

TEXTES GENERAUX

Arrêté conjoint du ministre de l'intérieur et de la ministre du tourisme, de l'artisanat et de l'économie sociale et solidaire n° 985-24 du 22 jourmada II 1446 (24 décembre 2024) fixant les normes de classement des établissements d'hébergement touristique.

LE MINISTRE DE L'INTÉRIEUR,

LA MINISTRE DU TOURISME, DE L'ARTISANAT ET DE L'ÉCONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE,

Vu le décret n°2-23-441 du 24 hija 1444 (13 juillet 2023) pris pour l'application de certaines dispositions de la loi n° 80-14 relative aux établissements touristiques et aux autres formes d'hébergement touristique, notamment son article 2,

ARRÊTENT :

ARTICLE PREMIER. –En application de l'article 2 du décret susvisé n° 2-23-441 pris pour l'application de certaines dispositions de la loi n° 80-14 relative aux établissements touristiques et aux autres formes d'hébergement touristique, sont fixées en annexe du présent arrêté conjoint, les normes d'équipement dimensionnelles et fonctionnelles, ainsi que les normes de production et de qualité des services pour chaque type et catégorie d'établissements d'hébergement touristique.

ART. 2. – Sont abrogées les dispositions de l'arrêté du ministre du tourisme n° 1751-02 du 23 chaoual 1424 (18 décembre 2003) fixant les normes de classement des établissements touristiques, tel que modifié et complété. Toutefois, demeurent en vigueur les dispositions dudit arrêté relatives au bivouac et ce jusqu'à leur remplacement.

ART. 3. – Le présent arrêté conjoint est publié au *Bulletin officiel*.

Rabat, le 22 jourmada II 1446 (24 décembre 2024).

Le ministre de l'intérieur,
ABDELOUAFI LAFTIT.

*La ministre du tourisme,
de l'artisanat et de l'économie
sociale et solidaire,*
FATIM ZAHRA AMMOR.

*

* *

Annexe de l'arrêté conjoint du ministre de l'intérieur et de la ministre du tourisme, de l'artisanat et de l'économie sociale et solidaire n° 985-24 du 22 joumada II 1446 (24 décembre 2024) fixant les normes de classement des établissements d'hébergement touristique.

Les normes d'équipement dimensionnelles et fonctionnelles, ainsi que les normes de production et de qualité des services pour chaque type et catégorie d'établissements d'hébergement touristique.

Les normes d'équipement dimensionnelles et fonctionnelles, ainsi que les normes de production et de qualité des services sont réparties en normes obligatoires et normes complémentaires.

L'établissement doit se conformer à 100% des normes obligatoires précitées et à 70% au minimum du total des points des normes complémentaires précitées.

Les normes obligatoires sont représentées par le signe « A » et les normes complémentaires par le signe « B ». Une note est attribuée pour chaque norme complémentaire permettant de calculer le total des points des normes complémentaires.

N'entrent pas en ligne de compte du total des points, les normes issues d'une norme principale dont l'établissement d'hébergement touristique ne dispose pas.

1-Hôtel :

1-1 Hôtel de la catégorie luxe :

Normes d'équipement dimensionnelles et fonctionnelles (NEDF)	Normes de production et de qualité des services (NPQS)	Normes	Type des normes	
			Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
NEDF	NPQS	Réervation :		
	+	La réservation par téléphone ou par internet doit être possible selon les normes complémentaires ci-après.	A	-
NEDF	NPQS	Réervation par téléphone :		
	+	La réservation par téléphone doit être possible 24h/24 et 7j/7.	-	5
	+	Le délai d'attente lors de l'appel ne doit pas dépasser cinq (5) sonneries.	-	5
	+	En cas d'attente, le réceptionniste doit présenter des excuses.	-	5
	+	Le réceptionniste doit être en mesure de s'exprimer dans au moins deux langues étrangères.	-	5
	+	Le réceptionniste doit annoncer la dénomination commerciale de l'établissement d'une manière compréhensible.	-	2
	+	Le réceptionniste doit présenter les différents types d'unités d'hébergement qu'offre l'établissement.	-	5
	+	Le réceptionniste doit indiquer les unités disponibles pour chaque type.	-	5
	+	Le réceptionniste doit présenter les tarifs des différents types d'unités d'hébergement.	-	5

	+	Le réceptionniste doit informer le client sur la politique adoptée par l'établissement concernant la confirmation de la réservation.	-	5
	+	Le réceptionniste doit informer le client sur la politique adoptée par l'établissement concernant l'annulation de la réservation.	-	5
	+	Le réceptionniste doit présenter l'information sur les horaires de check-in et de check-out.	-	5
	+	Le réceptionniste doit demander au client l'heure de son arrivée à l'établissement.	-	5
	+	Le réceptionniste doit récapituler les informations de la réservation en précisant : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	5
	+	Le réceptionniste doit clore la conversation téléphonique par une formule de politesse.	-	5
	+	L'établissement doit envoyer la confirmation de la réservation dans un délai ne dépassant pas 24 heures par email, fax ou SMS. La confirmation de la réservation doit mentionner les informations suivantes : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	5
NEDF	NPQS	Réservation par internet :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	L'établissement doit disposer de son propre site internet et/ou de celui du groupe ou de la chaîne hôtelière auquel il appartient. Ce site doit être facilement accessible via les moteurs de recherche et permettre la réservation en ligne.	-	5
	+	Le site internet de l'établissement doit être présenté au minimum en 2 langues étrangères.	-	5
	+	Le site internet de l'établissement doit fournir les informations utiles concernant : - Le type et la catégorie officiels délivrés à l'établissement ; - Les tarifs des différents types d'unités d'hébergement ;	-	5

		- Le détail des taxes devant être facturées aux clients ; - Les informations sur la localisation de l'établissement ; - Les principales prestations offertes par l'établissement ; - Une fiche de contact.			
	+	Le site internet de l'établissement doit contenir des informations sur la politique adoptée par l'établissement concernant la confirmation de la réservation.	-	5	
	+	Le site internet de l'établissement doit contenir des informations sur la politique adoptée par l'établissement concernant l'annulation de la réservation.	-	5	
	+	La réservation en ligne sur le site internet de l'établissement doit être possible en moins de 5 clics (1 clic par page à remplir).	-	5	
	+	Le paiement (total ou partiel) en ligne doit être possible sur le site internet de l'établissement.	-	5	
	+	La réservation doit être confirmée par le site internet de l'établissement à travers un email dans un délai ne dépassant pas 24 heures. La confirmation de la réservation doit mentionner les informations suivantes : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	5	
NEDF	NPQS	Enseigne extérieure et façade :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"	
+		L'établissement doit disposer d'une enseigne extérieure permettant d'identifier clairement l'établissement.	A	-	
+		L'enseigne extérieure doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4	
	+	L'enseigne extérieure doit être dotée d'un éclairage nocturne en bon état d'entretien et de propreté.	-	5	
	+	La porte et l'entrée de l'établissement doivent être dotées d'un éclairage nocturne.	A	-	
+		L'ensemble des façades du ou des bâtiments de l'établissement doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-	

NEDF	NPQS	Parking et/ou garage :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Lorsque la capacité d'hébergement de l'établissement dépasse 30 unités d'hébergement, un parking relevant de l'établissement doit être prévu.	A	-
+		Un service de gardiennage 7j/7 et 24h/24 doit être prévu au niveau de tout parking relevant de l'établissement.	A	-
+		Un système de vidéosurveillance en marche doit être prévu 7j/7 et 24h/24 au niveau de tout parking relevant de l'établissement, conformément aux dispositions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.	A	-
+		Un système d'éclairage suffisant et en bon état de maintenance et de propreté doit être prévu au niveau de tout parking relevant de l'établissement. L'éclairage doit permettre d'éviter des zones sombres.	A	-
+		L'ensemble des installations de tout parking relevant de l'établissement (sols, murs, plafonds, structures, protection solaire, marquage au sol, etc.) doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	L'établissement doit assurer un service voiturier.	A	-
	+	Un employé exclusif et qualifié au minimum doit être prévu pour la fonction du service voiturier.	A	-
	+	Le voiturier doit porter un uniforme propre et soigné.	A	-
	+	Le voiturier doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	5
NEDF	NPQS	Espaces verts :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Des espaces verts en pleine terre doivent être aménagés à l'intérieur et/ou à l'extérieur des bâtiments.	-	5
	+	Les espaces verts en pleine terre doivent être soignés.	-	4

NEDF	NPQS	Entrée de l'établissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'entrée principale de l'établissement doit être équipée d'un portique de sécurité.	A	-
+		L'entrée principale de l'établissement doit être équipée d'un système de vidéosurveillance en marche installé conformément aux dispositions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.	A	-
+		Un détecteur de matériaux doit être prévu à l'entrée de l'établissement.	A	-
+		Lorsque le bâtiment n'est pas exclusivement dédié à l'établissement, une signalétique pour indiquer l'espace d'accueil de l'établissement doit être prévue à l'entrée du bâtiment.	A	-
	+	Une porte automatisée ou un portier à l'entrée de l'établissement doit être prévu.	A	-
	+	Le personnel assurant le service de portier doit porter un uniforme propre et soigné.	-	5
	+	Le personnel assurant le service de portier doit disposer d'un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	5
+		L'ensemble du matériel et des équipements de l'entrée de l'établissement doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

NEDF	NPQS	Services à l'arrivée du client :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Lors de l'arrivée du client à l'établissement, l'accueil doit se faire à la porte du véhicule.	-	5
	+	Un bagagiste au minimum doit être prévu.	A	-
	+	Le bagagiste doit porter un uniforme propre et soigné.	A	-
	+	Le bagagiste doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	5
	+	Les bagages doivent être pris en charge dès l'arrivée du client.	-	5
+		La bagagerie doit être : 1) Sécurisée : la bagagerie doit être dotée d'une porte avec un système de fermeture. 2) Aménagée : elle doit être équipée à l'intérieur d'étagères d'une profondeur minimale de 50 cm et de crochets ou de barres pour les housses valises. 3) Exclusivement réservée au dépôt des bagages des clients.	A	-
+		La bagagerie et ses équipements doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
NEDF	NPQS	Espace et service d'accueil :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le service d'accueil pour l'enregistrement (check-in) doit être assuré derrière un comptoir, devant un bureau ou dans un hall dédié à l'arrivée des clients.	A	-
+		L'espace d'accueil doit disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	A	-
+		Une signalétique pour l'espace d'accueil permettant de le repérer facilement doit être prévue.	-	5
	+	L'espace d'accueil doit être propre et bien rangé.	-	4

	+	L'établissement doit mettre en place, dans l'espace d'accueil, une signalétique des différents services proposés à la clientèle (restaurant, espace servant des boissons, salle de réunions, ascenseurs, WC, etc.) en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	Le personnel d'accueil doit être présent 24h/24 et 7j/7.	A	-
	+	Le personnel d'accueil doit porter un uniforme propre et soigné.	-	5
	+	Le personnel d'accueil doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	5
+		Le matériel de l'espace d'accueil tel que les ordinateurs, les télécopieurs, les photocopieurs, le scanner et les câbles informatiques ne doit pas être visible, à l'exception des écrans et des claviers.	-	2
	+	L'établissement doit prévoir une brochure affichant les services qu'il offre en deux langues étrangères au minimum, soit sur support papier ou support électronique.	-	4
+		L'espace d'accueil doit être équipé de tables basses et de chaises et/ou de fauteuils, canapés ou sofas.	A	-
+		Les installations et les équipements de l'espace d'accueil doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
	+	Un service de réveil pris en charge par le personnel d'accueil à la demande du client doit être prévu.	-	5
	+	Lorsque le client demande le service de réveil, ce service doit être effectué à l'heure demandée (une tolérance maximale de 5 minutes de retard est admise).	-	5
	+	Le personnel d'accueil doit transmettre tous les messages laissés pour le client dans un délai maximal de 3 heures, que ce soit par message écrit ou numérique.	-	5
	+	Un service de photocopie, fax ou impression doit être prévu.	-	5
	+	L'établissement doit mettre à la disposition du client des journaux ou des revues de presse nationales et/ou étrangères.	-	5

+		L'établissement doit disposer d'un service de conciergerie. Le service de conciergerie peut être rendu derrière le même bureau ou comptoir de l'accueil. Une signalétique du service de conciergerie au niveau de l'espace d'accueil doit être prévue.	A	-
	+	Le personnel de conciergerie doit être présent 7j/7.	A	-
	+	Le personnel de conciergerie doit porter un uniforme propre et soigné.	-	5
	+	Le personnel de conciergerie doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	5
+	+	Lorsque l'espace du service de conciergerie est séparé de l'espace d'accueil, il doit être propre et bien rangé.	-	4
		Lorsque l'espace du service de conciergerie est séparé de l'espace d'accueil, le matériel tel que les ordinateurs, les télécopieurs, les photocopieurs, le scanner et les câbles informatiques ne doit pas être visible, à l'exception des écrans et des claviers.	-	2
	+	Le personnel de conciergerie doit répondre efficacement à la demande du client (lieux à visiter, restaurant, taxi, etc.).	-	5
	+	Le personnel de conciergerie doit présenter au client des explications claires sur les tarifs des services demandés.	-	4
	+	Le personnel de conciergerie doit s'informer des autres besoins du client.	-	2
	+	Le personnel d'accueil et de conciergerie doit parler au minimum deux langues étrangères.	-	5
	+	Le personnel d'accueil doit être souriant, courtois et disponible.	-	4
	+	Le personnel de conciergerie doit être souriant, courtois et disponible.	-	4
		L'affichage des prix des différents types d'unités d'hébergement doit être exclusivement en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH).	A	-
	+	L'affichage des prix doit être en permanence lisible par le client. Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.		

	+	Le service de change des devises étrangères doit être prévu. Le service de change peut être remplacé par un guichet automatique bancaire (GAB) offrant les mêmes services de change.	A	-
	+	Le service de change des devises étrangères doit afficher : - La sous délégation de change ; - Les cours du jour des taux de change. Le service de change doit remettre un reçu de change avec les mentions légales de l'office des changes ou de l'établissement.	A	-
	+	Lorsque l'établissement dispose d'un guichet automatique bancaire (GAB), il doit être intégré au décor et doit être en bon état de maintenance.	-	5
	+	Le service internet dans les espaces communs doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	A	-
	+	Un "Business corner" doit être prévu : 1) Il doit être équipé au minimum de deux (2) ordinateurs raccordés à une imprimante avec internet ; 2) Il doit être accessible en permanence par le client. Ce critère est validé si toutes les unités d'hébergement sont équipées d'un ordinateur portable ou fixe et d'une imprimante.	-	5
+		Une décoration florale de fleurs naturelles coupées doit être prévue.	-	5
	+	Dans le cas d'existence de plantes et/ou fleurs naturelles, ou plantes et/ou fleurs artificielles, elles doivent être soignées.	-	4
	+	Les tableaux, sculptures ou tout autre élément de décoration doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Procédures d'enregistrement du client (check-in) :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le client doit être accueilli avec une formule de politesse et de bienvenue.	-	5
	+	La durée d'attente de prise en charge au check-in ne doit pas dépasser 5 minutes	-	5
	+	La procédure de check-in doit se dérouler en moins de 15 minutes, durant laquelle le réceptionniste doit : 1) Identifier le client, 2) Rappeler les éléments de la réservation, le cas échéant, 3) Expliquer les différents services de l'établissement.	-	5
	+	Le type d'unité d'hébergement et les tarifs doivent correspondre à la réservation.	-	5
	+	Le temps d'attente pour la remise de l'unité d'hébergement ne doit pas dépasser 15 minutes à partir de la fin du check-in.	-	5
	+	Le client doit être accompagné jusqu'à son unité d'hébergement. L'unité d'hébergement doit être prête à l'accueil du client.	-	5
	+	Des explications sur le fonctionnement des principaux équipements de l'unité d'hébergement doivent être fournies au client : interrupteurs, télévision, téléphone, mini bar, coffre-fort, climatiseur, etc.	-	5
	+	La livraison des bagages à l'unité d'hébergement doit s'effectuer en une durée maximale de 5 minutes après la remise de l'unité d'hébergement.	-	5
NEDF	NPQS	Procédures de départ du client (check-out) :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La procédure de check-out doit se dérouler en moins de 15 minutes suivant ces étapes : 1) Emission d'une facture,	-	5

		2) Enquête sur le niveau de satisfaction du client, 3) Remerciement du client et invitation à revenir dans l'établissement.		
	+	L'affichage des cartes de paiement acceptées doit être visible en permanence. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	2
	+	L'établissement doit remettre au client une facture acquittée et détaillée en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH), regroupant toutes les prestations consommées. Le prix facturé doit correspondre aux informations tarifaires indiquées sur la confirmation de réservation et dans les différents points de vente.	A	-
	+	Le processus de paiement doit être rapide.	-	4
	+	Le terminal de paiement électronique (TPE) doit être prévu. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	4
	+	La prise en charge des bagages de l'unité d'hébergement à l'espace d'accueil doit se faire à la demande du client. La livraison doit se faire en une durée maximale de 10 minutes.	-	5
	+	Le bagagiste doit accompagner le client jusqu'au véhicule avec ses bagages.	-	4
	+	Un formulaire d'évaluation de la satisfaction du client doit être remis lors de son départ ou envoyé dans un délai ne dépassant pas 72 heures.	-	5
		Toilettes dans les espaces communs :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une signalétique adaptée doit être prévue pour les toilettes réservées aux hommes et à celles réservées aux femmes.	-	5
+		La porte d'entrée principale des toilettes dans les espaces communs doit avoir un système de fermeture automatique.	A	-

+	L'extraction de l'air doit se faire par une fenêtre, ou par ventilation mécanique contrôlée "VMC" dans l'ensemble des toilettes dans les espaces communs.	-	5
+	La ventilation mécanique contrôlée "VMC" et/ou la fenêtre dans l'ensemble des cabines et parties communes doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+	Des lavabos alimentés d'eau froide et chaude et équipés d'un point lumineux et d'un miroir doivent être prévus.	A	-
+	Les lavabos peuvent-être dotés d'un mitigeur automatique avec contrôle externe de la température de l'eau. Le déclenchement de la robinetterie au niveau des lavabos peut être par commande infrarouge.	-	3
+	Tous les points d'eau liés aux lavabos doivent être raccordés à une installation d'un circuit d'eau en boucle fermée permettant l'arrivée de l'eau en moins de 3 minutes, avec une température maximale ne dépassant pas 50 °C pour l'eau chaude et 20 °C pour l'eau froide.	-	5
+	Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie des lavabos (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+	Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	3
+	La plomberie des lavabos et des WC ne doit pas être apparente, sauf dans le cas d'ensemble design.	A	-
+	Le chauffe-eau doit être non apparent.	A	-
+	Un distributeur de savon liquide et un sèche-mains à usage unique (papier découpé ou carré coton de dimensions 30x30 cm avec corbeille spécifique) doivent être prévus.	A	-
+	Un sèche-main électrique peut être prévu.	-	3
+	Une poubelle avec un couvercle et ouverture à pied ou automatique doit être prévue. La poubelle doit être en acier inoxydable ou similaire.	A	-

+		Les cabines WC doivent être dotées d'un système de verrouillage de l'intérieur et dotées d'un point lumineux.	A	-
	+	Les cuvettes des toilettes doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette sur dérouleur, doit être prévu.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support, doit être prévu.	A	-
+		Une patère dans chaque cabine WC hommes et femmes doit être prévue.	A	-
	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé. Le récipient de la balayette doit être en acier inoxydable.	-	5
+		Les toilettes dans les espaces communs doivent être en bon état d'entretien et de propreté (absence d'odeurs désagréables).	A	-
+		La robinetterie, la tuyauterie et les siphons doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les miroirs et les vitres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état de d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Ascenseurs :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Un service de déplacement via un ascenseur peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	2
+		Une signalétique ou plaques indiquant les numéros des unités d'hébergement et les services de l'établissement par niveau, doit être prévu soit dans la cabine soit à proximité des boutons d'appel des ascenseurs.	-	3
+		L'ascenseur doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-

	+	Le délai d'attente en heure de pointe devant l'ascenseur doit être inférieur à 5 minutes.	-	5
NEDF	NPQS	Couloirs, Coursives et escaliers de l'établissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Les couloirs, coursives et escaliers de l'établissement doivent être non encombrés et parfaitement éclairés jour et nuit (éclairage naturel ou artificiel), lors du passage des clients.	A	-
+		Les couloirs ou escaliers fermés doivent disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	3
	+	Les plateaux-repas en attente de débarrassage ne doivent pas être déposés sur les couloirs, coursives ou paliers.	-	5
	+	Lorsque les murs des couloirs, coursives et/ou escaliers sont décorés (tableaux, fresques, peintures, etc.), les éléments décoratifs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Un éclairage automatisé aux passages des clients (détecteurs de mouvements) doit être installé dans les couloirs, coursives et/ou escaliers de l'établissement.	-	3
+		Un éclairage LED (ou ampoules à basse consommation) doit être installé dans les couloirs, coursives et/ou escaliers de l'établissement.	-	3
+		Un téléphone doit être mis à disposition près de l'ascenseur, soit à côté de sa porte, soit sur le palier de l'escalier, permettant de contacter le réceptionniste.	-	5
+		Une signalétique indiquant la direction des différents espaces et services de l'établissement (espaces de restauration et/ou de boissons, fitness, conférences, etc.) doit être prévue. La signalétique doit être : 1) visible dans tous les sens, 2) apposée sur des murs, au sol ou sur des panneaux ou totem, 3) peut comprendre des pictogrammes afin d'être compréhensible dans toutes les langues.	-	5

	+	Les voilages, tentures et doubles rideaux, lorsqu'ils sont prévus, doivent être correctement accrochés et en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Le mobilier doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Les escaliers intérieurs et extérieurs de l'établissement doivent être équipés de mains courantes lorsque le nombre de marches dépasse dix.	A	-
+		Lorsque des cendriers sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les vitres, les miroirs et les cadres, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Unités d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Chaque unité d'hébergement doit porter un numéro ou une appellation qui la différencie des autres.	A	-
+		Lorsque l'unité d'hébergement est réservée aux clients non-fumeurs, le logo " Interdit de fumer" doit être apposé sur ou à côté de la porte de l'unité d'hébergement. Lorsque toutes les unités d'hébergement de l'étage sont réservées aux clients non-fumeurs, le logo peut être placé près des ascenseurs et des escaliers.	-	5
+		Le système de serrures doit être électronique.	A	-
+		Un dispositif de commande centralisée de l'ensemble des éclairages doit être prévu à l'entrée de l'unité d'hébergement. Le système de commande centralisée doit permettre la coupure du courant électrique de chaque unité d'hébergement, à l'exception du mini bar.	-	5

