de la privatisation et du tourisme*

FATHALLAH OUALALOU