+		La porte d'entrée de l'unité d'hébergement doit avoir un système de fermeture automatique.	A	-
+		Un entrebâilleur doit être fixé à la porte d'entrée. Il peut être remplacé par un judas.	-	5
+		La porte doit se fermer de l'intérieur sans possibilité d'ouverture de l'extérieur.	A	-
+		La porte doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Dans le cas de deux unités d'hébergement directement connectées, la double porte ne doit être ouverte qu'à la demande des deux clients ou du client ayant loué les deux unités.	-	4
	+	Le personnel d'étages (femmes de chambres, valets) doit porter un uniforme propre et soigné.	-	5
	+	Le personnel d'étages (femmes de chambres, valets) doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom et la fonction.	-	5
	+	En cas de dysfonctionnement d'un équipement ou d'une installation, la maintenance doit être assurée par l'établissement en une durée maximale de 30 minutes après réclamation du client.	-	5
+		Les vitres et les miroirs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Température dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Un système d'air conditionné encastré et non apparent doit être installé.	A	-
	+	La température du système d'air conditionné doit être contrôlable par le client, sinon la température dans les unités d'hébergement doit être comprise entre 18°C et 26°C.	A	-

+		Un système de coupure automatique de l'air conditionné lors de l'ouverture des fenêtres peut être installé.	-	3
NEDF	NPQS	Fenêtres et baies vitrées de l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Les unités d'hébergement en rez-de-chaussée ou à l'étage avec vis-à-vis, doivent être équipées d'un système de brise vue (voilages, moucharabieh, etc.) permettant le passage de la lumière seulement.	A	-
	+	Les fenêtres doivent s'ouvrir et se fermer facilement, sauf dans le cas d'application des normes de sécurité en vigueur.	-	4
+		L'ensemble des fenêtres et baies vitrées dans l'espace sommeil doivent être équipées d'un système d'occultation (rideaux, volets ou stores).	A	-
	+	Le système d'occultation dans l'espace sommeil doit être efficace (ne permet pas le passage de la lumière).	-	2
	+	Les rideaux, les volets ou les stores doivent s'ouvrir et se fermer facilement ou automatiquement.	-	4
+		Les rails des systèmes de voilage et d'occultation ne doivent pas être visibles sauf s'ils sont intégrés aux éléments de décoration.	-	5
	+	Les cadres et les poignées des fenêtres doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Le système de brise vue et le système d'occultation doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Nuisances sonores dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le niveau d'isolation phonique doit être inférieur à 50 décibels, dans les conditions suivantes : porte de l'unité d'hébergement fermée, fenêtres fermées et air conditionné tournant avec sa vitesse maximale.	A	-
	+	L'isolation phonique de l'unité d'hébergement doit permettre un confort sonore pour le client.	A	-

NEDF	NPQS	Téléphone - Téléviseur dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Un téléphone permettant d'effectuer des appels à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement en passant par le standard ou le service d'accueil doit être prévu.	A	-
	+	Un téléphone permettant d'effectuer directement des appels à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement sans passer par le standard ou le service d'accueil peut être installé. Cette norme permet de valider la norme relative au téléphone permettant des appels en passant par le standard ou le service d'accueil.	-	5
	+	Les instructions d'utilisation du téléphone doivent être faciles à comprendre, indiquer les numéros des services fournis par l'établissement, être présentées soit sur le téléphone, soit sur un document imprimé à proximité, et être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	Le téléphone (clavier, écouteur et micros) doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	4
	+	Le services internet filaire et/ou sans fil (Wi-Fi), doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	A	-
	+	Le téléviseur à écran plat, en état de marche et pouvant capter au minimum deux chaînes nationales, doit être prévu. Le téléviseur peut être placé sur un support ou accroché au mur.	A	-
	+	L'accès à un minimum de 3 chaînes étrangères sur le téléviseur doit être prévu.	-	2
	+	L'accès à un minimum de 3 chaînes thématiques (sport, culture, enfants, documentaire, musique, etc.) sur le téléviseur doit être prévu.	-	2
	+	Une chaîne interne de l'établissement expliquant les services de ce dernier et son environnement doit être prévue.	-	2
	+	L'image du téléviseur doit être nette.	-	5

	+	Une liste imprimée des chaînes proche du téléviseur ou de sa télécommande doit être prévue. Cette liste peut être présentée à l'ouverture de l'écran du téléviseur sur une page facile d'accès. La liste qu'elle soit imprimée ou présentée sur écran du téléviseur doit correspondre aux programmes disponibles.	-	5
	+	Une seule télécommande pour le téléviseur et le récepteur doit être mise à la disposition du client.	-	5
	+	Les câblages électriques de tous les téléviseurs doivent être invisibles.	-	5
	+	Le téléviseur doit être en bon état d'entretien et de maintenance (télécommande, boutons, clavier de commande).	-	4
	+	Une station d'accueil multimédia doit être prévue. Une notice d'aide à l'emploi doit être prévue.	-	4
NEDF	NPQS	Lits, literie, tables et éclairage de chevet dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'ensemble des lits doivent répondre aux dimensions minimales suivantes : - Pour les lits doubles : soit un lit de dimensions 180x200 cm ; - Pour les lits jumeaux/twin : soit 2 lits de dimensions 90x200 cm chacun.	A	-
+		Le matelas doit être d'une épaisseur minimale de 20 cm.	A	-
+		Une tête de lit doit être prévue.	A	-
+		Un lit supplémentaire adulte, avec alèse, doit être disponible à la demande du client.	A	-
+		Un lit supplémentaire bébé, avec alèse, doit être disponible à la demande du client.	A	-
+		Les lits supplémentaires doivent être protégés lors de leur stockage.	-	2
+		Le lit supplémentaire doit avoir un matelas d'une épaisseur minimale de 15 cm.	A	-

+		Deux (2) oreillers propres et en bon état doivent être disponibles par personne sur le lit, avec possibilité de remplacer le deuxième oreiller par un traversin.	A	-
	+	Un oreiller supplémentaire en bon état d'entretien et de propreté avec housse de protection et taie d'oreiller doit être mis à la disposition du client sur sa demande. Lorsque l'oreiller est rangé dans la penderie de l'unité d'hébergement, il doit être protégé.	-	5
+		Chaque oreiller ou traversin doit être équipé d'une housse de protection.	A	-
+		Chaque oreiller ou traversin doit avoir une taie d'oreiller ou de traversin.	A	-
+		Le sommier du lit doit être au moins de la même taille que le matelas.	A	-
+		Un protège matelas en coton (alèse), ou une housse alèse lavable doit être prévu(e) pour couvrir le matelas.	A	-
+		Une paire de draps plats par lit suffisamment longue pour couvrir le lit doit être prévue. Le drap housse pour matelas peut remplacer le drap plat de dessous. La housse de couette peut remplacer le drap plat de dessus.	A	-
+		Chaque lit doit être couvert d'une couette protégée par une housse de couette. L'ouverture de la housse de couette doit être vers le pied du lit.	A	-
	+	Une couverture supplémentaire en bon état de propreté doit être prévue sur demande. Lorsque la couverture supplémentaire est rangée dans l'unité d'hébergement, elle doit être protégée.	-	5
	+	Le linge de lit (alèse, drap, taie, housse de protection, couette et/ou couverture) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	La literie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Les couvre-lits et les coussins décoratifs doivent être en bon état de présentation et de propreté. Un coussin décoratif ne peut pas remplacer un oreiller.	-	4

	+	Le service "préparation du lit" doit être assuré correctement et régulièrement tous les jours tout au long du séjour.	-	5
+		Une (1) table de chevet par personne, ou équivalent, doit être installée sur le côté du lit avec une surface libre pour déposer des affaires personnelles.	A	-
+		Une (1) lampe ou applique murale doit être prévue pour chaque table de chevet. Chaque lampe ou applique murale doit être dotée d'un interrupteur individuel.	A	-
+		L'unité d'hébergement doit être équipée d'un (1) interrupteur électrique à proximité du lit pour permettre l'allumage d'une source de lumière supplémentaire, en plus des lampes de chevet.	A	-
+		Une (1) liseuse par personne doit être installée au niveau de la tête de lit. La liseuse ne peut pas remplacer la lampe ou l'applique murale de chevet.	-	3
	+	L'accès au lit doit être facile des deux côtés.	A	-
NEDF	NPQS	Équipement minimal dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Deux (2) points lumineux au minimum doivent être prévus pour éclairer l'unité d'hébergement. Chaque spot encastré est compté comme un point lumineux.	A	-
+		Un (1) point lumineux supplémentaire peut être prévu pour éclairer l'unité d'hébergement. Chaque spot encastré est compté comme un point lumineux.	-	5
	+	Les lampes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Lorsque des abat-jours sont prévus, ils doivent être propres et correctement installés.	-	4
	+	Toutes les lampes doivent être en état de fonctionnement.	-	4
	+	Les points lumineux doivent éclairer la totalité de l'unité d'hébergement (il ne doit pas y avoir de zones sombres).	-	4
+		Une (1) table d'une hauteur égale ou avoisinant 70 cm, servant de bureau et/ou de coiffeuse doit être prévue.	A	-

+		La table doit être équipée d'un (1) miroir lorsqu'elle est utilisée à la fois comme bureau et coiffeuse. Le miroir peut-être aussi dans un tiroir pliable. Lorsque le bureau et la coiffeuse sont séparés, cette dernière doit être dotée d'un miroir.	A	-
+		Un (1) point lumineux doit être prévu spécifiquement pour la table servant de bureau ou de coiffeuse, permettant d'éclairer la zone d'écriture ou de maquillage.	A	-
+		Deux (2) prises de courant électrique libres doivent être prévues, la première est facilement accessible et proche de la table servant de bureau et/ou de coiffeuse et placée au maximum à un mètre de distance de la table et la seconde pouvant être à proximité d'une des tables de chevet.	A	-
	+	Tous les équipements électriques (interrupteurs, prises de courant électrique) doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	4
+		Un (1) porte bagage fixe ou pliable doit être prévu dans l'unité d'hébergement.	A	-
+		Un (1) porte bagage fixe ou pliable supplémentaire peut être prévu dans l'unité d'hébergement.	-	5
+		Une penderie ou équivalent doit être prévue.	A	-
+		La penderie ou équivalent doit être 1) d'une profondeur minimale de 50 cm et 2) d'une hauteur minimale de 140 cm sous la barre de penderie.	-	5
+		La penderie doit être fermée par des portes battantes ou coulissantes. Les rideaux ne sont pas acceptés comme moyen de fermeture de la penderie.	A	-
+		La penderie doit comporter des tiroirs et/ou étagères.	A	-
+		Lorsque l'unité d'hébergement dispose d'un dressing-room, il doit comporter des cintres, des étagères et/ou tiroirs et un porte bagage. Cette norme permet de valider les normes relatives à la penderie.	-	5
	+	La penderie ou le dressing-room doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4

+		Lorsqu'un dressing-room est prévu, il doit être fermé par une porte. Les rideaux ne sont pas acceptés comme moyen de fermeture du dressing-room.	-	5
+		Un minimum de quatre (4) cintres à barres et deux (2) cintres à pinces par personne doivent être prévus. Les cintres disponibles dans les blanchisseries ne sont pas acceptés. Le cintre avec à la fois une barre et une pince est considéré comme un cintre à pince. Tous les cintres doivent être homogènes.	A	-
+		Trois (3) assises (chaises, fauteuils, poufs, sofas ou canapés) au minimum doivent être prévues. Le lit n'est pas considéré comme une assise.	A	-
+		Une (1) assise supplémentaire (chaise, fauteuil, pouf, sofa ou canapé) peut être prévue. Le lit n'est pas considéré comme une assise.	-	5
+		Une table basse doit être prévue.	A	-
+		Lorsqu'un espace extérieur privé ou un balcon d'une surface minimale de 3m ² en supplément de la surface de l'unité d'hébergement est prévu, il doit être équipé au minimum de deux assises et d'une table. Les sols, les garde-corps et le mobilier, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Un grand miroir, mural sur support ou fixé à l'intérieur de la porte de la penderie doit être prévu. Ce miroir ne remplace pas le miroir de la table servant de bureau et/ou de coiffeuse.	A	-
+		Un coffre-fort à verrouillage électronique et fixé solidement doit être prévu.	A	-
	+	Le mini bar silencieux, à système d'absorption, branché à l'électricité et en état de fonctionnement doit être prévu.	A	-
	+	Le mini bar doit disposer : 1) d'un minimum de 4 boissons respectant la date de péremption, 2) de 2 verres autres que ceux de la salle de bain (protégés par des couvercles ou retournés sur un set à usage unique).	A	-

	+	La carte du mini bar doit mentionner les tarifs des produits en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH) et le montant des taxes pouvant être facturées au client lorsqu'elles ne sont pas incluses dans les prix affichés.	A	-
	+	Le mini bar doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	4
	+	Les claviers des télécommandes et les boîtiers muraux de l'air conditionné ou du chauffage, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	4
	+	Les équipements et le mobilier de l'unité d'hébergement doivent être en bon état de maintenance, d'entretien et de propreté.	-	4
NEDF	NPQS	Autres services dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le service de blanchisserie, de nettoyage à sec ou de repassage doit être proposé dans l'unité d'hébergement.	A	-
	+	Le service du cirage chaussures doit être proposé au client dans l'unité d'hébergement.	-	4
	+	Le service de couture et de retouche des vêtements doit être proposé au client dans l'unité d'hébergement.	-	4
	+	Les tarifs des services proposés dans l'unité d'hébergement doivent être affichés en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH) ainsi que le montant des taxes pouvant être facturées au client lorsqu'elles ne sont pas incluses dans les prix affichés.	A	-
NEDF	NPQS	Petit équipement dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Des sacs pour collecter les vêtements destinés à la blanchisserie, au nettoyage à sec ou au repassage doivent être mis à la disposition du client dans l'unité d'hébergement.	A	-
+		Une corbeille doit être mise à la disposition du client : 1) différente de celle présente dans la salle de bain, 2) avec un intérieur métallique et non	-	5

			inflammable fournie obligatoirement dans les unités d'hébergement réservées aux fumeurs, 3) avec ou sans couvercle.		
	+		La corbeille doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+		Des fournitures pour écrire (bloc-notes et un crayon au minimum) doivent être mis à la disposition du client dans l'unité d'hébergement.	A	-
	+		Le panneau "ne pas déranger" doit être prévu. Le panneau peut être électronique.	A	-
	+		Les services de l'établissement doivent être affichés sur un document en bon état d'entretien et de propreté dans chaque unité d'hébergement.	-	2
	+		Toutes les brochures et la documentation mises à la disposition du client, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+		Un kit chaussures à usage unique doit être mis à la disposition du client.	-	2
	+		Un kit couture à usage unique doit être mis à la disposition du client.	-	2
NEDF	NPQS	Sanitaires de l'unité d'hébergement :			Norme complémentaire "B"
	+		Lorsque la salle de bain est équipée d'une porte, cette dernière doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+			La salle de bain peut être équipée d'un système d'aération adéquat (VMC et/ou fenêtre donnant sur l'extérieur).	-	3
	+		Le système d'aération doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	4
+			Les WC doivent être équipés d'un rouleau de papier toilette sur dérouleur.	A	-
+			Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support doit être prévu.	A	-
	+		Le dérouleur de papier toilette doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+			Un distributeur de sacs pour récupération des serviettes hygiéniques doit être placé à proximité de la cuvette des WC.	-	5

	+	Les cuvettes des WC doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	-	4
	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé. Le récipient de la balayette doit être en acier inoxydable.	A	-
	+	Lorsqu'un bidet et/ou une douchette proches des WC sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Si la salle de bain contient : 1) Une douche seulement : elle doit être équipée d'une douchette sur barre ajustable ou d'une douche pluie en plafond avec une douchette en plus. 2) Une baignoire seulement : elle doit être équipée d'un dispositif de douche sur barre ajustable. 3) Une baignoire et une douche : une douchette sur barre ajustable est exigée seulement pour la douche.	A	-
+		Une poignée de sécurité, permettant sa prise en main en position debout, doit être prévue dans le cas de douche et/ou douche sur baignoire.	A	-
+		Lorsqu'un pare-douche ou une cabine de douche est prévu(e), il(elle) doit être obligatoirement en verre.	-	5
	+	Le pare-douche ou cabine de douche doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Le lavabo doit être alimenté en eau chaude et en eau froide.	A	-
+		Tous les points d'eau liés aux lavabos et aux douches doivent être raccordés à une installation d'un circuit d'eau en boucle fermée permettant l'arrivée de l'eau en moins de 3 minutes, avec une température maximale ne dépassant pas 50°C pour l'eau chaude et 20°C pour l'eau froide.	-	5
+		La plomberie des lavabos et WC doit être non apparente, sauf dans le cas d'ensemble design.	A	-
+		Un espace ou des étagères doivent être aménagés pour permettre au client de déposer ses affaires de toilette.	-	5

+		Deux (2) verres pour se rincer la bouche protégés par des couvercles ou retournés sur un set à usage unique doivent être prévus. Ils ne doivent pas être confondus avec ceux du mini bar.	A	-
	+	Les verres pour se rincer la bouche ainsi que leurs couvercles doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Le chauffe-eau doit être non apparent.	A	-
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	3
	+	Un sèche-cheveux en bon état de maintenance et de propreté doit être prévu.	A	-
+		Deux (2) patères ou une (1) patère à deux crochets doivent être prévues.	A	-
+		Une poubelle avec couvercle s'ouvrant à l'aide d'une pédale ou automatiquement doit être prévue.	A	-
+		Deux (2) points lumineux au minimum doivent être prévus.	A	-
	+	Un éclairage adapté doit être prévu et doit permettre d'éviter les zones d'ombre sur le visage face au miroir.	-	4
+		Une (1) prise de courant électrique pour le rasoir avec un transformateur de basse tension doit être prévue, cette prise peut également être intégrée au sèche-cheveux mural.	-	5
+		Un miroir au-dessus du lavabo doit être prévu.	A	-
+		Un miroir grossissant avec éclairage intégré doit être prévu.	A	-
+		Un pèse-personne en état de fonctionnement doit être prévu.	-	2
+		Une boîte de serviettes en papier doit être prévue. Elle peut être déposée dans la salle de bain ou à l'extérieur dans l'unité d'hébergement.	A	-
+		Un téléphone doit être prévu dans la salle bain et WC. Le téléphone doit être propre et en bon état de fonctionnement.	-	4

+		Une étagère spécifique ou un support pour deux serviettes de bain doit être prévu, 1) il doit être différent du porte serviettes et des patères, 2) à proximité de la baignoire et/ou de la douche.	A	-
+		Un porte serviettes ou support pour 2 serviettes doit être prévu, 1) il doit être différent de l'étagère spécifique ou le support pour les serviettes de bain et des patères et 2) il doit être à proximité des lavabos.	A	-
	+	Des produits d'accueil doivent être prévus pour chaque client : 1 shampoing, 1 savon, 1 gel douche en plus d'un produit supplémentaire (après shampoing, crème corps, etc.)	A	-
	+	Les produits d'accueil doivent être à usage unique, siglés sous le nom de l'établissement ou d'une même marque.	A	-
	+	Le support des produits d'accueil doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Un bonnet de bain, un kit rasage, un kit brosse à dent, une lime à ongles, des cotons-tiges et du coton doivent être prévus à la demande du client.	-	4
+		Le linge de toilette doit être entièrement en coton. Le minimum requis par personne dans la salle de bain est de : - Un (1) drap de bain (150x100 cm) ; - Une (1) serviette de toilette (100x50 cm) ; - Un (1) tapis de bain (70x50 cm).	A	-
+		Une serviette carrée pour le visage (30x30cm) ou un gant de toilette en coton doit être prévu par personne.	A	-
+		Un peignoir de bain par personne doit être prévu. Il peut être rangé dans la salle de bain ou à l'extérieur dans l'unité d'hébergement.	A	-
	+	Une paire de chaussons à usage unique doit être prévue par personne. Elle peut être rangée dans la salle de bain ou à l'extérieur dans l'unité d'hébergement.	A	-
	+	Le linge de toilettes doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5

	+	La faïence murale de la baignoire et/ou douche, doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les équipements (porte-serviette, étagère, etc.), robinetterie et bondes doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	4
	+	Les joints des baignoires, des lavabos et des douches doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Les vitres et les fenêtres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Piscine-Hammam traditionnel -Salle de sport aménagé(e) dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le service de natation peut être prévu dans une piscine ou une mini-piscine aménagée dans l'unité d'hébergement. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
+		La douche aménagée près de la piscine, lorsqu'elle est prévue, doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
+		Les profondeurs de l'eau du bassin doivent être marquées soit en centimètres ou en mètres. La marque doit être visible et lisible tout autour du bassin, en particulier à proximité de l'entrée du bassin.	-	3
+		Le pourtour de la piscine doit être antidérapant.	-	3
+		L'espace piscine (incluant la piscine et ses abords) doit être en bon état de propreté et de maintenance.	-	3
+		L'eau de la piscine doit être propre.	-	3
+		Les joints autour du bassin doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5

+		Des transats ou chaises et des tables à leur proximité doivent être prévus. Des parasols doivent être prévus dans le cas des piscines extérieurs.	-	3
+		Les transats ou chaises, tables et parasols doivent être en nombre suffisant et en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Des matelas disposés sur les transats, en bon état d'entretien et de propreté, doivent être prévus.	-	5
+		Le service d'entraînement dans la salle de sport aménagée dans l'unité d'hébergement peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
+		La salle de sport doit être équipée au minimum de 3 différents appareils de sport (musculature, vélo, tapis roulant, etc.).	-	3
+		La température de la salle de sport doit être comprise entre 18°C et 26°C.	-	3
+		La salle de sport doit disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	3
+		Les équipements doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les miroirs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Un service de bain dans le hammam traditionnel aménagé dans l'unité d'hébergement peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Le hammam traditionnel doit être équipé d'une table de gommage, lorsque le service gommage est prévu.	-	2
+		Le hammam traditionnel doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

NEDF	NPQS	Espaces petit-déjeuner ou de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le service du petit-déjeuner doit être prévu pendant une durée minimale de 3 heures, entre 6h00 et 10h30. L'affichage des horaires du service du petit-déjeuner doit être prévu à l'entrée de l'espace petit-déjeuner ou de restauration.	A	-
	+	Le service de déjeuner ou de dîner doit être prévu 7j/7 dans le ou les espaces de restauration.	A	-
	+	Les services de déjeuner et de dîner peuvent être prévus 7j/7 dans le ou les espaces de restauration.	-	5
	+	L'espace petit-déjeuner ou de restauration doit être strictement non-fumeur avec la possibilité de disposer d'une zone isolée réservée aux fumeurs.	-	5
+		L'espace petit-déjeuner ou de restauration fermé doit avoir une température ambiante comprise entre 18°C et 26°C.	A	-
+		Un système d'extraction d'air ou d'aération doit être installé, dans les espaces fermés, pour empêcher la propagation de l'odeur de la fumée, des odeurs de cuisine et/ou de préparation dans la salle.	-	3
	+	Les stations ou unités de service et/ou de distribution, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
+		Une distance minimale de 1,5 m doit être prévue entre les stations ou unités de service et/ou de distribution et les tables réservées aux clients.	-	3
+		Des chaises hautes réservées aux bébés doivent être mises à disposition des clients.	-	2
+		Une décoration avec des fleurs naturelles fraîchement coupées doit être prévue.	-	5
	+	Les points d'éclairage doivent être en bon état de maintenance.	-	4

	+	Une animation musicale soit par un groupe de musiciens ou des instruments de musique doit être prévue, au moins pendant le service du déjeuner ou du dîner.	-	5
	+	Le niveau sonore de la musique doit permettre de mener une conversation entre deux clients sur la même table.	-	4
	+	Les tableaux, les sculptures ou tout élément de décoration doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Le mobilier, en particulier les tables et les chaises, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Les voilages, les tentures et les stores, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	L'art de la table dans les espaces petit-déjeuner ou de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	Les couverts doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	La verrerie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	Le linge de la table (nappes, set de table, autres nappes, etc.) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Les serviettes de table doivent être prévues.	A	-
+		Les serviettes de table doivent être en tissu.	A	-

NEDF	NPQS	Services du petit-déjeuner :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit porter un uniforme.	-	5
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	5
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service du petit-déjeuner doivent être propres et soignées.	-	5
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit être souriant, courtois et disponible.	-	5
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	5
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	5
	+	En cas de besoin d'intervention (table bancale, absence de sel ou poivre, couvert tombé au sol, etc.), le personnel de service du petit-déjeuner doit être efficace et cordial.	-	5
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	5
	+	Un choix entre 2 variétés minimum de jus de fruits frais doit être prévu.	A	-
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	5
	+	Un service café et/ou thé à table doit être prévu.		
	+	Le café doit être préparé à la demande du client à l'aide d'une machine à café espresso avec broyeur de café en grains.	A	-
	+	Une variété de pains et de viennoiseries doit être prévue.	A	-
	+	Le pain et les viennoiseries doivent être frais.	-	5
	+	Les propositions des préparations chaudes doivent être diversifiées (œufs au plat, œufs brouillés, œufs à la coque, omelette, saucisses, crêpes, etc.).	A	-

	+	Le set d'épices (sel, poivre, moutarde, sauces, etc.) doit être propre, bien présenté et en nombre suffisant sur la table ou apporté à la demande du client.	-	4
	+	L'addition doit être présentée à la demande du client. Cette norme est non applicable si le service du petit-déjeuner est inclus dans le prix de l'unité d'hébergement.	-	5
	+	L'addition doit être précisée et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté. Cette norme est non applicable si le service du petit-déjeuner est inclus dans le prix de l'unité d'hébergement.	-	5
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale. Cette norme est non applicable si le service du petit-déjeuner est inclus dans le prix de l'unité d'hébergement.	-	5
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit montrer de l'attention lors de l'entrée et du départ du client.	-	5
NEDF	NPQS	Services du déjeuner et/ou dîner :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La carte de restauration et de boissons autre que celle du petit-déjeuner doit être prévue. Les prix doivent être affichés sur la carte de restauration et de boissons en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
+		La carte de restauration et de boissons doit être prévue dans une langue étrangère au minimum.	A	-
	+	La carte doit être propre et en bon état.	-	5

	+	La durée d'attente ne doit pas dépasser 1 minute pour que le client prend une place dans l'espace de restauration.	-	4
	+	Une proposition de boissons doit être effectuée en une durée maximale de 5 minutes après que le client soit installé.	-	5
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit suggérer et fournir des explications sur les plats proposés par l'établissement.	-	5
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	5
	+	Le set d'épices (sel, poivre, moutarde, sauces, etc.) doit être propre, bien présenté et en nombre suffisant sur la table ou apporté à la demande du client.	-	4
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit fournir, à la demande du client, des informations utiles sur les types de plats proposés et les boissons mentionnés sur la carte.	-	5
	+	Les verres vides doivent être remplis à nouveau par le serveur.	-	5
	+	Les plats et les boissons servis doivent correspondre à la commande.	-	5
	+	En cas de besoin d'intervention (table bancale, absence de sel ou poivre, couvert tombé au sol, etc.), le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit être efficace et cordial.	-	5
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit porter un uniforme.	-	5
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	5
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service du déjeuner et/ou dîner doivent être propres et soignées.	-	5
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit être souriant, courtois et disponible.	-	5
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	5
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	5

	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	5
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit proposer au client du thé, du café ou une infusion à la fin du repas. Le café doit être préparé à la demande du client à l'aide d'une machine espresso avec broyeur de café en grains.	-	5
	+	L'addition doit être présentée à la demande du client.	-	5
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale.	-	5
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit montrer de l'attention lors de l'arrivée et du départ du client.	-	5
NEDF	NPQS	Présentation des mets dans les espaces de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Les entrées doivent être bien présentées.	-	5
	+	Le plat principal doit être bien présenté.	-	5
	+	Les plats chauds et froids doivent être servis à une température convenable.	-	5
	+	Les desserts doivent être bien présentés.	-	5
NEDF	NPQS	Services de buffet dans les espaces de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Un service de buffet peut être prévu dans les espaces de restauration. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
	+	La liste des prix du buffet doit être affichée à l'entrée du restaurant. Les prix doivent être affichés en devise marocaine (soit en "MAD" soit en	A	-

		DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.		
	+	Le buffet doit comporter : 1) des propositions de plats chauds et froids, 2) une signalétique annonçant les types de plats proposés.	-	5
	+	Des panneaux en verre protecteur contre les odeurs doivent être prévus pour protéger les plats froids et les pâtisseries.	-	5
	+	Des chauffe-plats doivent être prévus avec des couvercles coulissants ou à ouverture automatique par un système à infrarouge.	-	5
+		L'ensemble des câbles électriques sur ou proches des buffets ne doit pas être apparent.	-	5
+		Les assiettes réservées au buffet doivent être stockées à une hauteur de 70 centimètres du sol au minimum.	-	3
+		Un chauffe-assiettes en état de fonctionnement doit être prévu.	-	5
	+	Le buffet doit être présenté de manière propre et organisée.	-	5
	+	Les plats disponibles au buffet doivent être régulièrement réapprovisionnés.	-	5
	+	Des couverts de service doivent être prévus pour tous les plats disponibles au buffet.	-	2
	+	La circulation des clients autour du buffet doit être fluide.	-	5
	+	Le délai d'attente devant le buffet ne doit pas dépasser 5 minutes.	-	5
	+	Un minimum de 3 spécialités marocaines doit être prévu.	-	5
	+	Un service de boissons à table ou au buffet doit être prévu.	-	5
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	5
	+	En cas de besoin d'intervention (table bancale, absence de sel ou poivre, couvert tombé au sol, etc.), le personnel de service de l'espace de restauration doit être efficace et cordial.	-	5
	+	Le personnel de service de l'espace de restauration doit porter un uniforme.	-	5

	+	Le personnel de service de l'espace de restauration doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	5
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service de l'espace de restauration doivent être propres et soignées.	-	5
	+	Le personnel de service de l'espace de restauration doit être souriant, courtois et disponible.	-	5
	+	Le personnel de service de l'espace de restauration doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	5
	+	Le personnel de service de l'espace de restauration doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	5
	+	Le personnel de service de l'espace de restauration doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	5
NEDF	NPQS	Room service :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Un room service doit être prévu.	A	-
	+	La carte de restauration et de boissons du room service, doit inclure : 1) le numéro d'appel du room service, 2) les horaires du service, 3) les prix en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH), 4) le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Tous les plats et les boissons mentionnés sur la carte doivent être disponibles.	-	5
	+	La prise de commande doit être effectuée par téléphone ou via un autre support disposé dans l'unité d'hébergement, et le temps d'attente pour la prise de commande ne doit pas dépasser 3 min.	-	5
	+	La prise de commande dans une langue étrangère doit être prévue.	-	5
	+	La commande par téléphone doit être récapitulée de manière compréhensible.	-	2

		Si la commande n'est pas prise par téléphone, cette norme est non applicable.			
	+	Le temps d'attente annoncé lors de la prise de commande doit être respecté.	-		4
	+	Le plat doit correspondre à la commande du client.	-		5
	+	Le personnel du room service doit s'informer auprès du client de l'heure de la récupération du plateau-repas.	-		2
	+	L'heure convenue de la récupération des plateaux-repas doit être respectée.	-		2
	+	La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-		4
	+	Les nappes et les serviettes en tissu doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-		4
	+	Des fleurs naturelles fraîchement coupées doivent être présentées sur le plateau.	-		5
	+	Le personnel du room service doit préparer la table dans l'unité d'hébergement.	-		5
	+	Le personnel du room service doit porter un uniforme.	-		5
	+	La tenue et l'apparence du personnel du room service doivent être propres et soignées.	-		5
	+	Le personnel du room service doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-		5
	+	Les plats doivent être servis à une température convenable.	-		5
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-		5
	+	Les plats doivent être bien présentés.	-		4
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté.	-		4
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale.	-		4

NEDF	NPQS	Espace servant des boissons :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Un service de boissons doit être prévu dans l'espace servant des boissons.	A	-
	+	L'espace servant des boissons doit être ouvert à la clientèle 7i/7.	A	-
+		La température de l'espace intérieur servant des boissons doit être comprise entre 18°C et 26°C.	-	3
	+	Les installations et équipements de l'espace servant des boissons doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	4
	+	Le comptoir de l'espace servant des boissons doit être propre et soigneusement organisé (absence de machine à café ou à jus de fruits sur le comptoir).	A	-
	+	Les points d'éclairage doivent être en bon état de fonctionnement.	-	5
	+	Le mobilier (comptoir, tabourets, tables, chaises, fauteuils, canapés, etc.) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Les équipements derrière le comptoir ne doivent pas être visibles. Les étagères et la verrerie doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Les voilages, les tentures, les vélums et stores, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	5
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

NEDF	NPQS	Services dans l'espace servant des boissons :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Une carte des boissons affichant les prix doit être prévue. Les prix doivent être affichés en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH).	A	-
	+	Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.		
	+	La carte doit être propre et en bon état.	-	5
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit être souriant, courtois et disponible.	-	5
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit parler une langue étrangère au minimum.	-	4
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit porter un uniforme.	-	5
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service de l'espace servant des boissons doivent être propres et soignées.	-	4
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	5
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	5
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	5
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	5
	+	Les boissons doivent être proposées au client dans un délai ne dépassant pas 5 minutes après son installation.	-	5
	+	La vaisselle des boissons doit être propre et adaptée au choix des boissons.	-	4

	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit suggérer des boissons disponibles. Le café doit être préparé à la demande du client à l'aide d'une machine à café espresso avec broyeur de café en grains.	-	5
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit fournir des informations utiles sur les boissons à la demande du client.	-	5
	+	La commande doit être servie dans un délai ne dépassant pas 15 minutes.	-	5
	+	Les boissons servies doivent correspondre à la commande.	-	5
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	5
	+	L'addition doit être présentée à la demande du client.	-	5
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale.	-	5
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit montrer de l'attention lors de l'entrée et du départ du client.	-	5
NEDF	NPQS	Salles polyvalentes :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une ou plusieurs salles polyvalentes doivent être prévues pour offrir des services d'organisation de conférences, banquets, séminaires et autres.	A	-
+		La température de la salle ou des salles polyvalentes doit être comprise entre 18°C et 26°C. La salle ou les salles polyvalentes doivent disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	5
+		Un téléphone intérieur doit être prévu à l'intérieur ou devant la porte de la salle.	A	-

+		Le service internet filaire et/ou sans fil (Wi-Fi), doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	A	-
+		Un système d'occultation permettant de mettre la salle dans l'obscurité doit être prévu.	A	-
+		Le système d'occultation doit être en bon état d'entretien et correctement installé.	-	5
+		Le mobilier de la salle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		L'équipement de la salle (écran, projecteur vidéo, etc.) doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
+		Les vitres doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Piscine intérieure et/ou extérieure :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Le service de natation doit être prévu dans la piscine intérieure et/ou extérieure.	A	-
+		La piscine intérieure, lorsqu'elle est prévue, doit être chauffée au minimum à 26°C.	-	5
+		Un panneau d'instructions à respecter doit être placé d'une manière visible à proximité de la piscine. Les informations peuvent être soit écrites soit illustrées par des pictogrammes.	A	-
+		Le panneau d'instructions à respecter doit préciser en particulier : - Si la piscine est ouverte aux non-résidents ou réservée uniquement aux résidents ;	A	-

		- Les horaires d'ouverture ; - Le numéro de contact en cas d'urgence et l'emplacement du téléphone le plus proche ; - Les règles d'utilisation des plongeurs ou toboggans lorsqu'ils existent ; - L'âge des enfants devant être accompagnés ; - La tenue adaptée à la natation ; - L'interdiction de l'accès des animaux.		
	+	Les douches aménagées près de la piscine doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les profondeurs de l'eau du bassin ou des bassins doivent être marquées soit en centimètres ou en mètres. La marque doit être visible et lisible tout autour du bassin ou des bassins et en particulier à proximité de l'entrée du bassin.	-	3
+		Le pourtour de la piscine doit être antidérapant.	A	-
	+	L'espace piscine (incluant la piscine et ses abords) doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
	+	L'eau de la piscine doit être propre.	A	-
	+	Les joints dans et autour du bassin ou des bassins doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Des transats ou des chaises et des tables à leur proximité doivent être prévus. Des parasols doivent être prévus près des piscines extérieures.	A	-
+		Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être disponibles en nombre suffisant.	-	4
	+	Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Des matelas disposés sur les transats, en bon état d'entretien et de propreté, doivent être prévus.	-	5
	+	Un service de linge de bain doit être proposé au client.	A	-
	+	Le linge de bain doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4

+		La surveillance de la piscine doit être assurée par un maître-nageur, ayant un certificat de sauveteur. Un employé polyvalent, ayant une formation adaptée, peut assurer ce service.	A	-
	+	Un service de boissons et de collations peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
	+	La carte des boissons et des collations doit indiquer les prix en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	5
	+	Les collations doivent être servies à une température convenable.	-	5
	+	Les commandes des boissons et des collations doivent être traitées dans un délai raisonnable.	-	5
	+	La vaisselle doit être collectée régulièrement.	-	5
	+	Le personnel de service doit porter un uniforme facilement reconnaissable.	-	5
	+	L'uniforme doit être propre et soigné.	-	5
	+	Le personnel de service doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	5
	+	Le personnel de service doit être souriant, courtois et disponible.	-	5
	+	Le personnel de service doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	5
	+	Le personnel de service doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	5
	+	Le personnel de service doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	5
+	+	Un service de changement de vêtements doit être prévu dans les vestiaires.	A	-
+		Les vestiaires doivent être équipés d'assises et de casiers sécurisés pour les bagages.	-	5
+	+	Un service de douches et de toilettes doit être prévu.	A	-

	+	La robinetterie des douches et toilettes doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Les faïences, le marbre et la peinture dans les douches, les toilettes et les vestiaires doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	4
+		Les sols des douches, des toilettes et des vestiaires doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs des douches, des toilettes et des vestiaires doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les douches et les toilettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Les vestiaires doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Les casiers de bagages doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Les plafonds des piscines couvertes, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Exploitation d'une plage privative :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Les établissements à proximité de la mer, peuvent exploiter une plage privative, conformément aux dispositions prévues par la législation et la réglementation en vigueur. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
+		Un panneau d'instructions à respecter doit être placé d'une manière visible sur l'accès de la plage. Les informations peuvent être soit écrites soit illustrées par des pictogrammes.	A	-
+		Des transats ou des chaises doivent être prévus.	A	-
	+	Les transats ou les chaises doivent être disponibles en nombre suffisant.	-	5
+		Des matelas disposés sur les transats, en bon état d'entretien et de propreté, doivent être prévus.	A	-
		Des tables doivent être prévues près des transats ou des chaises.	A	-

+		Des parasols doivent être prévus.	A	-
	+	Les équipements doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Un service de linge de bain doit être proposé au client.	A	-
	+	Le linge de bain mis à la disposition du client doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		La surveillance de la plage doit être assurée par un maître-nageur, ayant un certificat de sauveteur ou une formation adaptée. Le maître-nageur doit être présent durant ses horaires de travail.	A	-
	+	Les accès à la plage privative depuis l'établissement doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		L'établissement doit équiper cette plage de deux (2) vestiaires, munis de casiers, de douches et de toilettes séparées pouvant être fermées de l'intérieur pour les hommes et les femmes, sous forme de structures légères.	A	-
		Les vestiaires peuvent être sur ou proche de la plage.		
	+	Les vestiaires et ses équipements doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Un service de boissons et de collations peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
	+	La carte des boissons et des collations doit indiquer les prix en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	5
	+	Les collations doivent être servies à une température convenable.	-	5
	+	Les commandes des boissons et des collations doivent être traitées dans un délai raisonnable.	-	5
	+	La vaisselle doit être collectée régulièrement.	-	5
	+	Le personnel de service doit porter un uniforme facilement reconnaissable.	-	5
	+	L'uniforme doit être propre et soigné.	-	5

	+	Le personnel de service doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	5
	+	Le personnel de service doit être souriant, courtois et disponible.	-	5
	+	Le personnel de service doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	5
	+	Le personnel de service doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	5
	+	Le personnel de service doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	5
NEDF	NPQS	Equipements d'animation :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le service d'animation peut être prévu dans la discothèque et/ou le night-club et/ou la salle de spectacle de l'établissement. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
+		Le mobilier (tables, chaises, comptoir, etc.) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	L'établissement peut prévoir des infrastructures dédiées aux activités sportives (terrains de tennis, volley-ball, basket-ball, etc.). Dans ce cas les équipements et installations des activités sportives doivent être en bon état de maintenance et d'entretien.	-	4
+		L'établissement peut prévoir des équipements dédiés aux activités de loisirs (équipements pour tennis de table, billard, mini-golf, etc.). Dans ce cas les équipements et installations des activités de loisirs doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	4

NEDF	NPQS	Jardin d'enfants ou Club d'enfants :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Un programme d'animation peut être prévu au niveau du jardin d'enfants ou du club d'enfants. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
+		Les horaires d'ouverture doivent être affichés à l'entrée du jardin d'enfants ou du club d'enfants.	A	-
+		Les tranches d'âges des enfants pouvant être accueillis doivent être affichées.	A	-
+		La surveillance doit être assurée par le personnel de façon permanente durant les horaires d'ouverture.	A	-
+		Le programme d'animation doit être affiché.	-	3
+		Les aires de jeux extérieures doivent être sécurisées et clôturées par une clôture artificielle ou naturelle.	A	-
+		Les jeux proposés à l'extérieur doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Les espaces extérieurs réservés aux enfants doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'une salle de repos au niveau du jardin d'enfants ou d'un club d'enfants, les matelas ou les chaises ainsi que le linge du lit mis à la disposition des enfants (drap, couverture, oreiller) doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les toilettes, lorsqu'elles sont prévues, doivent être équipées de savon liquide, de serviettes en papier à usage unique et d'un rouleau de papier toilette sur dérouleur.	-	3
+		Les équipements des toilettes, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les fenêtres de l'ensemble des locaux fermés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

+		Les tapis et les moquettes de l'ensemble des locaux fermés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs de l'ensemble des locaux fermés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Salle de sport :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Le service d'entraînement dans la salle de sport peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
	+	Les horaires d'ouverture et de fermeture de la salle de sport doivent être affichés.	-	3
+		La salle de sport doit être équipée au minimum de 4 différents appareils de sport (musculature, vélo, tapis roulant, etc.).	-	3
+		La température de la salle de sport doit être comprise entre 18°C et 26°C.	-	3
+		La salle de sport doit disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	3
	+	Un entraîneur dans la salle de sport doit être présent.	-	5
	+	Les équipements doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	4
+		Le miroir de la salle de sport doit être en verre de sécurité.	-	3
+		Les vitres et les miroirs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

NEDF	NPQS	Espace détente :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Un service de bain dans un hammam traditionnel peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Lorsque l'établissement est doté d'un seul hammam traditionnel, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.	-	2
+		Lorsque l'établissement dispose d'un hammam traditionnel supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le hammam destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.	-	3
+		Le hammam traditionnel doit être équipé d'une table de gommage, lorsque le service gommage est prévu.	-	3
	+	Le hammam traditionnel doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+	+	Un service de sauna peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un seul sauna, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un sauna supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le sauna destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.	-	2
+		Le revêtement intérieur du sauna doit être en bois naturel.	-	3
+		Le sauna doit être équipé à l'intérieur d'un hygromètre, d'un thermomètre et d'un sablier en bon état de fonctionnement.		
		La source de chaleur et d'éclairage doivent être protégés afin d'éviter les brûlures.	-	3
		Un seau d'eau et une louche en bois doivent être prévus.		
	+	Le sauna doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+	+	Un service de jacuzzi peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3

+		Lorsque l'établissement dispose d'un seul jacuzzi, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un jacuzzi supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le jacuzzi destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.	-	2
+		L'eau dans le jacuzzi doit être propre. La température de l'eau doit être comprise entre 32°C et 40°C.	-	3
+		Le jacuzzi doit être équipé d'une poignée de sécurité lorsque l'accès comprend plus de trois marches.	-	3
	+	Le jacuzzi doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+	+	Un service de massage dans la cabine ou la salle de massage peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
+		Un lavabo alimenté en eau chaude et froide doit être prévu à l'intérieur de la cabine ou la salle de massage.	-	5
	+	Le matériel de massage, en particulier les tables ou lits de massage, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	La cabine ou la salle de massage doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Le personnel assurant les soins de bien être doit avoir une formation adéquate.	-	5
+	+	Une salle de repos peut être prévue. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
+		La salle de repos doit être équipée de chaises longues, lits de repos, musique d'ambiance, matelas, etc.	A	-
	+	Les tarifs des services de l'espace détente doivent être affichés en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-

	+	Le terminal de paiement électronique (TPE) doit être prévu. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	5
	+	Un formulaire de déclaration d'absence de contre-indications d'utilisation des services de l'espace détente doit être remis au client pour qu'il le remplisse à son entrée dans cet espace.	-	5
	+	Des chaussons à usage unique et des peignoirs doivent être mis à la disposition du client dans l'espace détente.	-	4
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, dans l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds, les vélums et les verrières de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Dépendances de l'espace de remise en forme (salle de sport et espace détente) :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Lorsque l'établissement dispose d'un espace de remise en forme (salle de sport ou espace détente), un service de changement de vêtements doit être prévu dans des vestiaires séparés pour les hommes et les femmes avec une signalétique adaptée.	A	-
+		Des casiers et/ou armoires sécurisés au niveau des vestiaires doivent être prévus.	A	-
+	+	Lorsque l'établissement dispose d'un espace de remise en forme (salle de sport ou espace détente), un service douche peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5

+		Les douches doivent être dotées d'une signalétique adaptée et doivent être équipées de poignées de sécurité et de portes permettant une fermeture de l'intérieur. L'utilisation de rideaux dans les douches est interdite.	-	5
	+	Les joints des lavabos et des douches doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Lorsque l'établissement dispose d'un espace de remise en forme (salle de sport ou espace détente), un service toilettes doit être prévu.	A	-
	+	Le mobilier des dépendances de l'espace de remise en forme doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, au niveau des dépendances de l'espace de remise en forme doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols des dépendances de l'espace de remise en forme doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds, les vélums et les verrières des dépendances de l'espace de remise en forme doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs des dépendances de l'espace de remise en forme doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Assistance médicale :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'établissement doit conclure une convention d'assistance médicale avec un médecin ou une clinique.	A	-
+		L'affichage du numéro d'appel du médecin ou de la clinique sous contrat doit être prévu au niveau de l'espace d'accueil.	A	-
+		Une trousse ou armoire de premiers secours doit être prévue, contenant les fournitures essentielles pour administrer les premiers secours.	A	-

NEDF	NPQS	Locaux des employés :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le réfectoire doit être équipé de chaises ou fauteuils.	A	-
+		Le réfectoire doit disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle. La température du réfectoire doit être comprise entre 18°C et 26°C.	A	-
+		Un emplacement réservé pour la distribution des repas du personnel doit être prévu.	-	5
+		Le mobilier, en particulier les tables et les chaises, doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les couverts doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Des distributeurs d'eau potable ou de l'eau potable en bouteilles doivent être prévus.	-	5
+		Lorsque le réfectoire est éloigné des vestiaires, un lavabo au minimum alimenté en eau chaude et froide doit être prévu à l'entrée du réfectoire.	-	5
+		Des casiers ou placards individuels verrouillables doivent être prévus pour les employés et les stagiaires dans les vestiaires.	A	-
+		Les toilettes séparées pour les hommes et les femmes doivent être dotées de portes pouvant être fermées de l'intérieur de la cabine.	A	-
+		Les toilettes doivent être dotées d'un système de chasse d'eau à pression.		
+		Les douches séparées pour les hommes et les femmes doivent être dotées de portes pouvant être fermées de l'intérieur de la cabine.		
+		Les rideaux de douches ne sont pas acceptés.	A	-
+		Les douches doivent être alimentées en eau chaude et froide en permanence.		
+		Un (1) lavabo au minimum alimenté en eau chaude et froide et équipé d'un miroir et d'un point lumineux doit être prévu.	A	-

+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un distributeur de savon, sèche mains ou serviettes en papier à usage unique doivent être prévus.	A	-
+		Une poubelle avec couvercle doit être prévue.	A	-
+		Le matériel dans les locaux des employés doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

1-2 Hôtel de la catégorie 5 étoiles :

Normes d'équipement dimensionnelles et fonctionnelles (NEDF)	Normes de production et de qualité des services (NPQS)	Normes	Type des normes	
			Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
NEDF	NPQS	Réervation :		
	+	La réservation par téléphone ou par internet doit être possible selon les normes complémentaires ci-après.	A	-
NEDF	NPQS	Réervation par téléphone :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La réservation par téléphone doit être possible 24h/24 et 7j/7.	-	4
	+	Le délai d'attente lors de l'appel ne doit pas dépasser cinq (5) sonneries.	-	4
	+	En cas d'attente, le réceptionniste doit présenter des excuses.	-	3
	+	Le réceptionniste doit être en mesure de s'exprimer dans au moins deux langues étrangères.	-	5
	+	Le réceptionniste doit annoncer la dénomination commerciale de l'établissement d'une manière compréhensible.	-	2
	+	Le réceptionniste doit présenter les différents types d'unités d'hébergement qu'offre l'établissement.	-	4
	+	Le réceptionniste doit indiquer les unités disponibles pour chaque type.	-	4
	+	Le réceptionniste doit présenter les tarifs des différents types d'unités d'hébergement.	-	4

	+	Le réceptionniste doit informer le client sur la politique adoptée par l'établissement concernant la confirmation de la réservation.	-	4
	+	Le réceptionniste doit informer le client sur la politique adoptée par l'établissement concernant l'annulation de la réservation.	-	4
	+	Le réceptionniste doit présenter l'information sur les horaires de check-in et de check-out.	-	4
	+	Le réceptionniste doit demander au client l'heure de son arrivée à l'établissement.	-	4
	+	Le réceptionniste doit récapituler les informations de la réservation en précisant : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	4
	+	Le réceptionniste doit clore la conversation téléphonique par une formule de politesse.	-	4
	+	L'établissement doit envoyer la confirmation de la réservation dans un délai ne dépassant pas 24 heures par email, fax ou SMS. La confirmation de la réservation doit mentionner les informations suivantes : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	5
NEDF	NPQS	Réservation par internet :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	L'établissement doit disposer de son propre site internet et/ou de celui du groupe ou de la chaîne hôtelière auquel il appartient. Ce site doit être facilement accessible via les moteurs de recherche et permettre la réservation en ligne.	-	4
	+	Le site internet de l'établissement doit être présenté au minimum en 2 langues étrangères.	-	4
	+	Le site internet de l'établissement doit fournir les informations utiles concernant : - Le type et la catégorie officiels délivrés à l'établissement ;	-	5

		- Les tarifs des différents types d'unités d'hébergement ; - Le détail des taxes devant être facturées aux clients ; - Les informations sur la localisation de l'établissement ; - Les principales prestations offertes par l'établissement ; - Une fiche de contact.			
	+	Le site internet de l'établissement doit contenir des informations sur la politique adoptée par l'établissement concernant la confirmation de la réservation.	-	4	
	+	Le site internet de l'établissement doit contenir des informations sur la politique adoptée par l'établissement concernant l'annulation de la réservation.	-	4	
	+	La réservation en ligne sur le site internet de l'établissement doit être possible en moins de 5 clics (1 clic par page à remplir).	-	5	
	+	Le paiement (total ou partiel) en ligne doit être possible sur le site internet de l'établissement.	-	4	
	+	La réservation doit être confirmée par le site internet de l'établissement à travers un email dans un délai ne dépassant pas 24 heures. La confirmation de la réservation doit mentionner les informations suivantes : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	5	
NEDF	NPQS	Enseigne extérieure et façade :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"	
+		L'établissement doit disposer d'une enseigne extérieure permettant d'identifier clairement l'établissement.	A	-	
+		L'enseigne extérieure doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3	
	+	L'enseigne extérieure doit être dotée d'un éclairage nocturne en bon état d'entretien et de propreté.	-	5	
	+	La porte et l'entrée de l'établissement doivent être dotées d'un éclairage nocturne.	A	-	

+		L'ensemble des façades du ou des bâtiments de l'établissement doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Parking et/ou garage :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Lorsque la capacité d'hébergement de l'établissement dépasse 30 unités d'hébergement, un parking relevant de l'établissement doit être prévu.	A	-
+		Un service de gardiennage 7j/7 et 24h/24 doit être prévu au niveau de tout parking relevant de l'établissement.	A	-
+		Un système de vidéosurveillance en marche doit être prévu 7j/7 et 24h/24 au niveau de tout parking relevant de l'établissement, conformément aux dispositions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.	A	-
+		Un système d'éclairage suffisant et en bon état de maintenance et de propreté doit être prévu au niveau de tout parking relevant de l'établissement. L'éclairage doit permettre d'éviter des zones sombres.	A	-
+		L'ensemble des installations de tout parking relevant de l'établissement (sols, murs, plafonds, structures, protection solaire, marquage au sol, etc.) doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	L'établissement doit assurer un service voiturier.	A	-
	+	Un employé exclusif et qualifié au minimum doit être prévu pour la fonction du service voiturier.	A	-
	+	Le voiturier doit porter un uniforme propre et soigné.	A	-
	+	Le voiturier doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	4
NEDF	NPQS	Espaces verts :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Des espaces verts en pleine terre doivent être aménagés à l'intérieur et/ou à l'extérieur des bâtiments.	-	5

	+	Les espaces verts en pleine terre doivent être soignés.	-	3
NEDF	NPQS	Entrée de l'établissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'entrée principale de l'établissement doit être équipée d'un portique de sécurité.	A	-
+		L'entrée principale de l'établissement doit être équipée d'un système de vidéosurveillance en marche installé conformément aux dispositions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.	A	-
+		Un détecteur de matériaux doit être prévu à l'entrée de l'établissement.	A	-
+		Lorsque le bâtiment n'est pas exclusivement dédié à l'établissement, une signalétique pour indiquer l'espace d'accueil de l'établissement doit être prévue à l'entrée du bâtiment.	A	-
	+	Une porte automatisée ou un portier à l'entrée de l'établissement doit être prévu.	-	4
	+	Le personnel assurant le service de portier doit porter un uniforme propre et soigné.	-	4
	+	Le personnel assurant le service de portier doit disposer d'un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	4
+		L'ensemble du matériel et des équipements de l'entrée de l'établissement doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

NEDF	NPQS	Services à l'arrivée du client :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Lors de l'arrivée du client à l'établissement, l'accueil doit se faire à la porte du véhicule.	-	5
	+	Un bagagiste au minimum doit être prévu.	A	-
	+	Le bagagiste doit porter un uniforme propre et soigné.	-	4
	+	Le bagagiste doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	4
	+	Les bagages doivent être pris en charge dès l'arrivée du client.	-	4
+		La bagagerie doit être : 1) Sécurisée : la bagagerie doit être dotée d'une porte avec un système de fermeture. 2) Aménagée : elle doit être équipée à l'intérieur d'étagères d'une profondeur minimale de 50 cm et de crochets ou de barres pour les housses valises. 3) Exclusivement réservée au dépôt des bagages des clients.	A	-
+		La bagagerie et ses équipements doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
NEDF	NPQS	Espace et service d'accueil :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le service d'accueil pour l'enregistrement (check-in) doit être assuré derrière un comptoir, devant un bureau ou dans un hall dédié à l'arrivée des clients.	A	-
+		L'espace d'accueil doit disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	A	-
+		Une signalétique pour l'espace d'accueil permettant de le repérer facilement doit être prévue.	-	4
	+	L'espace d'accueil doit être propre et bien rangé.	-	3

	+	L'établissement doit mettre en place, dans l'espace d'accueil, une signalétique des différents services proposés à la clientèle (restaurant, espace servant des boissons, salle de réunions, ascenseurs, WC, etc.) en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Le personnel d'accueil doit être présent 24h/24 et 7j/7.	A	-
	+	Le personnel d'accueil doit porter un uniforme propre et soigné.	-	4
	+	Le personnel d'accueil doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	4
+		Le matériel de l'espace d'accueil tel que les ordinateurs, les télécopieurs, les photocopieurs, le scanner et les câbles informatiques ne doit pas être visible, à l'exception des écrans et des claviers.	-	2
	+	L'établissement doit prévoir une brochure affichant les services qu'il offre en deux langues étrangères au minimum, soit sur support papier ou support électronique.	-	3
+		L'espace d'accueil doit être équipé de tables basses et de chaises et/ou de fauteuils, canapés ou sofas.	A	-
+		Les installations et les équipements de l'espace d'accueil doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
	+	Un service de réveil pris en charge par le personnel d'accueil à la demande du client doit être prévu.	-	5
	+	Lorsque le client demande le service de réveil, ce service doit être effectué à l'heure demandée (une tolérance maximale de 5 minutes de retard est admise).	-	5
	+	Le personnel d'accueil doit transmettre tous les messages laissés pour le client dans un délai maximal de 3 heures, que ce soit par message écrit ou numérique.	-	5
	+	Un service de photocopie, fax ou impression doit être prévu.	-	4
	+	L'établissement doit mettre à la disposition du client des journaux ou des revues de presse nationales et/ou étrangères.	-	5

+		L'établissement doit disposer d'un service de conciergerie. Le service de conciergerie peut être rendu derrière le même bureau ou comptoir de l'accueil. Une signalétique du service de conciergerie au niveau de l'espace d'accueil doit être prévue.	A	-
	+	Le personnel de conciergerie doit être présent 7j/7.	-	4
	+	Le personnel de conciergerie doit porter un uniforme propre et soigné.	-	4
	+	Le personnel de conciergerie doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	4
+	+	Lorsque l'espace du service de conciergerie est séparé de l'espace d'accueil, il doit être propre et bien rangé.	-	3
		Lorsque l'espace du service de conciergerie est séparé de l'espace d'accueil, le matériel tel que les ordinateurs, les télécopieurs, les photocopieurs, le scanner et les câbles informatiques ne doit pas être visible, à l'exception des écrans et des claviers.	-	2
	+	Le personnel de conciergerie doit répondre efficacement à la demande du client (lieux à visiter, restaurant, taxi, etc.).	-	5
	+	Le personnel de conciergerie doit présenter au client des explications claires sur les tarifs des services demandés.	-	3
	+	Le personnel de conciergerie doit s'informer des autres besoins du client.	-	2
	+	Le personnel d'accueil et de conciergerie doit parler au minimum deux langues étrangères.	-	5
	+	Le personnel d'accueil doit être souriant, courtois et disponible.	-	3
	+	Le personnel de conciergerie doit être souriant, courtois et disponible.	-	3
	+	L'affichage des prix des différents types d'unités d'hébergement doit être exclusivement en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH).	A	-
		L'affichage des prix doit être en permanence lisible par le client. Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.		

	+	Le service de change des devises étrangères doit être prévu. Le service de change peut être remplacé par un guichet automatique bancaire (GAB) offrant les mêmes services de change.	A	-
	+	Le service de change des devises étrangères doit afficher : - La sous délégation de change ; - Les cours du jour des taux de change. Le service de change doit remettre un reçu de change avec les mentions légales de l'office des changes ou de l'établissement.	A	-
	+	Lorsque l'établissement dispose d'un guichet automatique bancaire (GAB), il doit être intégré au décor et doit être en bon état de maintenance.	-	5
	+	Le service internet dans les espaces communs doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	A	-
	+	Un "Business corner" doit être prévu : 1) Il doit être équipé au minimum de deux (2) ordinateurs raccordés à une imprimante avec internet ; 2) Il doit être accessible en permanence par le client. Ce critère est validé si toutes les unités d'hébergement sont équipées d'un ordinateur portable ou fixe et d'une imprimante.	-	5
+		Une décoration florale de fleurs naturelles coupées doit être prévue.	-	4
	+	Dans le cas d'existence de plantes et/ou fleurs naturelles, ou plantes et/ou fleurs artificielles, elles doivent être soignées.	-	3
	+	Les tableaux, sculptures ou tout autre élément de décoration doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Procédures d'enregistrement du client (check-in) :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le client doit être accueilli avec une formule de politesse et de bienvenue.	-	4
	+	La durée d'attente de prise en charge au check-in ne doit pas dépasser 5 minutes	-	5
	+	La procédure de check-in doit se dérouler en moins de 15 minutes, durant laquelle le réceptionniste doit : 1) Identifier le client, 2) Rappeler les éléments de la réservation, le cas échéant, 3) Expliquer les différents services de l'établissement.	-	4
	+	Le type d'unité d'hébergement et les tarifs doivent correspondre à la réservation.	-	4
	+	Le temps d'attente pour la remise de l'unité d'hébergement ne doit pas dépasser 15 minutes à partir de la fin du check-in.	-	5
	+	Le client doit être accompagné jusqu'à son unité d'hébergement. L'unité d'hébergement doit être prête à l'accueil du client.	-	4
	+	Des explications sur le fonctionnement des principaux équipements de l'unité d'hébergement doivent être fournies au client : interrupteurs, télévision, téléphone, mini bar, coffre-fort, climatiseur, etc.	-	4
	+	La livraison des bagages à l'unité d'hébergement doit s'effectuer en une durée maximale de 5 minutes après la remise de l'unité d'hébergement.	-	4

NEDF	NPQS	Procédures de départ du client (check-out) :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La procédure de check-out doit se dérouler en moins de 15 minutes suivant ces étapes : 1) Emission d'une facture, 2) Enquête sur le niveau de satisfaction du client, 3) Remerciement du client et invitation à revenir dans l'établissement.	-	5
	+	L'affichage des cartes de paiement acceptées doit être visible en permanence. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	2
	+	L'établissement doit remettre au client une facture acquittée et détaillée en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH), regroupant toutes les prestations consommées. Le prix facturé doit correspondre aux informations tarifaires indiquées sur la confirmation de réservation et dans les différents points de vente.	A	-
	+	Le processus de paiement doit être rapide.	-	3
	+	Le terminal de paiement électronique (TPE) doit être prévu. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	3
	+	La prise en charge des bagages de l'unité d'hébergement à l'espace d'accueil doit se faire à la demande du client. La livraison doit se faire en une durée maximale de 10 minutes.	-	5
	+	Le bagagiste doit accompagner le client jusqu'au véhicule avec ses bagages.	-	3
	+	Un formulaire d'évaluation de la satisfaction du client doit être remis lors de son départ ou envoyé dans un délai ne dépassant pas 72 heures.	-	5

NEDF	NPQS	Toilettes dans les espaces communs :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une signalétique adaptée doit être prévue pour les toilettes réservées aux hommes et à celles réservées aux femmes.	-	5
+		La porte d'entrée principale des toilettes dans les espaces communs doit avoir un système de fermeture automatique.	A	-
+		L'extraction de l'air doit se faire par une fenêtre, ou par ventilation mécanique contrôlée "VMC" dans l'ensemble des toilettes dans les espaces communs.	-	4
+		La ventilation mécanique contrôlée "VMC" et/ou la fenêtre dans l'ensemble des cabines et parties communes doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Des lavabos alimentés d'eau froide et chaude et équipés d'un point lumineux et d'un miroir doivent être prévus.	A	-
+		Les lavabos peuvent-être dotés d'un mitigeur automatique avec contrôle externe de la température de l'eau. Le déclenchement de la robinetterie au niveau des lavabos peut être par commande infrarouge.	-	3
+		Tous les points d'eau liés aux lavabos doivent être raccordés à une installation d'un circuit d'eau en boucle fermée permettant l'arrivée de l'eau en moins de 3 minutes, avec une température maximale ne dépassant pas 50 °C pour l'eau chaude et 20 °C pour l'eau froide.	-	5
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie des lavabos (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	3
+		La plomberie des lavabos et des WC ne doit pas être apparente, sauf dans le cas d'ensemble design.	A	-
+		Le chauffe-eau doit être non apparent.	A	-

+		Un distributeur de savon liquide et un sèche-mains à usage unique (papier prédécoupé ou carré coton de dimensions 30x30 cm avec corbeille spécifique) doivent être prévus.	A	-
+		Un sèche-main électrique peut être prévu.	-	3
+		Une poubelle avec un couvercle et ouverture à pied ou automatique doit être prévue. La poubelle doit être en acier inoxydable ou similaire.	A	-
+		Les cabines WC doivent être dotées d'un système de verrouillage de l'intérieur et dotées d'un point lumineux.	A	-
	+	Les cuvettes des toilettes doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette sur dérouleur, doit être prévu.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support, doit être prévu. Un seul grand rouleau de papier toilette avec dérouleur dédié peut être accepté.	A	-
+		Une patère dans chaque cabine WC hommes et femmes doit être prévue.	A	-
	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé. Le récipient de la balayette doit être en acier inoxydable.	-	5
+		Les toilettes dans les espaces communs doivent être en bon état d'entretien et de propreté (absence d'odeurs désagréables).	A	-
+		La robinetterie, la tuyauterie et les siphons doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les miroirs et les vitres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état de d'entretien et de propreté.	A	-

NEDF	NPQS	Ascenseurs :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Un service de déplacement via un ascenseur peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	2
+		Une signalétique ou plaques indiquant les numéros des unités d'hébergement et les services de l'établissement par niveau, doit être prévu soit dans la cabine soit à proximité des boutons d'appel des ascenseurs.	-	3
+		L'ascenseur doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
	+	Le délai d'attente en heure de pointe devant l'ascenseur doit être inférieur à 5 minutes.	-	5
NEDF	NPQS	Couloirs, Coursives et escaliers de l'établissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Les couloirs, coursives et escaliers de l'établissement doivent être non encombrés et parfaitement éclairés jour et nuit (éclairage naturel ou artificiel), lors du passage des clients.	A	-
+		Les couloirs ou escaliers fermés doivent disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	3
	+	Les plateaux-repas en attente de débarrassage ne doivent pas être déposés sur les couloirs, coursives ou paliers.	-	5
	+	Lorsque les murs des couloirs, coursives et/ou escaliers sont décorés (tableaux, fresques, peintures, etc.), les éléments décoratifs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Un éclairage automatisé aux passages des clients (détecteurs de mouvements) doit être installé dans les couloirs, coursives et/ou escaliers de l'établissement.	-	3

+		Un éclairage LED (ou ampoules à basse consommation) doit être installé dans les couloirs, coursives et/ou escaliers de l'établissement.	-	3
+		Un téléphone doit être mis à disposition près de l'ascenseur, soit à côté de sa porte, soit sur le palier de l'escalier, permettant de contacter le réceptionniste.	-	4
+		Une signalétique indiquant la direction des différents espaces et services de l'établissement (espaces de restauration et/ou de boissons, fitness, conférences, etc.) doit être prévue. La signalétique doit être : 1) visible dans tous les sens, 2) apposée sur des murs, au sol ou sur des panneaux ou totem, 3) peut comprendre des pictogrammes afin d'être compréhensible dans toutes les langues.	-	5
	+	Les voilages, tentures et doubles rideaux, lorsqu'ils sont prévus, doivent être correctement accrochés et en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le mobilier doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les escaliers intérieurs et extérieurs de l'établissement doivent être équipés de mains courantes lorsque le nombre de marches dépasse dix.	A	-
+		Lorsque des cendriers sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les vitres, les miroirs et les cadres, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Unités d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Chaque unité d'hébergement doit porter un numéro ou une appellation qui la différencie des autres.	A	-

+	Lorsque l'unité d'hébergement est réservée aux clients non-fumeurs, le logo " Interdit de fumer" doit être apposé sur ou à côté de la porte de l'unité d'hébergement. Lorsque toutes les unités d'hébergement de l'étage sont réservées aux clients non-fumeurs, le logo peut être placé près des ascenseurs et des escaliers.	-	5
+	Le système de serrures doit être électronique.	A	-
+	Un dispositif de commande centralisée de l'ensemble des éclairages doit être prévu à l'entrée de l'unité d'hébergement. Le système de commande centralisée doit permettre la coupure du courant électrique de chaque unité d'hébergement, à l'exception du mini bar.	-	4
+	La porte d'entrée de l'unité d'hébergement doit avoir un système de fermeture automatique.	A	-
+	Un entrebâilleur doit être fixé à la porte d'entrée. Il peut être remplacé par un judas.	-	4
+	La porte doit se fermer de l'intérieur sans possibilité d'ouverture de l'extérieur.	A	-
+	La porte doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+	Dans le cas de deux unités d'hébergement directement connectées, la double porte ne doit être ouverte qu'à la demande des deux clients ou du client ayant loué les deux unités.	-	3
+	Le personnel d'étages (femmes de chambres, valets) doit porter un uniforme propre et soigné.	-	4
+	Le personnel d'étages (femmes de chambres, valets) doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom et la fonction.	-	4
+	En cas de dysfonctionnement d'un équipement ou d'une installation, la maintenance doit être assurée par l'établissement en une durée maximale de 30 minutes après réclamation du client.	-	5

+		Les vitres et les miroirs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Température dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Un système d'air conditionné encastré et non apparent doit être installé.	A	-
	+	La température du système d'air conditionné doit être contrôlable par le client, sinon la température dans les unités d'hébergement doit être comprise entre 18°C et 26°C.	-	5
+		Un système de coupure automatique de l'air conditionné lors de l'ouverture des fenêtres peut être installé.	-	3
NEDF	NPQS	Fenêtres et baies vitrées de l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Les unités d'hébergement en rez-de-chaussée ou à l'étage avec vis-à-vis, doivent être équipées d'un système de brise vue (voilages, moucharabieh, etc.) permettant le passage de la lumière seulement.	A	-
	+	Les fenêtres doivent s'ouvrir et se fermer facilement, sauf dans le cas d'application des normes de sécurité en vigueur.	-	3
+		L'ensemble des fenêtres et baies vitrées dans l'espace sommeil doivent être équipées d'un système d'occultation (rideaux, volets ou stores).	A	-
	+	Le système d'occultation dans l'espace sommeil doit être efficace (ne permet pas le passage de la lumière).	-	2
	+	Les rideaux, les volets ou les stores doivent s'ouvrir et se fermer facilement ou automatiquement.	-	3

+		Les rails des systèmes de voilage et d'occultation ne doivent pas être visibles sauf s'ils sont intégrés aux éléments de décoration.	-	5
	+	Les cadres et les poignées des fenêtres doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Le système de brise vue et le système d'occultation doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Nuisances sonores dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le niveau d'isolation phonique doit être inférieur à 50 décibels, dans les conditions suivantes : porte de l'unité d'hébergement fermée, fenêtres fermées et air conditionné tournant avec sa vitesse maximale.	-	5
	+	L'isolation phonique de l'unité d'hébergement doit permettre un confort sonore pour le client.	-	5
NEDF	NPQS	Téléphone - Téléviseur dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Un téléphone permettant d'effectuer des appels à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement en passant par le standard ou le service d'accueil doit être prévu.	A	-
	+	Un téléphone permettant d'effectuer directement des appels à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement sans passer par le standard ou le service d'accueil peut être installé. Cette norme permet de valider la norme relative au téléphone permettant des appels en passant par le standard ou le service d'accueil.	-	5
	+	Les instructions d'utilisation du téléphone doivent être faciles à comprendre, indiquer les numéros des services fournis par l'établissement, être présentées soit sur le téléphone, soit sur un document imprimé à proximité, et être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4

	+	Le téléphone (clavier, écouteur et micros) doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Le services internet filaire et/ou sans fil (Wi-Fi), doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	A	-
	+	Le téléviseur à écran plat, en état de marche et pouvant capter au minimum deux chaînes nationales, doit être prévu. Le téléviseur peut être placé sur un support ou accroché au mur.	A	-
	+	L'accès à un minimum de 3 chaînes étrangères sur le téléviseur doit être prévu.	-	2
	+	L'accès à un minimum de 3 chaînes thématiques (sport, culture, enfants, documentaire, musique, etc.) sur le téléviseur doit être prévu.	-	2
	+	Une chaîne interne de l'établissement expliquant les services de ce dernier et son environnement doit être prévue.	-	2
	+	L'image du téléviseur doit être nette.	-	4
	+	Une liste imprimée des chaînes proche du téléviseur ou de sa télécommande doit être prévue. Cette liste peut être présentée à l'ouverture de l'écran du téléviseur sur une page facile d'accès. La liste qu'elle soit imprimée ou présentée sur écran du téléviseur doit correspondre aux programmes disponibles.	-	4
	+	Une seule télécommande pour le téléviseur et le récepteur doit être mise à la disposition du client.	-	4
	+	Les câblages électriques de tous les téléviseurs doivent être invisibles.	-	4
	+	Le téléviseur doit être en bon état d'entretien et de maintenance (télécommande, boutons, clavier de commande).	-	3
	+	Une station d'accueil multimédia doit être prévue. Une notice d'aide à l'emploi doit être prévue.	-	3

NEDF	NPQS	Lits, literie, tables et éclairage de chevet dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'ensemble des lits doivent répondre aux dimensions minimales suivantes : - Pour les lits doubles : soit un lit de dimensions 180x200 cm ; - Pour les lits jumeaux/twin : soit 2 lits de dimensions 90x200 cm chacun.	A	-
+		Le matelas doit être d'une épaisseur minimale de 20 cm.	A	-
+		Une tête de lit doit être prévue.	A	-
+		Un lit supplémentaire adulte, avec alèse, doit être disponible à la demande du client.	A	-
+		Un lit supplémentaire bébé, avec alèse, doit être disponible à la demande du client.	A	-
+		Les lits supplémentaires doivent être protégés lors de leur stockage.	-	2
+		Le lit supplémentaire doit avoir un matelas d'une épaisseur minimale de 15 cm.	A	-
+		Deux (2) oreillers propres et en bon état doivent être disponibles par personne sur le lit, avec possibilité de remplacer le deuxième oreiller par un traversin.	A	-
	+	Un oreiller supplémentaire en bon état d'entretien et de propreté avec housse de protection et taie d'oreiller doit être mis à la disposition du client sur sa demande. Lorsque l'oreiller est rangé dans la penderie de l'unité d'hébergement, il doit être protégé.	-	5
+		Chaque oreiller ou traversin doit être équipé d'une housse de protection.	A	-
+		Chaque oreiller ou traversin doit avoir une taie d'oreiller ou de traversin.	A	-
+		Le sommier du lit doit être au moins de la même taille que le matelas.	A	-

+		Un protégé matelas en coton (alèse), ou une housse alèse lavable doit être prévu(e) pour couvrir le matelas.	A	-
+		Une paire de draps plats par lit suffisamment longue pour couvrir le lit doit être prévue. Le drap housse pour matelas peut remplacer le drap plat de dessous. La housse de couette peut remplacer le drap plat de dessus.	A	-
+		Chaque lit doit être couvert d'une couette protégée par une housse de couette. L'ouverture de la housse de couette doit être vers le pied du lit.	A	-
	+	Une couverture supplémentaire en bon état de propreté doit être prévue sur demande. Lorsque la couverture supplémentaire est rangée dans l'unité d'hébergement, elle doit être protégée.	-	5
	+	Le linge de lit (alèse, drap, taie, housse de protection, couette et/ou couverture) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	La literie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les couvre-lits et les coussins décoratifs doivent être en bon état de présentation et de propreté. Un coussin décoratif ne peut pas remplacer un oreiller.	-	3
	+	Le service "préparation du lit" doit être assuré correctement et régulièrement tous les jours tout au long du séjour.	-	5
+		Une (1) table de chevet par personne, ou équivalent, doit être installée sur le côté du lit avec une surface libre pour déposer des affaires personnelles.	A	-
+		Une (1) lampe ou applique murale doit être prévue pour chaque table de chevet. Chaque lampe ou applique murale doit être dotée d'un interrupteur individuel.	A	-
+		L'unité d'hébergement doit être équipée d'un (1) interrupteur électrique à proximité du lit pour permettre l'allumage d'une source de lumière supplémentaire, en plus des lampes de chevet.	A	-

+		Une (1) liseuse par personne doit être installée au niveau de la tête de lit. La liseuse ne peut pas remplacer la lampe ou l'applique murale de chevet.	-	3
	+	L'accès au lit doit être facile des deux côtés.	A	-
NEDF	NPQS	Équipement minimal dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Deux (2) points lumineux au minimum doivent être prévus pour éclairer l'unité d'hébergement. Chaque spot encastré est compté comme un point lumineux.	A	-
	+	Les lampes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Lorsque des abat-jours sont prévus, ils doivent être propres et correctement installés.	-	3
	+	Toutes les lampes doivent être en état de fonctionnement.	-	3
	+	Les points lumineux doivent éclairer la totalité de l'unité d'hébergement (il ne doit pas y avoir de zones sombres).	-	3
+		Une (1) table d'une hauteur égale ou avoisinant 70 cm, servant de bureau et/ou de coiffeuse doit être prévue.	A	-
+		La table doit être équipée d'un (1) miroir lorsqu'elle est utilisée à la fois comme bureau et coiffeuse. Le miroir peut-être aussi dans un tiroir pliable. Lorsque le bureau et la coiffeuse sont séparés, cette dernière doit être dotée d'un miroir.	A	-
+		Un (1) point lumineux doit être prévu spécifiquement pour la table servant de bureau ou de coiffeuse, permettant d'éclairer la zone d'écriture ou de maquillage.	A	-
+		Deux (2) prises de courant électrique libres doivent être prévues, la première est facilement accessible et proche de la table servant de bureau et/ou de coiffeuse et placée au maximum à un mètre de	A	-

		distance de la table et la seconde pouvant être à proximité d'une des tables de chevet.		
	+	Tous les équipements électriques (interrupteurs, prises de courant électrique) doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Un (1) porte bagage fixe ou pliable doit être prévu dans l'unité d'hébergement.	A	-
+		Un (1) porte bagage fixe ou pliable supplémentaire peut être prévu dans l'unité d'hébergement.	-	5
+		Une penderie ou équivalent doit être prévue.	A	-
+		La penderie ou équivalent doit être 1) d'une profondeur minimale de 50 cm et 2) d'une hauteur minimale de 140 cm sous la barre de penderie.	-	4
+		La penderie doit être fermée par des portes battantes ou coulissantes. Les rideaux ne sont pas acceptés comme moyen de fermeture de la penderie.	A	-
+		La penderie doit comporter des tiroirs et/ou étagères.	A	-
+		Lorsque l'unité d'hébergement dispose d'un dressing-room, il doit comporter des cintres, des étagères et/ou tiroirs et un porte bagage. Cette norme permet de valider les normes relatives à la penderie.	-	5
	+	La penderie ou le dressing-room doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Lorsqu'un dressing-room est prévu, il doit être fermé par une porte. Les rideaux ne sont pas acceptés comme moyen de fermeture du dressing-room.	-	4
+		Un minimum de quatre (4) cintres à barres et deux (2) cintres à pinces par personne doivent être prévus. Les cintres disponibles dans les blanchisseries ne sont pas acceptés. Le cintre avec à la fois une barre et une pince est considéré comme un cintre à pince. Tous les cintres doivent être homogènes.	A	-

+		Deux (2) assises (chaises, fauteuils, poufs, sofas ou canapés) au minimum doivent être prévues. Le lit n'est pas considéré comme une assise.	A	-
+		Une (1) assise supplémentaire (chaise, fauteuil, pouf, sofa ou canapé) peut être prévue. Le lit n'est pas considéré comme une assise.	-	5
+		Une table basse doit être prévue.	A	-
+		Lorsqu'un espace extérieur privé ou un balcon d'une surface minimale de 3m ² en supplément de la surface de l'unité d'hébergement est prévu, il doit être équipé au minimum de deux assises et d'une table. Les sols, les garde-corps et le mobilier, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
+		Un grand miroir, mural sur support ou fixé à l'intérieur de la porte de la penderie doit être prévu. Ce miroir ne remplace pas le miroir de la table servant de bureau et/ou de coiffeuse.	A	-
+		Un coffre-fort à verrouillage électronique et fixé solidement doit être prévu.	A	-
	+	Le mini bar silencieux, à système d'absorption, branché à l'électricité et en état de fonctionnement doit être prévu.	A	-
	+	Le mini bar doit disposer : 1) d'un minimum de 4 boissons respectant la date de péremption, 2) de 2 verres autres que ceux de la salle de bain (protégés par des couvercles ou retournés sur un set à usage unique).	-	4
	+	La carte du mini bar doit mentionner les tarifs des produits en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH) et le montant des taxes pouvant être facturées au client lorsqu'elles ne sont pas incluses dans les prix affichés.	A	-
	+	Le mini bar doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Les claviers des télécommandes et les boîtiers muraux de l'air conditionné ou du chauffage, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3

	+	Les équipements et le mobilier de l'unité d'hébergement doivent être en bon état de maintenance, d'entretien et de propreté.	-	3
NEDF	NPQS	Autres services dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le service de blanchisserie, de nettoyage à sec ou de repassage doit être proposé dans l'unité d'hébergement.	A	-
	+	Le service du cirage chaussures doit être proposé au client dans l'unité d'hébergement.	-	3
	+	Le service de couture et de retouche des vêtements doit être proposé au client dans l'unité d'hébergement.	-	3
	+	Les tarifs des services proposés dans l'unité d'hébergement doivent être affichés en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH) ainsi que le montant des taxes pouvant être facturées au client lorsqu'elles ne sont pas incluses dans les prix affichés.	A	-
NEDF	NPQS	Petit équipement dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Des sacs pour collecter les vêtements destinés à la blanchisserie, au nettoyage à sec ou au repassage doivent être mis à la disposition du client dans l'unité d'hébergement.	A	-
+		Une corbeille doit être mise à la disposition du client : 1) différente de celle présente dans la salle de bain, 2) avec un intérieur métallique et non inflammable fournie obligatoirement dans les unités d'hébergement réservées aux fumeurs, 3) avec ou sans couvercle.	-	5
	+	La corbeille doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Des fournitures pour écrire (bloc-notes et un crayon au minimum) doivent être mis à la disposition du client dans l'unité d'hébergement.	A	-
	+	Le panneau "ne pas déranger" doit être prévu. Le panneau peut être électronique.	A	-

	+	Les services de l'établissement doivent être affichés sur un document en bon état d'entretien et de propreté dans chaque unité d'hébergement.	-	2
	+	Toutes les brochures et la documentation mises à la disposition du client, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	Un kit chaussures à usage unique doit être mis à la disposition du client.	-	2
	+	Un kit couture à usage unique doit être mis à la disposition du client.	-	2
NEDF	NPQS	Sanitaires de l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Lorsque la salle de bain est équipée d'une porte, cette dernière doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		La salle de bain peut être équipée d'un système d'aération adéquat (VMC et/ou fenêtre donnant sur l'extérieur).	-	3
	+	Le système d'aération doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Les WC doivent être équipés d'un rouleau de papier toilette sur dérouleur.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support doit être prévu.	A	-
	+	Le dérouleur de papier toilette doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Un distributeur de sacs pour récupération des serviettes hygiéniques doit être placé à proximité de la cuvette des WC.	-	4
	+	Les cuvettes des WC doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	-	3
	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé.	A	-
		Le récipient de la balayette doit être en acier inoxydable.		

	+	Lorsqu'un bidet et/ou une douchette proches des WC sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Si la salle de bain contient : 1) Une douche seulement : elle doit être équipée d'une douchette sur barre ajustable ou d'une douche pluie en plafond avec une douchette en plus. 2) Une baignoire seulement : elle doit être équipée d'un dispositif de douche sur barre ajustable. 3) Une baignoire et une douche : une douchette sur barre ajustable est exigée seulement pour la douche.	A	-
+		Une poignée de sécurité, permettant sa prise en main en position debout, doit être prévue dans le cas de douche et/ou douche sur baignoire.	A	-
+		Lorsqu'un pare-douche ou une cabine de douche est prévu(e), il(elle) doit être obligatoirement en verre.	-	5
	+	Le pare-douche ou cabine de douche doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le lavabo doit être alimenté en eau chaude et en eau froide.	A	-
+		Tous les points d'eau liés aux lavabos et aux douches doivent être raccordés à une installation d'un circuit d'eau en boucle fermée permettant l'arrivée de l'eau en moins de 3 minutes, avec une température maximale ne dépassant pas 50°C pour l'eau chaude et 20°C pour l'eau froide.	-	4
+		La plomberie des lavabos et WC doit être non apparente, sauf dans le cas d'ensemble design.	A	-
+		Un espace ou des étagères doivent être aménagés pour permettre au client de déposer ses affaires de toilette.	-	4
+		Deux (2) verres pour se rincer la bouche protégés par des couvercles ou retournés sur un set à usage unique doivent être prévus. Ils ne doivent pas être confondus avec ceux du mini bar.	A	-

	+	Les verres pour se rincer la bouche ainsi que leurs couvercles doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Le chauffe-eau doit être non apparent.	A	-
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	3
	+	Un sèche-cheveux en bon état de maintenance et de propreté doit être prévu.	A	-
+		Deux (2) patères ou une (1) patère à deux crochets doivent être prévues.	A	-
+		Une poubelle avec couvercle s'ouvrant à l'aide d'une pédale ou automatiquement doit être prévue.	A	-
+		Deux (2) points lumineux au minimum doivent être prévus.	A	-
	+	Un éclairage adapté doit être prévu et doit permettre d'éviter les zones d'ombre sur le visage face au miroir.	-	3
+		Une (1) prise de courant électrique pour le rasoir avec un transformateur de basse tension doit être prévue, cette prise peut également être intégrée au sèche-cheveux mural.	-	5
+		Un miroir au-dessus du lavabo doit être prévu.	A	-
+		Un miroir grossissant sans éclairage intégré doit être prévu.	-	3
+		Un pèse-personne en état de fonctionnement doit être prévu.	-	2
+		Une boîte de serviettes en papier doit être prévue. Elle peut être déposée dans la salle de bain ou à l'extérieur dans l'unité d'hébergement.	-	4
+		Un téléphone doit être prévu dans la salle bain et WC. Le téléphone doit être propre et en bon état de fonctionnement.	-	3
+		Une étagère spécifique ou un support pour deux serviettes de bain doit être prévu, 1) il doit être différent du porte serviettes et des patères, 2) à proximité de la baignoire et/ou de la douche.	A	-

+		Un porte serviettes ou support pour 2 serviettes doit être prévu, 1) il doit être différent de l'étagère spécifique ou le support pour les serviettes de bain et des patères et 2) il doit être à proximité des lavabos.	A	-
	+	Des produits d'accueil doivent être prévus pour chaque client : 1 shampoing, 1 savon, 1 gel douche en plus d'un produit supplémentaire (après shampoing, crème corps, etc.)	A	-
	+	Les produits d'accueil doivent être à usage unique, siglés sous le nom de l'établissement ou d'une même marque.	-	5
	+	Le support des produits d'accueil doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Un bonnet de bain, un kit rasage, un kit brosse à dent, une lime à ongles, des cotons-tiges et du coton doivent être prévus à la demande du client.	-	3
+		Le linge de toilette doit être entièrement en coton. Le minimum requis par personne dans la salle de bain est de : - Un (1) drap de bain (150x100 cm) ; - Une (1) serviette de toilette (100x50 cm) ; - Un (1) tapis de bain (70x50 cm).	A	-
+		Une serviette carrée pour le visage (30x30cm) ou un gant de toilette en coton doit être prévu par personne.	-	2
+		Un peignoir de bain par personne doit être prévu. Il peut être rangé dans la salle de bain ou à l'extérieur dans l'unité d'hébergement.	A	-
	+	Une paire de chaussons à usage unique doit être prévue par personne. Elle peut être rangée dans la salle de bain ou à l'extérieur dans l'unité d'hébergement.	A	-
	+	Le linge de toilettes doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	La faïence murale de la baignoire et/ou douche, doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

	+	Les équipements (porte-serviette, étagère, etc.), robinetterie et bondes doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Les joints des baignoires, des lavabos et des douches doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les fenêtres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Espaces petit-déjeuner ou de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le service du petit-déjeuner doit être prévu pendant une durée minimale de 3 heures, entre 6h00 et 10h30. L'affichage des horaires du service du petit-déjeuner doit être prévu à l'entrée de l'espace petit-déjeuner ou de restauration.	A	-
	+	Le service de déjeuner ou de dîner doit être prévu 7j/7 dans le ou les espaces de restauration.	A	-
	+	Les services de déjeuner et de dîner peuvent être prévus 7j/7 dans le ou les espaces de restauration.	-	5
	+	L'espace petit-déjeuner ou de restauration doit être strictement non-fumeur avec la possibilité de disposer d'une zone isolée réservée aux fumeurs.	-	5
+		L'espace petit-déjeuner ou de restauration fermé doit avoir une température ambiante comprise entre 18°C et 26°C.	A	-
+		Un système d'extraction d'air ou d'aération doit être installé, dans les espaces fermés, pour empêcher la propagation de l'odeur de la fumée, des odeurs de cuisine et/ou de préparation dans la salle.	-	3
	+	Les stations ou unités de service et/ou de distribution, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5

+		Une distance minimale de 1,5 m doit être prévue entre les stations ou unités de service et/ou de distribution et les tables réservées aux clients.	-	3
+		Des chaises hautes réservées aux bébés doivent être mises à disposition des clients.	-	2
+		Une décoration avec des fleurs naturelles fraîchement coupées doit être prévue.	-	4
	+	Les points d'éclairage doivent être en bon état de maintenance.	-	3
	+	Une animation musicale soit par un groupe de musiciens ou des instruments de musique doit être prévue, au moins pendant le service du déjeuner ou du dîner.	-	4
	+	Le niveau sonore de la musique doit permettre de mener une conversation entre deux clients sur la même table.	-	3
	+	Les tableaux, les sculptures ou tout élément de décoration doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le mobilier, en particulier les tables et les chaises, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les voilages, les tentures et les stores, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	L'art de la table dans les espaces petit-déjeuner ou de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	Les couverts doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5

	+	La verrerie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Le linge de la table (nappes, set de table, autres nappes, etc.) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les serviettes de table doivent être prévues.	A	-
+		Les serviettes de table doivent être en tissu.	A	-
NEDF	NPQS	Services du petit-déjeuner :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit porter un uniforme.	-	4
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	4
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service du petit-déjeuner doivent être propres et soignées.	-	4
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit être souriant, courtois et disponible.	-	4
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	5
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	5
	+	En cas de besoin d'intervention (table bancale, absence de sel ou poivre, couvert tombé au sol, etc.), le personnel de service du petit-déjeuner doit être efficace et cordial.	-	5
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	5
	+	Un choix entre 2 variétés minimum de jus de fruits frais doit être prévu.	A	-
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	5
	+	Un service café et/ou thé à table doit être prévu.		
	+	Le café doit être préparé à la demande du client à l'aide d'une machine à café espresso avec broyeur de café en grains.	A	-

	+	Une variété de pains et de viennoiseries doit être prévue.	A	-
	+	Le pain et les viennoiseries doivent être frais.	-	5
	+	Les propositions des préparations chaudes doivent être diversifiées (œufs au plat, œufs brouillés, œufs à la coque, omelette, saucisses, crêpes, etc.).	-	5
	+	Le set d'épices (sel, poivre, moutarde, sauces, etc.) doit être propre, bien présenté et en nombre suffisant sur la table ou apporté à la demande du client.	-	3
	+	L'addition doit être présentée à la demande du client. Cette norme est non applicable si le service du petit-déjeuner est inclus dans le prix de l'unité d'hébergement.	-	5
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté. Cette norme est non applicable si le service du petit-déjeuner est inclus dans le prix de l'unité d'hébergement.	-	4
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale. Cette norme est non applicable si le service du petit-déjeuner est inclus dans le prix de l'unité d'hébergement.	-	4
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit montrer de l'attention lors de l'entrée et du départ du client.	-	4
NEDF	NPQS	Services du déjeuner et/ou dîner :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La carte de restauration et de boissons autre que celle du petit-déjeuner doit être prévue. Les prix doivent être affichés sur la carte de restauration et de boissons en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH).	A	-

			Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.		
+			La carte de restauration et de boissons doit être prévue dans une langue étrangère au minimum.	A	-
	+		La carte doit être propre et en bon état.	-	5
	+		La durée d'attente ne doit pas dépasser 1 minute pour que le client prend une place dans l'espace de restauration.	-	4
	+		Une proposition de boissons doit être effectuée en une durée maximale de 5 minutes après que le client soit installé.	-	5
	+		Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit suggérer et fournir des explications sur les plats proposés par l'établissement.	-	5
	+		Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	4
	+		Le set d'épices (sel, poivre, moutarde, sauces, etc.) doit être propre, bien présenté et en nombre suffisant sur la table ou apporté à la demande du client.	-	3
	+		Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit fournir, à la demande du client, des informations utiles sur les types de plats proposés et les boissons mentionnés sur la carte.	-	5
	+		Les verres vides doivent être remplis à nouveau par le serveur.	-	4
	+		Les plats et les boissons servis doivent correspondre à la commande.	-	4
	+		En cas de besoin d'intervention (table bancale, absence de sel ou poivre, couvert tombé au sol, etc.), le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit être efficace et cordial.	-	5
	+		Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit porter un uniforme.	-	4
	+		Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	4
	+		La tenue et l'apparence du personnel de service du déjeuner et/ou dîner doivent être propres et soignées.	-	4

	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit être souriant, courtois et disponible.	-	4
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	4
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	4
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	4
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit proposer au client du thé, du café ou une infusion à la fin du repas. Le café doit être préparé à la demande du client à l'aide d'une machine espresso avec broyeur de café en grains.	-	5
	+	L'addition doit être présentée à la demande du client.	-	5
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale.	-	4
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit montrer de l'attention lors de l'arrivée et du départ du client.	-	4
NEDF	NPQS	Présentation des mets dans les espaces de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Les entrées doivent être bien présentées.	-	5
	+	Le plat principal doit être bien présenté.	-	5
	+	Les plats chauds et froids doivent être servis à une température convenable.	-	5
	+	Les desserts doivent être bien présentés.	-	5

NEDF	NPQS	Services de buffet dans les espaces de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Un service de buffet peut être prévu dans les espaces de restauration. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
	+	La liste des prix du buffet doit être affichée à l'entrée du restaurant. Les prix doivent être affichés en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Le buffet doit comporter : 1) des propositions de plats chauds et froids, 2) une signalétique annonçant les types de plats proposés.	-	4
	+	Des panneaux en verre protecteur contre les odeurs doivent être prévus pour protéger les plats froids et les pâtisseries.	-	5
	+	Des chauffe-plats doivent être prévus avec des couvercles coulissants ou à ouverture automatique par un système à infrarouge.	-	5
+		L'ensemble des câbles électriques sur ou proches des buffets ne doit pas être apparent.	-	5
+		Les assiettes réservées au buffet doivent être stockées à une hauteur de 70 centimètres du sol au minimum.	-	3
+		Un chauffe-assiettes en état de fonctionnement doit être prévu.	-	4
	+	Le buffet doit être présenté de manière propre et organisée.	-	4
	+	Les plats disponibles au buffet doivent être régulièrement réapprovisionnés.	-	4
	+	Des couverts de service doivent être prévus pour tous les plats disponibles au buffet.	-	2
	+	La circulation des clients autour du buffet doit être fluide.	-	4
	+	Le délai d'attente devant le buffet ne doit pas dépasser 5 minutes.	-	4
	+	Un minimum de 3 spécialités marocaines doit être prévu.	-	5

	+	Un service de boissons à table ou au buffet doit être prévu.	-	5
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	5
	+	En cas de besoin d'intervention (table bancale, absence de sel ou poivre, couvert tombé au sol, etc.), le personnel de service de l'espace de restauration doit être efficace et cordial.	-	5
	+	Le personnel de service de l'espace de restauration doit porter un uniforme.	-	4
	+	Le personnel de service de l'espace de restauration doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	4
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service de l'espace de restauration doivent être propres et soignées.	-	4
	+	Le personnel de service de l'espace de restauration doit être souriant, courtois et disponible.	-	4
	+	Le personnel de service de l'espace de restauration doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	4
	+	Le personnel de service de l'espace de restauration doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	4
	+	Le personnel de service de l'espace de restauration doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	4
NEDF	NPQS	Room service :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Un room service doit être prévu.	A	-
	+	La carte de restauration et de boissons du room service, doit inclure : 1) le numéro d'appel du room service, 2) les horaires du service, 3) les prix en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH), 4) le montant des taxes	A	-

		et des services pouvant être facturés au client lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.		
	+	Tous les plats et les boissons mentionnés sur la carte doivent être disponibles.	-	5
	+	La prise de commande doit être effectuée par téléphone ou via un autre support disposé dans l'unité d'hébergement, et le temps d'attente pour la prise de commande ne doit pas dépasser 3 min.	-	4
	+	La prise de commande dans une langue étrangère doit être prévue.	-	4
	+	La commande par téléphone doit être récapitulée de manière compréhensible. Si la commande n'est pas prise par téléphone, cette norme est non applicable.	-	2
	+	Le temps d'attente annoncé lors de la prise de commande doit être respecté.	-	3
	+	Le plat doit correspondre à la commande du client.	-	4
	+	Le personnel du room service doit s'informer auprès du client de l'heure de la récupération du plateau-repas.	-	2
	+	L'heure convenue de la récupération des plateaux-repas doit être respectée.	-	2
	+	La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les nappes et les serviettes en tissu doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Des fleurs naturelles fraîchement coupées doivent être présentées sur le plateau.	-	3
	+	Le personnel du room service doit préparer la table dans l'unité d'hébergement.	-	5
	+	Le personnel du room service doit porter un uniforme.	-	4
	+	La tenue et l'apparence du personnel du room service doivent être propres et soignées.	-	4

	+	Le personnel du room service doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	4
	+	Les plats doivent être servis à une température convenable.	-	4
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	4
	+	Les plats doivent être bien présentés.	-	3
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale.	-	3
NEDF	NPQS	Espace servant des boissons :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Un service de boissons peut être prévu dans l'espace servant des boissons. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
	+	L'espace servant des boissons doit être ouvert à la clientèle 7j/7.	A	-
+		La température de l'espace intérieur servant des boissons doit être comprise entre 18°C et 26°C.	-	3
	+	Les installations et équipements de l'espace servant des boissons doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Le comptoir de l'espace servant des boissons doit être propre et soigneusement organisé (absence de machine à café ou à jus de fruits sur le comptoir).	A	-
	+	Les points d'éclairage doivent être en bon état de fonctionnement.	-	5
	+	Le mobilier (comptoir, tabourets, tables, chaises, fauteuils, canapés, etc.) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les équipements derrière le comptoir ne doivent pas être visibles. Les étagères et la verrerie doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

	+	Les voilages, les tentures, les vélums et stores, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	4
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Services dans l'espace servant des boissons :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Une carte des boissons affichant les prix doit être prévue. Les prix doivent être affichés en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	La carte doit être propre et en bon état.	-	5
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit être souriant, courtois et disponible.	-	4
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit parler une langue étrangère au minimum.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit porter un uniforme.	-	4
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service de l'espace servant des boissons doivent être propres et soignées.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	4

	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	4
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	4
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	4
	+	Les boissons doivent être proposées au client dans un délai ne dépassant pas 5 minutes après son installation.	-	5
	+	La vaisselle des boissons doit être propre et adaptée au choix des boissons.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit suggérer des boissons disponibles. Le café doit être préparé à la demande du client à l'aide d'une machine à café espresso avec broyeur de café en grains.	-	5
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit fournir des informations utiles sur les boissons à la demande du client.	-	3
	+	La commande doit être servie dans un délai ne dépassant pas 15 minutes.	-	4
	+	Les boissons servies doivent correspondre à la commande.	-	4
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	4
	+	L'addition doit être présentée à la demande du client.	-	5
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale.	-	4

	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit montrer de l'attention lors de l'entrée et du départ du client.	-	4
NEDF	NPQS	Salles polyvalentes :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une ou plusieurs salles polyvalentes doivent être prévues pour offrir des services d'organisation de conférences, banquets, séminaires et autres.	A	-
+		La température de la salle ou des salles polyvalentes doit être comprise entre 18°C et 26°C. La salle ou les salles polyvalentes doivent disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	4
+		Un téléphone intérieur doit être prévu à l'intérieur ou devant la porte de la salle.	A	-
+		Le service internet filaire et/ou sans fil (Wi-Fi), doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	A	-
+		Un système d'occultation permettant de mettre la salle dans l'obscurité doit être prévu.	A	-
+		Le système d'occultation doit être en bon état d'entretien et correctement installé.	-	5
+		Le mobilier de la salle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		L'équipement de la salle (écran, projecteur vidéo, etc.) doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Les vitres doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

NEDF	NPQS	Piscine intérieure et/ou extérieure :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Le service de natation peut être prévu dans la piscine intérieure et/ou extérieure. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
+		La piscine intérieure, lorsqu'elle est prévue, doit être chauffée au minimum à 26°C.	-	4
+		Un panneau d'instructions à respecter doit être placé d'une manière visible à proximité de la piscine. Les informations peuvent être soit écrites soit illustrées par des pictogrammes.	A	-
+		Le panneau d'instructions à respecter doit préciser en particulier : - Si la piscine est ouverte aux non-résidents ou réservée uniquement aux résidents ; - Les horaires d'ouverture ; - Le numéro de contact en cas d'urgence et l'emplacement du téléphone le plus proche ; - Les règles d'utilisation des plongeurs ou toboggans lorsqu'ils existent ; - L'âge des enfants devant être accompagnés ; - La tenue adaptée à la natation ; - L'interdiction de l'accès des animaux.	A	-
	+	Les douches aménagées près de la piscine doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les profondeurs de l'eau du bassin ou des bassins doivent être marquées soit en centimètres ou en mètres. La marque doit être visible et lisible tout autour du bassin ou des bassins et en particulier à proximité de l'entrée du bassin.	-	2
+		Le pourtour de la piscine doit être antidérapant.	A	-

	+	L'espace piscine (incluant la piscine et ses abords) doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
	+	L'eau de la piscine doit être propre.	A	-
	+	Les joints dans et autour du bassin ou des bassins doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Des transats ou des chaises et des tables à leur proximité doivent être prévus.	-	4
		Des parasols doivent être prévus près des piscines extérieures.		
+		Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être disponibles en nombre suffisant.	-	4
	+	Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Des matelas disposés sur les transats, en bon état d'entretien et de propreté, doivent être prévus.	-	5
	+	Un service de linge de bain doit être proposé au client.	-	4
	+	Le linge de bain doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		La surveillance de la piscine doit être assurée par un maître-nageur, ayant un certificat de sauveteur.	A	-
		Un employé polyvalent, ayant une formation adaptée, peut assurer ce service.		
	+	Un service de boissons et de collations peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	4
	+	La carte des boissons et des collations doit indiquer les prix en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH).	A	-
		Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.		
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	4
	+	Les collations doivent être servies à une température convenable.	-	4

	+	Les commandes des boissons et des collations doivent être traitées dans un délai raisonnable.	-	4
	+	La vaisselle doit être collectée régulièrement.	-	5
	+	Le personnel de service doit porter un uniforme facilement reconnaissable.	-	4
	+	L'uniforme doit être propre et soigné.	-	4
	+	Le personnel de service doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	4
	+	Le personnel de service doit être souriant, courtois et disponible.	-	4
	+	Le personnel de service doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	4
	+	Le personnel de service doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	4
	+	Le personnel de service doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	4
+	+	Lorsque la piscine intérieure et/ou extérieure est ouverte aux clients non-résidents, un service de changement de vêtements doit être prévu dans les vestiaires.	A	-
+		Les vestiaires doivent être équipés d'assises et de casiers sécurisés pour les bagages.	-	4
+	+	Lorsque la piscine intérieure et/ou extérieure est ouverte aux clients non-résidents, un service de douches et de toilettes doit être prévu.	A	-
	+	La robinetterie des douches et toilettes doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les faïences, le marbre et la peinture dans les douches, les toilettes et les vestiaires doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Les sols des douches, des toilettes et des vestiaires doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs des douches, des toilettes et des vestiaires doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

	+	Les douches et les toilettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les vestiaires doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les casiers de bagages doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les plafonds des piscines couvertes, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Exploitation d'une plage privative :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Les établissements à proximité de la mer, peuvent exploiter une plage privative, conformément aux dispositions prévues par la législation et la réglementation en vigueur. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
+		Un panneau d'instructions à respecter doit être placé d'une manière visible sur l'accès de la plage. Les informations peuvent être soit écrites soit illustrées par des pictogrammes.	A	-
+		Des transats ou des chaises doivent être prévus.	A	-
		Les transats ou les chaises doivent être disponibles en nombre suffisant.		
	+	Des matelas disposés sur les transats, en bon état d'entretien et de propreté, doivent être prévus.	-	4
+		Des tables doivent être prévues près des transats ou des chaises.	-	4
+		Des parasols doivent être prévus.	A	-
	+	Les équipements doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Un service de linge de bain doit être proposé au client.	-	4
	+	Le linge de bain mis à la disposition du client doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

+		La surveillance de la plage doit être assurée par un maître-nageur, ayant un certificat de sauveteur ou une formation adaptée. Le maître-nageur doit être présent durant ses horaires de travail.	A	-
	+	Les accès à la plage privative depuis l'établissement doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		L'établissement doit équiper cette plage de deux (2) vestiaires, munis de casiers, de douches et de toilettes séparées pouvant être fermées de l'intérieur pour les hommes et les femmes, sous forme de structures légères. Les vestiaires peuvent être sur ou proche de la plage. Les vestiaires et ses équipements doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Un service de boissons et de collations peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
	+	Un service de boissons et de collations peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	4
	+	La carte des boissons et des collations doit indiquer les prix en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	4
	+	Les collations doivent être servies à une température convenable.	-	4
	+	Les commandes des boissons et des collations doivent être traitées dans un délai raisonnable.	-	4
	+	La vaisselle doit être collectée régulièrement.	-	5
	+	Le personnel de service doit porter un uniforme facilement reconnaissable.	-	4
	+	L'uniforme doit être propre et soigné.	-	4
	+	Le personnel de service doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	4
	+	Le personnel de service doit être souriant, courtois et disponible.	-	4

	+	Le personnel de service doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	4
	+	Le personnel de service doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	4
	+	Le personnel de service doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	4
NEDF	NPQS	Equipements d'animation :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le service d'animation peut être prévu dans la discothèque et/ou le night-club et/ou la salle de spectacle de l'établissement. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	4
+		Le mobilier (tables, chaises, comptoir, etc.) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	L'établissement peut prévoir des infrastructures dédiées aux activités sportives (terrains de tennis, volley-ball, basket-ball, etc.). Dans ce cas les équipements et installations des activités sportives doivent être en bon état de maintenance et d'entretien.	-	3
+		L'établissement peut prévoir des équipements dédiés aux activités de loisirs (équipements pour tennis de table, billard, mini-golf, etc.). Dans ce cas les équipements et installations des activités de loisirs doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3

NEDF	NPQS	Jardin d'enfants ou Club d'enfants :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Un programme d'animation peut être prévu au niveau du jardin d'enfants ou du club d'enfants. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
+		Les horaires d'ouverture doivent être affichés à l'entrée du jardin d'enfants ou du club d'enfants.	A	-
+		Les tranches d'âges des enfants pouvant être accueillis doivent être affichées.	A	-
+		La surveillance doit être assurée par le personnel de façon permanente durant les horaires d'ouverture.	A	-
+		Le programme d'animation doit être affiché.	-	3
+		Les aires de jeux extérieures doivent être sécurisées et clôturées par une clôture artificielle ou naturelle.	A	-
+		Les jeux proposés à l'extérieur doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Les espaces extérieurs réservés aux enfants doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'une salle de repos au niveau du jardin d'enfants ou d'un club d'enfants, les matelas ou les chaises ainsi que le linge du lit mis à la disposition des enfants (drap, couverture, oreiller) doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les toilettes, lorsqu'elles sont prévues, doivent être équipées de savon liquide, de serviettes en papier à usage unique et d'un rouleau de papier toilette sur dérouleur.	-	3
+		Les équipements des toilettes, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les fenêtres de l'ensemble des locaux fermés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

+		Les tapis et les moquettes de l'ensemble des locaux fermés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs de l'ensemble des locaux fermés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Salle de sport :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Le service d'entraînement dans la salle de sport peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
	+	Les horaires d'ouverture et de fermeture de la salle de sport doivent être affichés.	-	3
+		La salle de sport doit être équipée au minimum de 4 différents appareils de sport (musculature, vélo, tapis roulant, etc.).	-	3
+		La température de la salle de sport doit être comprise entre 18°C et 26°C.	-	3
+		La salle de sport doit disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	3
	+	Un entraîneur dans la salle de sport doit être présent.	-	4
	+	Les équipements doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Le miroir de la salle de sport doit être en verre de sécurité.	-	3
+		Les vitres et les miroirs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

NEDF	NPQS	Espace détente :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Un service de bain dans un hammam traditionnel peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Lorsque l'établissement est doté d'un seul hammam traditionnel, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.	-	2
+		Lorsque l'établissement dispose d'un hammam traditionnel supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le hammam destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.	-	3
+		Le hammam traditionnel doit être équipé d'une table de gommage, lorsque le service gommage est prévu.	-	3
	+	Le hammam traditionnel doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+	+	Un service de sauna peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un seul sauna, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un sauna supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le sauna destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.	-	2
+		Le revêtement intérieur du sauna doit être en bois naturel.	-	3
+		Le sauna doit être équipé à l'intérieur d'un hygromètre, d'un thermomètre et d'un sablier en bon état de fonctionnement. La source de chaleur et d'éclairage doivent être protégés afin d'éviter les brûlures. Un seau d'eau et une louche en bois doivent être prévus.	-	3

	+	Le sauna doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+	+	Un service de jacuzzi peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un seul jacuzzi, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un jacuzzi supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le jacuzzi destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.	-	2
+		L'eau dans le jacuzzi doit être propre. La température de l'eau doit être comprise entre 32°C et 40°C.	-	3
+		Le jacuzzi doit être équipé d'une poignée de sécurité lorsque l'accès comprend plus de trois marches.	-	3
	+	Le jacuzzi doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+	+	Un service de massage dans la cabine ou la salle de massage peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	4
+		Un lavabo alimenté en eau chaude et froide doit être prévu à l'intérieur de la cabine ou la salle de massage.	-	4
	+	Le matériel de massage, en particulier les tables ou lits de massage, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	La cabine ou la salle de massage doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Le personnel assurant les soins de bien être doit avoir une formation adéquate.	-	5
+	+	Une salle de repos peut être prévue. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
+		La salle de repos doit être équipée de chaises longues, lits de repos, musique d'ambiance, matelas, etc.	A	-

	+	Les tarifs des services de l'espace détente doivent être affichés en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Le terminal de paiement électronique (TPE) doit être prévu. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	4
	+	Un formulaire de déclaration d'absence de contre-indications d'utilisation des services de l'espace détente doit être remis au client pour qu'il le remplisse à son entrée dans cet espace.	-	5
	+	Des chaussons à usage unique et des peignoirs doivent être mis à la disposition du client dans l'espace détente.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, dans l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds, les vélums et les verrières de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Dépendances de l'espace de remise en forme (salle de sport et espace détente) :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Lorsque l'établissement dispose d'un espace de remise en forme (salle de sport ou espace détente), un service de changement de vêtements doit être prévu dans des vestiaires séparés pour les hommes et les femmes avec une signalétique adaptée.	A	-
+		Des casiers et/ou armoires sécurisés au niveau des vestiaires doivent être prévus.	A	-

+	+	Lorsque l'établissement dispose d'un espace de remise en forme (salle de sport ou espace détente), un service douche peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
+		Les douches doivent être dotées d'une signalétique adaptée et doivent être équipées de poignées de sécurité et de portes permettant une fermeture de l'intérieur. L'utilisation de rideaux dans les douches est interdite.	-	5
	+	Les joints des lavabos et des douches doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un espace de remise en forme (salle de sport ou espace détente), un service toilettes doit être prévu.	A	-
	+	Le mobilier des dépendances de l'espace de remise en forme doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, au niveau des dépendances de l'espace de remise en forme doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols des dépendances de l'espace de remise en forme doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds, les vélums et les verrières des dépendances de l'espace de remise en forme doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs des dépendances de l'espace de remise en forme doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Assistance médicale :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'établissement doit conclure une convention d'assistance médicale avec un médecin ou une clinique.	A	-
+		L'affichage du numéro d'appel du médecin ou de la clinique sous contrat doit être prévu au niveau de l'espace d'accueil.	A	-

+		Une trousse ou armoire de premiers secours doit être prévue, contenant les fournitures essentielles pour administrer les premiers secours.	A	-
NEDF	NPQS	Locaux des employés :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le réfectoire doit être équipé de chaises ou fauteuils.	A	-
+		Le réfectoire doit disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	A	-
+		La température du réfectoire doit être comprise entre 18°C et 26°C.		
+		Un emplacement réservé pour la distribution des repas du personnel doit être prévu.	-	4
+		Le mobilier, en particulier les tables et les chaises, doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les couverts doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Des distributeurs d'eau potable ou de l'eau potable en bouteilles doivent être prévus.	-	5
+		Lorsque le réfectoire est éloigné des vestiaires, un lavabo au minimum alimenté en eau chaude et froide doit être prévu à l'entrée du réfectoire.	-	5
+		Des casiers ou placards individuels verrouillables doivent être prévus pour les employés et les stagiaires dans les vestiaires.	A	-
+		Les toilettes séparées pour les hommes et les femmes doivent être dotées de portes pouvant être fermées de l'intérieur de la cabine.	A	-
+		Les toilettes doivent être dotées d'un système de chasse d'eau à pression.		
+		Les douches séparées pour les hommes et les femmes doivent être dotées de portes pouvant être fermées de l'intérieur de la cabine.	A	-
+		Les rideaux de douches ne sont pas acceptés.		

		Les douches doivent être alimentées en eau chaude et froide en permanence.		
+		Un (1) lavabo au minimum alimenté en eau chaude et froide et équipé d'un miroir et d'un point lumineux doit être prévu.	A	-
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un distributeur de savon, sèche mains ou serviettes en papier à usage unique doivent être prévus.	A	-
+		Une poubelle avec couvercle doit être prévue.	A	-
+		Le matériel dans les locaux des employés doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

1-3 Hôtel de la catégorie 4 étoiles :

Normes d'équipement dimensionnelles et fonctionnelles (NEDF)	Normes de production et de qualité des services (NPQS)	Normes	Type des normes	
			Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
NEDF	NPQS	Capacité d'accueil de l'établissement :		
+		La capacité d'accueil de chaque unité d'hébergement ne doit pas dépasser quatre (4) personnes hors le lit supplémentaire. Le lit supplémentaire peut être installé à la demande du client.	A	-
NEDF	NPQS	Réservation :		
	+	La réservation par téléphone ou par internet doit être possible selon les normes complémentaires ci-après.	A	-
NEDF	NPQS	Réservation par téléphone :		
	+	La réservation par téléphone doit être possible 24h/24 et 7j/7.	-	3
	+	Le délai d'attente lors de l'appel ne doit pas dépasser cinq (5) sonneries.	-	3
	+	En cas d'attente, le réceptionniste doit présenter des excuses.	-	2
	+	Le réceptionniste doit être en mesure de s'exprimer dans au moins deux langues étrangères.	-	4
	+	Le réceptionniste doit annoncer la dénomination commerciale de l'établissement d'une manière compréhensible.	-	2

	+	Le réceptionniste doit présenter les différents types d'unités d'hébergement qu'offre l'établissement.	-	3
	+	Le réceptionniste doit indiquer les unités disponibles pour chaque type.	-	3
	+	Le réceptionniste doit présenter les tarifs des différents types d'unités d'hébergement.	-	3
	+	Le réceptionniste doit informer le client sur la politique adoptée par l'établissement concernant la confirmation de la réservation.	-	3
	+	Le réceptionniste doit informer le client sur la politique adoptée par l'établissement concernant l'annulation de la réservation.	-	3
	+	Le réceptionniste doit présenter l'information sur les horaires de check-in et de check-out.	-	3
	+	Le réceptionniste doit demander au client l'heure de son arrivée à l'établissement.	-	3
	+	Le réceptionniste doit récapituler les informations de la réservation en précisant : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	3
	+	Le réceptionniste doit clore la conversation téléphonique par une formule de politesse.	-	3
	+	L'établissement doit envoyer la confirmation de la réservation dans un délai ne dépassant pas 24 heures par email, fax ou SMS. La confirmation de la réservation doit mentionner les informations suivantes : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	4
NEDF	NPQS	Réservation par internet :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	L'établissement doit disposer de son propre site internet et/ou de celui du groupe ou de la chaîne hôtelière auquel il appartient. Ce site doit être facilement accessible via les moteurs de recherche et permettre la réservation en ligne.	-	3

	+	Le site internet de l'établissement doit être présenté au minimum en 2 langues étrangères.	-	3
	+	Le site internet de l'établissement doit fournir les informations utiles concernant : - Le type et la catégorie officiels délivrés à l'établissement ; - Les tarifs des différents types d'unités d'hébergement ; - Le détail des taxes devant être facturées aux clients ; - Les informations sur la localisation de l'établissement ; - Les principales prestations offertes par l'établissement ; - Une fiche de contact.	-	4
	+	Le site internet de l'établissement doit contenir des informations sur la politique adoptée par l'établissement concernant la confirmation de la réservation.	-	3
	+	Le site internet de l'établissement doit contenir des informations sur la politique adoptée par l'établissement concernant l'annulation de la réservation.	-	3
	+	La réservation en ligne sur le site internet de l'établissement doit être possible en moins de 5 clics (1 clic par page à remplir).	-	4
	+	Le paiement (total ou partiel) en ligne doit être possible sur le site internet de l'établissement.	-	3
	+	La réservation doit être confirmée par le site internet de l'établissement à travers un email dans un délai ne dépassant pas 24 heures. La confirmation de la réservation doit mentionner les informations suivantes : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	4
NEDF	NPQS	Enseigne extérieure et façade :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'établissement doit disposer d'une enseigne extérieure permettant d'identifier clairement l'établissement.	A	-

+		L'enseigne extérieure doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	L'enseigne extérieure doit être dotée d'un éclairage nocturne en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	La porte et l'entrée de l'établissement doivent être dotées d'un éclairage nocturne.	A	-
+		L'ensemble des façades du ou des bâtiments de l'établissement doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Parking et/ou garage :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Lorsque la capacité d'hébergement de l'établissement dépasse 30 unités d'hébergement, un parking relevant de l'établissement peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	4
+		Un système de vidéosurveillance en marche doit être prévu 7j/7 et 24h/24 au niveau de tout parking relevant de l'établissement, conformément aux dispositions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.	A	-
+		Un système d'éclairage suffisant et en bon état de maintenance et de propreté doit être prévu au niveau de tout parking relevant de l'établissement. L'éclairage doit permettre d'éviter des zones sombres.	A	-
+		L'ensemble des installations de tout parking relevant de l'établissement (sols, murs, plafonds, structures, protection solaire, marquage au sol, etc.) doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	L'établissement doit assurer un service voiturier.	-	4
	+	Un employé exclusif et qualifié au minimum doit être prévu pour la fonction du service voiturier.	A	-

NEDF	NPQS	Espaces verts :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Des espaces verts en pleine terre doivent être aménagés à l'intérieur et/ou à l'extérieur des bâtiments.	-	5
	+	Les espaces verts en pleine terre doivent être soignés.	-	3
NEDF	NPQS	Entrée de l'établissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'entrée principale de l'établissement doit être équipée d'un portique de sécurité.	A	-
+		L'entrée principale de l'établissement doit être équipée d'un système de vidéosurveillance en marche installé conformément aux dispositions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.	A	-
+		Un détecteur de matériaux doit être prévu à l'entrée de l'établissement.	A	-
+		Lorsque le bâtiment n'est pas exclusivement dédié à l'établissement, une signalétique pour indiquer l'espace d'accueil de l'établissement doit être prévue à l'entrée du bâtiment.	A	-
	+	Une porte automatisée ou un portier à l'entrée de l'établissement doit être prévu.	-	3
	+	Le personnel assurant le service de portier doit porter un uniforme propre et soigné.	-	3
	+	Le personnel assurant le service de portier doit disposer d'un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	3
+		L'ensemble du matériel et des équipements de l'entrée de l'établissement doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Services à l'arrivée du client :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Un bagagiste au minimum doit être prévu.	-	4
	+	Le bagagiste doit porter un uniforme propre et soigné.	-	3
	+	Le bagagiste doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	3
	+	Les bagages doivent être pris en charge dès l'arrivée du client.	-	3
+		La bagagerie doit être : 1) Sécurisée : la bagagerie doit être dotée d'une porte avec un système de fermeture. 2) Aménagée : elle doit être équipée à l'intérieur d'étagères d'une profondeur minimale de 50 cm et de crochets ou de barres pour les housses valises. 3) Exclusivement réservée au dépôt des bagages des clients.	-	4
+		La bagagerie et ses équipements doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
NEDF	NPQS	Espace et service d'accueil :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le service d'accueil pour l'enregistrement (check-in) doit être assuré derrière un comptoir, devant un bureau ou dans un hall dédié à l'arrivée des clients.	A	-
+		L'espace d'accueil doit disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	3
+		Une signalétique pour l'espace d'accueil permettant de le repérer facilement doit être prévue.	-	3

	+	L'espace d'accueil doit être propre et bien rangé.	-	3
	+	L'établissement doit mettre en place, dans l'espace d'accueil, une signalétique des différents services proposés à la clientèle (restaurant, espace servant des boissons, salle de réunions, ascenseurs, WC, etc.) en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le personnel d'accueil doit être présent 24h/24 et 7j/7.	A	-
	+	Le personnel d'accueil doit porter un uniforme propre et soigné.	-	3
	+	Le personnel d'accueil doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	3
+		Le matériel de l'espace d'accueil tel que les ordinateurs, les télécopieurs, les photocopieurs, le scanner et les câbles informatiques ne doit pas être visible, à l'exception des écrans et des claviers.	-	2
	+	L'établissement doit prévoir une brochure affichant les services qu'il offre en deux langues étrangères au minimum, soit sur support papier ou support électronique.	-	3
+		L'espace d'accueil doit être équipé de tables basses et de chaises et/ou de fauteuils, canapés ou sofas.	A	-
+		Les installations et les équipements de l'espace d'accueil doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
	+	Le personnel d'accueil doit transmettre tous les messages laissés pour le client dans un délai maximal de 3 heures, que ce soit par message écrit ou numérique.	-	4
	+	Un service de photocopie, fax ou impression doit être prévu.	-	3
+		L'établissement doit disposer d'un service de conciergerie. Le service de conciergerie peut être rendu derrière le même bureau ou comptoir de l'accueil. Une signalétique du service de conciergerie au niveau de l'espace d'accueil doit être prévue.	-	4
	+	Le personnel de conciergerie doit être présent 7j/7.	-	3
	+	Lorsque l'espace du service de conciergerie est séparé de l'espace d'accueil, il doit être propre et bien rangé.	-	3

+	Lorsque l'espace du service de conciergerie est séparé de l'espace d'accueil, le matériel tel que les ordinateurs, les télécopieurs, les photocopieurs, le scanner et les câbles informatiques ne doit pas être visible, à l'exception des écrans et des claviers.	-	2
+	Le personnel de conciergerie doit répondre efficacement à la demande du client (lieux à visiter, restaurant, taxi, etc.).	-	4
+	Le personnel de conciergerie doit présenter au client des explications claires sur les tarifs des services demandés.	-	3
+	Le personnel de conciergerie doit s'informer des autres besoins du client.	-	2
+	Le personnel d'accueil et de conciergerie, lorsqu'un service de conciergerie est prévu, doit parler une langue étrangère au minimum.	-	4
+	Le personnel d'accueil doit être souriant, courtois et disponible.	-	3
+	Le personnel de conciergerie doit être souriant, courtois et disponible.	-	3
+	L'affichage des prix des différents types d'unités d'hébergement doit être exclusivement en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). L'affichage des prix doit être en permanence lisible par le client. Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
+	Le service de change des devises étrangères doit être prévu. Le service de change peut être remplacé par un guichet automatique bancaire (GAB) offrant les mêmes services de change.	-	5
+	Le service de change des devises étrangères doit afficher : - La sous délégation de change ; - Les cours du jour des taux de change. Le service de change doit remettre un reçu de change avec les mentions légales de l'office des changes ou de l'établissement.	A	-
+	Lorsque l'établissement dispose d'un guichet automatique bancaire (GAB), il doit être intégré au décor et doit être en bon état de maintenance.	-	2

	+	Le service internet dans les espaces communs doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	A	-
	+	Un "Business corner" doit être prévu : 1) Il doit être équipé au minimum d'un (1) ordinateur raccordé à une imprimante avec internet ; 2) Il doit être accessible en permanence par le client. Ce critère est validé si toutes les unités d'hébergement sont équipées d'un ordinateur portable ou fixe et d'une imprimante.	-	4
	+	Les tableaux, sculptures ou tout autre élément de décoration doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Procédures d'enregistrement du client (check-in) :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le client doit être accueilli avec une formule de politesse et de bienvenue.	-	3
	+	La durée d'attente de prise en charge au check-in ne doit pas dépasser 5 minutes	-	3
	+	La procédure de check-in doit se dérouler en moins de 15 minutes, durant laquelle le réceptionniste doit : 1) Identifier le client, 2) Rappeler les éléments de la réservation, le cas échéant, 3) Expliquer les différents services de l'établissement.	-	3

	+	Le type d'unité d'hébergement et les tarifs doivent correspondre à la réservation.	-	3
	+	Le temps d'attente pour la remise de l'unité d'hébergement ne doit pas dépasser 15 minutes à partir de la fin du check-in.	-	3
	+	Le client doit être accompagné jusqu'à son unité d'hébergement. L'unité d'hébergement doit être prête à l'accueil du client.	-	3
	+	Des explications sur le fonctionnement des principaux équipements de l'unité d'hébergement doivent être fournies au client : interrupteurs, télévision, téléphone, mini bar, coffre-fort, climatiseur, etc.	-	3
	+	La livraison des bagages à l'unité d'hébergement doit s'effectuer en une durée maximale de 5 minutes après la remise de l'unité d'hébergement.	-	3
NEDF	NPQS	Procédures de départ du client (check-out) :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La procédure de check-out doit se dérouler en moins de 15 minutes suivant ces étapes : 1) Emission d'une facture, 2) Enquête sur le niveau de satisfaction du client, 3) Remerciement du client et invitation à revenir dans l'établissement.	-	4
	+	L'affichage des cartes de paiement acceptées doit être visible en permanence. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	2
	+	L'établissement doit remettre au client une facture acquittée et détaillée en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH), regroupant toutes les prestations consommées. Le prix facturé doit correspondre aux informations tarifaires indiquées sur la confirmation de réservation et dans les différents points de vente.	A	-
	+	Le processus de paiement doit être rapide.	-	3

	+	Le terminal de paiement électronique (TPE) doit être prévu. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	3
	+	La prise en charge des bagages de l'unité d'hébergement à l'espace d'accueil doit se faire à la demande du client. La livraison doit se faire en une durée maximale de 10 minutes.	-	3
	+	Un formulaire d'évaluation de la satisfaction du client doit être remis lors de son départ ou envoyé dans un délai ne dépassant pas 72 heures.	-	5
NEDF	NPQS	Toilettes dans les espaces communs :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une signalétique adaptée doit être prévue pour les toilettes réservées aux hommes et à celles réservées aux femmes.	-	4
+		La porte d'entrée principale des toilettes dans les espaces communs doit avoir un système de fermeture automatique.	A	-
+		L'extraction de l'air doit se faire par une fenêtre, ou par ventilation mécanique contrôlée "VMC" dans l'ensemble des toilettes dans les espaces communs.	-	4
+		La ventilation mécanique contrôlée "VMC" et/ou la fenêtre dans l'ensemble des cabines et parties communes doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Des lavabos alimentés d'eau froide et chaude et équipés d'un point lumineux et d'un miroir doivent être prévus.	A	-
+		Les lavabos peuvent-être dotés d'un mitigeur automatique avec contrôle externe de la température de l'eau. Le déclenchement de la robinetterie au niveau des lavabos peut être par commande infrarouge.	-	3
+		Tous les points d'eau liés aux lavabos doivent être raccordés à une installation d'un circuit d'eau en boucle fermée permettant l'arrivée de	-	4

			l'eau en moins de 3 minutes, avec une température maximale ne dépassant pas 50 °C pour l'eau chaude et 20 °C pour l'eau froide.		
+			Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie des lavabos (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+			Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	3
+			La plomberie des lavabos et des WC ne doit pas être apparente, sauf dans le cas d'ensemble design.	-	4
+			Le chauffe-eau doit être non apparent.	A	-
+			Un distributeur de savon liquide et un sèche-mains à usage unique (papier prédécoupé ou carré coton de dimensions 30x30 cm avec corbeille spécifique) doivent être prévus.	A	-
+			Une poubelle avec un couvercle et ouverture à pied ou automatique doit être prévue.	A	-
+			La poubelle doit être en acier inoxydable ou similaire.		
+			Les cabines WC doivent être dotées d'un système de verrouillage de l'intérieur et dotées d'un point lumineux.	A	-
	+		Les cuvettes des toilettes doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	A	-
+			Un rouleau de papier toilette sur dérouleur, doit être prévu.	A	-
+			Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support, doit être prévu.		
+			Un seul grand rouleau de papier toilette avec dérouleur dédié peut être accepté.	A	-
+			Une patère dans chaque cabine WC hommes et femmes doit être prévue.	A	-
	+		La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé.	-	4
			Le récipient de la balayette doit être en acier inoxydable.		
+			Les toilettes dans les espaces communs doivent être en bon état d'entretien et de propreté (absence d'odeurs désagréables).	A	-

+		La robinetterie, la tuyauterie et les siphons doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les miroirs et les vitres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état de d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Ascenseurs :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Un service de déplacement via un ascenseur peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	2
+		Une signalétique ou plaques indiquant les numéros des unités d'hébergement et les services de l'établissement par niveau, doit être prévu soit dans la cabine soit à proximité des boutons d'appel des ascenseurs.	-	3
+		L'ascenseur doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
	+	Le délai d'attente en heure de pointe devant l'ascenseur doit être inférieur à 5 minutes.	-	3
NEDF	NPQS	Couloirs, Coursives et escaliers de l'établissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Les couloirs, coursives et escaliers de l'établissement doivent être non encombrés et parfaitement éclairés jour et nuit (éclairage naturel ou artificiel), lors du passage des clients.	A	-
+		Les couloirs ou escaliers fermés doivent disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	3
	+	Les plateaux-repas en attente de débarrassement ne doivent pas être déposés sur les couloirs, coursives ou paliers.	-	4

	+	Lorsque les murs des couloirs, coursives et/ou escaliers sont décorés (tableaux, fresques, peintures, etc.), les éléments décoratifs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Un éclairage automatisé aux passages des clients (détecteurs de mouvements) doit être installé dans les couloirs, coursives et/ou escaliers de l'établissement.	-	3
+		Un éclairage LED (ou ampoules à basse consommation) doit être installé dans les couloirs, coursives et/ou escaliers de l'établissement.	-	3
+		Un téléphone doit être mis à disposition près de l'ascenseur, soit à côté de sa porte, soit sur le palier de l'escalier, permettant de contacter le réceptionniste.	-	3
+		Une signalétique indiquant la direction des différents espaces et services de l'établissement (espaces de restauration et/ou de boissons, fitness, conférences, etc.) doit être prévue. La signalétique doit être : 1) visible dans tous les sens, 2) apposée sur des murs, au sol ou sur des panneaux ou totem, 3) peut comprendre des pictogrammes afin d'être compréhensible dans toutes les langues.	-	3
	+	Les voilages, tentures et doubles rideaux, lorsqu'ils sont prévus, doivent être correctement accrochés et en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le mobilier doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les escaliers intérieurs et extérieurs de l'établissement doivent être équipés de mains courantes lorsque le nombre de marches dépasse dix.	A	-
+		Lorsque des cendriers sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les vitres, les miroirs et les cadres, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Unités d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Chaque unité d'hébergement doit porter un numéro ou une appellation qui la différencie des autres.	A	-
+		Lorsque l'unité d'hébergement est réservée aux clients non-fumeurs, le logo " Interdit de fumer" doit être apposé sur ou à côté de la porte de l'unité d'hébergement. Lorsque toutes les unités d'hébergement de l'étage sont réservées aux clients non-fumeurs, le logo peut être placé près des ascenseurs et des escaliers.	-	4
+		Le système de serrures doit être électronique.	A	-
+		Un dispositif de commande centralisée de l'ensemble des éclairages doit être prévu à l'entrée de l'unité d'hébergement. Le système de commande centralisée doit permettre la coupure du courant électrique de chaque unité d'hébergement, à l'exception du mini bar.	-	3
+		La porte d'entrée de l'unité d'hébergement doit avoir un système de fermeture automatique.	-	4
+		Un entrebâilleur doit être fixé à la porte d'entrée. Il peut être remplacé par un judas.	-	3
+		La porte doit se fermer de l'intérieur sans possibilité d'ouverture de l'extérieur.	A	-
+		La porte doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Dans le cas de deux unités d'hébergement directement connectées, la double porte ne doit être ouverte qu'à la demande des deux clients ou du client ayant loué les deux unités.	-	3
	+	Le personnel d'étages (femmes de chambres, valets) doit porter un uniforme propre et soigné.	-	3

	+	Le personnel d'étages (femmes de chambres, valets) doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom et la fonction.	-	3
	+	En cas de dysfonctionnement d'un équipement ou d'une installation, la maintenance doit être assurée par l'établissement en une durée maximale de 30 minutes après réclamation du client.	-	4
+		Les vitres et les miroirs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Température dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Un système d'air conditionné peut être installé. Ce dernier peut être encastré et non apparent. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
	+	La température du système d'air conditionné doit être contrôlable par le client, sinon la température dans les unités d'hébergement doit être comprise entre 18°C et 26°C.	-	5
+		Un système de coupure automatique de l'air conditionné lors de l'ouverture des fenêtres peut être installé.	-	3
NEDF	NPQS	Fenêtres et baies vitrées de l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Les unités d'hébergement en rez-de-chaussée ou à l'étage avec vis-à-vis, doivent être équipées d'un système de brise vue (voilages, moucharabieh, etc.) permettant le passage de la lumière seulement.	A	-

	+	Les fenêtres doivent s'ouvrir et se fermer facilement, sauf dans le cas d'application des normes de sécurité en vigueur.	-	3
+		L'ensemble des fenêtres et baies vitrées dans l'espace sommeil doivent être équipées d'un système d'occultation (rideaux, volets ou stores).	A	-
	+	Le système d'occultation dans l'espace sommeil doit être efficace (ne permet pas le passage de la lumière).	-	2
	+	Les rideaux, les volets ou les stores doivent s'ouvrir et se fermer facilement ou automatiquement.	-	3
+		Les rails des systèmes de voilage et d'occultation ne doivent pas être visibles sauf s'ils sont intégrés aux éléments de décoration.	-	4
	+	Les cadres et les poignées des fenêtres doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Le système de brise vue et le système d'occultation doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Nuisances sonores dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le niveau d'isolation phonique doit être inférieur à 50 décibels, dans les conditions suivantes : porte de l'unité d'hébergement fermée, fenêtres fermées et air conditionné tournant avec sa vitesse maximale.	-	4
	+	L'isolation phonique de l'unité d'hébergement doit permettre un confort sonore pour le client.	-	4
NEDF	NPQS	Téléphone - Téléviseur dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Un téléphone permettant d'effectuer des appels à l'intérieur de l'établissement doit être installé.	A	-
	+	Un téléphone permettant d'effectuer des appels à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement en passant par le standard ou le service d'accueil doit être prévu.	-	4

	+	Un téléphone permettant d'effectuer directement des appels à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement sans passer par le standard ou le service d'accueil peut être installé. Cette norme permet de valider la norme relative au téléphone permettant des appels en passant par le standard ou le service d'accueil.	-	4
	+	Les instructions d'utilisation du téléphone doivent être faciles à comprendre, indiquer les numéros des services fournis par l'établissement, être présentées soit sur le téléphone, soit sur un document imprimé à proximité, et être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le téléphone (clavier, écouteur et micros) doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Le services internet filaire et/ou sans fil (Wi-Fi), doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	A	-
	+	Le téléviseur à écran plat, en état de marche et pouvant capter au minimum deux chaînes nationales, doit être prévu. Le téléviseur peut être placé sur un support ou accroché au mur.	A	-
	+	L'accès à un minimum de 3 chaînes étrangères sur le téléviseur doit être prévu.	-	2
	+	L'accès à un minimum de 3 chaînes thématiques (sport, culture, enfants, documentaire, musique, etc.) sur le téléviseur doit être prévu.	-	2
	+	L'image du téléviseur doit être nette.	-	3
	+	Une liste imprimée des chaînes proche du téléviseur ou de sa télécommande doit être prévue. Cette liste peut être présentée à l'ouverture de l'écran du téléviseur sur une page facile d'accès. La liste qu'elle soit imprimée ou présentée sur écran du téléviseur doit correspondre aux programmes disponibles.	-	3
	+	Une seule télécommande pour le téléviseur et le récepteur doit être mise à la disposition du client.	-	3

	+	Les câblages électriques de tous les téléviseurs doivent être invisibles.	-	3
	+	Le téléviseur doit être en bon état d'entretien et de maintenance (télécommande, boutons, clavier de commande).	-	3
NEDF	NPQS	Lits, literie, tables et éclairage de chevet dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'ensemble des lits doivent répondre aux dimensions minimales suivantes : - Pour les lits doubles : soit un lit de dimensions 140x190 cm ; - Pour les lits jumeaux/twin : soit 2 lits de dimensions 80x190 cm chacun.	A	-
+		Le matelas doit être d'une épaisseur minimale de 20 cm.	A	-
+		Une tête de lit doit être prévue.	A	-
+		Un lit supplémentaire adulte, avec alèse, doit être disponible à la demande du client.	A	-
+		Un lit supplémentaire bébé, avec alèse, doit être disponible à la demande du client.	A	-
+		Les lits supplémentaires doivent être protégés lors de leur stockage.	-	2
+		Le lit supplémentaire doit avoir un matelas d'une épaisseur minimale de 15 cm.	A	-
+		Deux (2) oreillers propres et en bon état doivent être disponibles par personne sur le lit, avec possibilité de remplacer le deuxième oreiller par un traversin.	A	-
	+	Un oreiller supplémentaire en bon état d'entretien et de propreté avec housse de protection et taie d'oreiller doit être mis à la disposition du client sur sa demande. Lorsque l'oreiller est rangé dans la penderie de l'unité d'hébergement, il doit être protégé.	-	4
+		Chaque oreiller ou traversin doit être équipé d'une housse de protection.	A	-
+		Chaque oreiller ou traversin doit avoir une taie d'oreiller ou de traversin.	A	-
+		Le sommier du lit doit être au moins de la même taille que le matelas.	-	4

+		Un protège matelas en coton (alèse), ou une housse alèse lavable doit être prévu(e) pour couvrir le matelas.	A	-
+		Une paire de draps plats par lit suffisamment longue pour couvrir le lit doit être prévue. Le drap housse pour matelas peut remplacer le drap plat de dessous. La housse de couette peut remplacer le drap plat de dessus.	A	-
+		Chaque lit doit être couvert d'une couette protégée par une housse de couette. L'ouverture de la housse de couette doit être vers le pied du lit.	A	-
	+	Une couverture supplémentaire en bon état de propreté doit être prévue sur demande. Lorsque la couverture supplémentaire est rangée dans l'unité d'hébergement, elle doit être protégée.	-	4
	+	Le linge de lit (alèse, drap, taie, housse de protection, couette et/ou couverture) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	La literie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les couvre-lits et les coussins décoratifs doivent être en bon état de présentation et de propreté. Un coussin décoratif ne peut pas remplacer un oreiller.	-	3
+		Une (1) table de chevet par personne, ou équivalent, doit être installée sur le côté du lit avec une surface libre pour déposer des affaires personnelles.	A	-
+		Une (1) lampe ou applique murale doit être prévue pour chaque table de chevet. Chaque lampe ou applique murale doit être dotée d'un interrupteur individuel.	A	-
+		L'unité d'hébergement doit être équipée d'un (1) interrupteur électrique à proximité du lit pour permettre l'allumage d'une source de lumière supplémentaire, en plus des lampes de chevet.	A	-
	+	L'accès au lit doit être facile des deux côtés.	-	4

NEDF	NPQS	Équipement minimal dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Deux (2) points lumineux au minimum doivent être prévus pour éclairer l'unité d'hébergement. Chaque spot encastré est compté comme un point lumineux.	A	-
	+	Les lampes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Lorsque des abat-jours sont prévus, ils doivent être propres et correctement installés.	-	3
	+	Toutes les lampes doivent être en état de fonctionnement.	-	3
	+	Les points lumineux doivent éclairer la totalité de l'unité d'hébergement (il ne doit pas y avoir de zones sombres).	-	3
+		Une (1) table d'une hauteur égale ou avoisinant 70 cm, servant de bureau et/ou de coiffeuse doit être prévue.	-	5
+		La table doit être équipée d'un (1) miroir lorsqu'elle est utilisée à la fois comme bureau et coiffeuse. Le miroir peut-être aussi dans un tiroir pliable. Lorsque le bureau et la coiffeuse sont séparés, cette dernière doit être dotée d'un miroir.	-	3
+		Un (1) point lumineux doit être prévu spécifiquement pour la table servant de bureau ou de coiffeuse, permettant d'éclairer la zone d'écriture ou de maquillage.	-	5
+		Une (1) prise de courant électrique libre, proche de la table servant de bureau et/ou de coiffeuse, facilement accessible (pas en dessous de la table servant de bureau et/ou de coiffeuse) et placée au maximum à un mètre de distance de la table doit être prévue.	A	-
+		Deux (2) prises de courant électrique libres doivent être prévues, la première est facilement accessible et proche de la table servant de bureau et/ou de coiffeuse et placée au maximum à un mètre de distance de la table et la seconde pouvant être à proximité d'une des tables de chevet.	-	3

	+	Tous les équipements électriques (interrupteurs, prises de courant électrique) doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Un (1) porte bagage fixe ou pliable doit être prévu dans l'unité d'hébergement.	A	-
+		Une penderie ou équivalent doit être prévue.	A	-
+		La penderie ou équivalent doit être (1) d'une profondeur minimale de 50 cm et (2) d'une hauteur minimale de 140 cm sous la barre de penderie.	-	4
+		La penderie doit être fermée par des portes battantes ou coulissantes. Les rideaux ne sont pas acceptés comme moyen de fermeture de la penderie.	-	4
+		La penderie doit comporter des tiroirs et/ou étagères.	A	-
	+	La penderie ou le dressing-room doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Un minimum de deux (2) cintres à barres et un (1) cintre à pinces par personne doivent être prévus. Les cintres disponibles dans les blanchisseries ne sont pas acceptés. Le cintre avec à la fois une barre et une pince est considéré comme un cintre à pince. Tous les cintres doivent être homogènes.	A	-
+		Une (1) assise (chaise, fauteuil, pouf, sofa ou canapé) au minimum doit être prévue. Le lit n'est pas considéré comme une assise.	A	-
+		Une (1) assise supplémentaire (chaise, fauteuil, pouf, sofa ou canapé) peut être prévue. Le lit n'est pas considéré comme une assise.	-	5
+		Une table basse doit être prévue.	-	5
+		Lorsqu'un espace extérieur privé ou un balcon d'une surface minimale de 3m ² en supplément de la surface de l'unité d'hébergement est prévu, il doit être équipé au minimum de deux assises et d'une table. Les sols, les garde-corps et le mobilier, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Un grand miroir, mural sur support ou fixé à l'intérieur de la porte de la penderie doit être prévu.	A	-

			Ce miroir ne remplace pas le miroir de la table servant de bureau et/ou de coiffeuse.		
+			Un coffre-fort à verrouillage électronique et fixé solidement doit être prévu.	A	-
	+		Le mini bar silencieux, à système d'absorption, branché à l'électricité et en état de fonctionnement doit être prévu.	A	-
	+		Le mini bar doit disposer : 1) d'un minimum de 4 boissons respectant la date de péremption, 2) de 2 verres autres que ceux de la salle de bain (protégés par des couvercles ou retournés sur un set à usage unique).	-	3
	+		La carte du mini bar doit mentionner les tarifs des produits en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH) et le montant des taxes pouvant être facturées au client lorsqu'elles ne sont pas incluses dans les prix affichés.	A	-
	+		Le mini bar doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+		Les claviers des télécommandes et les boîtiers muraux de l'air conditionné ou du chauffage, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+		Les équipements et le mobilier de l'unité d'hébergement doivent être en bon état de maintenance, d'entretien et de propreté.	-	3
NEDF	NPQS		Autres services dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+		Le service de blanchisserie, de nettoyage à sec ou de repassage doit être proposé dans l'unité d'hébergement.	A	-
	+		Les tarifs des services proposés dans l'unité d'hébergement doivent être affichés en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH) ainsi que le montant des taxes pouvant être facturées au client lorsqu'elles ne sont pas incluses dans les prix affichés.	A	-

NEDF	NPQS	Petit équipement dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Des sacs pour collecter les vêtements destinés à la blanchisserie, au nettoyage à sec ou au repassage doivent être mis à la disposition du client dans l'unité d'hébergement.	A	-
+		Une corbeille doit être mise à la disposition du client : 1) différente de celle présente dans la salle de bain, 2) avec un intérieur métallique et non inflammable fournie obligatoirement dans les unités d'hébergement réservées aux fumeurs, 3) avec ou sans couvercle.	-	4
	+	La corbeille doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Des fournitures pour écrire (bloc-notes et un crayon au minimum) doivent être mis à la disposition du client dans l'unité d'hébergement.	-	2
	+	Le panneau "ne pas déranger" doit être prévu. Le panneau peut être électronique.	A	-
	+	Les services de l'établissement doivent être affichés sur un document en bon état d'entretien et de propreté dans chaque unité d'hébergement.	-	2
	+	Toutes les brochures et la documentation mises à la disposition du client, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
NEDF	NPQS	Sanitaires de l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Lorsque la salle de bain est équipée d'une porte, cette dernière doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		La salle de bain peut être équipée d'un système d'aération adéquat (VMC et/ou fenêtre donnant sur l'extérieur).	-	3
	+	Le système d'aération doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Les WC doivent être équipés d'un rouleau de papier toilette sur dérouleur.	A	-

+		Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support doit être prévu.	A	-
	+	Le dérouleur de papier toilette doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Un distributeur de sacs pour récupération des serviettes hygiéniques doit être placé à proximité de la cuvette des WC.	-	3
	+	Les cuvettes des WC doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	-	3
	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé. Le récipient de la balayette doit être en acier inoxydable.	A	-
	+	Lorsqu'un bidet et/ou une douchette proches des WC sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Si la salle de bain contient : 1) Une douche seulement : elle doit être équipée d'une douchette sur barre ajustable ou d'une douche pluie en plafond avec une douchette en plus. 2) Une baignoire seulement : elle doit être équipée d'un dispositif de douche sur barre ajustable. 3) Une baignoire et une douche : une douchette sur barre ajustable est exigée seulement pour la douche.	A	-
+		Une poignée de sécurité, permettant sa prise en main en position debout, doit être prévue dans le cas de douche et/ou douche sur baignoire.	A	-
+		Lorsqu'un pare-douche ou une cabine de douche est prévu(e), il(elle) peut être en verre ou en plastique.	-	5
	+	Le pare-douche ou cabine de douche doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le lavabo doit être alimenté en eau chaude et en eau froide.	A	-
+		Tous les points d'eau liés aux lavabos et aux douches doivent être raccordés à une installation d'un circuit d'eau en boucle fermée permettant l'arrivée de l'eau en moins de 3 minutes, avec une	-	3

		température maximale ne dépassant pas 50°C pour l'eau chaude et 20°C pour l'eau froide.		
+		La plomberie des lavabos et WC doit être non apparente, sauf dans le cas d'ensemble design.	-	5
+		Un espace ou des étagères doivent être aménagés pour permettre au client de déposer ses affaires de toilette.	-	3
+		Deux (2) verres pour se rincer la bouche protégés par des couvercles ou retournés sur un set à usage unique doivent être prévus. Ils ne doivent pas être confondus avec ceux du mini bar.	A	-
	+	Les verres pour se rincer la bouche ainsi que leurs couvercles doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Le chauffe-eau doit être non apparent.	A	-
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	3
	+	Un sèche-cheveux en bon état de maintenance et de propreté doit être prévu.	-	3
+		Deux (2) patères ou une (1) patère à deux crochets doivent être prévues.	A	-
+		Une poubelle avec couvercle s'ouvrant à l'aide d'une pédale ou automatiquement doit être prévue.	A	-
+		Deux (2) points lumineux au minimum doivent être prévus.	A	-
	+	Un éclairage adapté doit être prévu et doit permettre d'éviter les zones d'ombre sur le visage face au miroir.	-	3
+		Une (1) prise de courant électrique pour le rasoir avec un transformateur de basse tension doit être prévue, cette prise peut également être intégrée au sèche-cheveux mural.	-	4
+		Un miroir au-dessus du lavabo doit être prévu.	A	-

+	Une boîte de serviettes en papier doit être prévue. Elle peut être déposée dans la salle de bain ou à l'extérieur dans l'unité d'hébergement.	-	3
+	Une étagère spécifique ou un support pour deux serviettes de bain doit être prévu, 1) il doit être différent du porte serviettes et des patères, 2) à proximité de la baignoire et/ou de la douche.	A	-
+	Un porte serviettes ou support pour 2 serviettes doit être prévu, 1) il doit être différent de l'étagère spécifique ou le support pour les serviettes de bain et des patères et 2) il doit être à proximité des lavabos.	A	-
	Des produits d'accueil doivent être prévus pour chaque client : 1 shampooing, 1 savon et 1 gel douche.	A	-
	Les produits d'accueil doivent être à usage unique, siglés sous le nom de l'établissement ou d'une même marque.	-	4
	Le support des produits d'accueil doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	Un bonnet de bain, un kit rasage, un kit brosse à dent, une lime à ongles, des cotons-tiges et du coton doivent être prévus à la demande du client.	-	2
+	Le linge de toilette doit être entièrement en coton. Le minimum requis par personne dans la salle de bain est de : - Un (1) drap de bain (140x70cm) ; - Une (1) serviette de toilette (100x50cm) ; - Un (1) tapis de bain (70x50cm).	A	-
	Un peignoir de bain doit être mis à disposition du client sur sa demande.	-	4
	Une paire de chaussons à usage unique doit être prévue à la demande du client.	-	4
	Le linge de toilettes doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	La faïence murale de la baignoire et/ou douche, doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+	Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

	+	Les équipements (porte-serviette, étagère, etc.), robinetterie et bondes doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Les joints des baignoires, des lavabos et des douches doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les fenêtres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Espaces petit-déjeuner ou de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le service du petit-déjeuner doit être prévu pendant une durée minimale de 3 heures, entre 6h00 et 10h30. L'affichage des horaires du service du petit-déjeuner doit être prévu à l'entrée de l'espace petit-déjeuner ou de restauration.	A	-
	+	Le service de déjeuner ou de dîner doit être prévu 7j/7 dans le ou les espaces de restauration.	A	-
	+	Les services de déjeuner et de dîner peuvent être prévus 7j/7 dans le ou les espaces de restauration.	-	4
	+	L'espace petit-déjeuner ou de restauration doit être strictement non-fumeur avec la possibilité de disposer d'une zone isolée réservée aux fumeurs.	-	4
+		L'espace petit-déjeuner ou de restauration fermé doit avoir une température ambiante comprise entre 18°C et 26°C.	-	5
+		Un système d'extraction d'air ou d'aération doit être installé, dans les espaces fermés, pour empêcher la propagation de l'odeur de la fumée, des odeurs de cuisine et/ou de préparation dans la salle.	-	3
	+	Les stations ou unités de service et/ou de distribution, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4

+		Une distance minimale de 1,5 m doit être prévue entre les stations ou unités de service et/ou de distribution et les tables réservées aux clients.	-	2
+		Des chaises hautes réservées aux bébés doivent être mises à disposition des clients.	-	2
+		Une décoration avec des fleurs naturelles fraîchement coupées doit être prévue.	-	3
	+	Les points d'éclairage doivent être en bon état de maintenance.	-	3
	+	Une animation musicale soit par un groupe de musiciens ou des instruments de musique doit être prévue, au moins pendant le service du déjeuner ou du dîner.	-	3
	+	Le niveau sonore de la musique doit permettre de mener une conversation entre deux clients sur la même table.	-	3
	+	Les tableaux, les sculptures ou tout élément de décoration doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le mobilier, en particulier les tables et les chaises, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les voilages, les tentures et les stores, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	L'art de la table dans les espaces petit-déjeuner ou de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Les couverts doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4

	+	La verrerie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le linge de la table (nappes, set de table, autres nappes, etc.) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les serviettes de table doivent être prévues.	A	-
+		Les serviettes de table doivent être en tissu.	-	3
NEDF	NPQS	Services du petit-déjeuner :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit porter un uniforme.	-	3
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	3
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service du petit-déjeuner doivent être propres et soignées.	-	3
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit être souriant, courtois et disponible.	-	3
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	4
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	4
	+	En cas de besoin d'intervention (table bancale, absence de sel ou poivre, couvert tombé au sol, etc.), le personnel de service du petit-déjeuner doit être efficace et cordial.	-	4
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	4
	+	Un choix entre 2 variétés minimum de jus de fruits frais doit être prévu.	-	2
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	4
	+	Un service café et/ou thé à table doit être prévu. Le café doit être préparé à la demande du client à l'aide d'une machine à café espresso avec broyeur de café en grains.	-	3

	+	Une variété de pains et de viennoiseries doit être prévue.	A	-
	+	Le pain et les viennoiseries doivent être frais.	-	3
	+	Les propositions des préparations chaudes doivent être diversifiées (œufs au plat, œufs brouillés, œufs à la coque, omelette, saucisses, crêpes, etc.).	-	3
	+	Le set d'épices (sel, poivre, moutarde, sauces, etc.) doit être propre, bien présenté et en nombre suffisant sur la table ou apporté à la demande du client.	-	3
	+	L'addition doit être présentée à la demande du client. Cette norme est non applicable si le service du petit-déjeuner est inclus dans le prix de l'unité d'hébergement.	-	4
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté. Cette norme est non applicable si le service du petit-déjeuner est inclus dans le prix de l'unité d'hébergement.	-	3
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale. Cette norme est non applicable si le service du petit-déjeuner est inclus dans le prix de l'unité d'hébergement.	-	3
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit montrer de l'attention lors de l'entrée et du départ du client.	-	3
NEDF	NPQS	Services du déjeuner et/ou dîner :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La carte de restauration et de boissons autre que celle du petit-déjeuner doit être prévue. Les prix doivent être affichés sur la carte de restauration et de boissons en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-

+			La carte de restauration et de boissons doit être prévue dans une langue étrangère au minimum.	A	-
	+		La carte doit être propre et en bon état.	-	4
	+		La durée d'attente ne doit pas dépasser 1 minute pour que le client prend une place dans l'espace de restauration.	-	4
	+		Une proposition de boissons doit être effectuée en une durée maximale de 5 minutes après que le client soit installé.	-	4
	+		Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit suggérer et fournir des explications sur les plats proposés par l'établissement.	-	4
	+		Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	3
	+		Le set d'épices (sel, poivre, moutarde, sauces, etc.) doit être propre, bien présenté et en nombre suffisant sur la table ou apporté à la demande du client.	-	3
	+		Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit fournir, à la demande du client, des informations utiles sur les types de plats proposés et les boissons mentionnés sur la carte.	-	4
	+		Les plats et les boissons servis doivent correspondre à la commande.	-	3
	+		En cas de besoin d'intervention (table bancale, absence de sel ou poivre, couvert tombé au sol, etc.), le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit être efficace et cordial.	-	4
	+		Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit porter un uniforme.	-	3
	+		Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	3
	+		La tenue et l'apparence du personnel de service du déjeuner et/ou dîner doivent être propres et soignées.	-	3
	+		Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit être souriant, courtois et disponible.	-	3
	+		Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	3

	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	3
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	3
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit proposer au client du thé, du café ou une infusion à la fin du repas. Le café doit être préparé à la demande du client à l'aide d'une machine espresso avec broyeur de café en grains.	-	4
	+	L'addition doit être présentée à la demande du client.	-	4
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale.	-	3
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit montrer de l'attention lors de l'arrivée et du départ du client.	-	3
NEDF	NPQS	Présentation des mets dans les espaces de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Les entrées doivent être bien présentées.	-	4
	+	Le plat principal doit être bien présenté.	-	4
	+	Les plats chauds et froids doivent être servis à une température convenable.	-	4
	+	Les desserts doivent être bien présentés.	-	4

NEDF	NPQS	Services de buffet dans les espaces de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Un service de buffet peut être prévu dans les espaces de restauration. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	4
	+	La liste des prix du buffet doit être affichée à l'entrée du restaurant. Les prix doivent être affichés en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Le buffet doit comporter : 1) des propositions de plats chauds et froids, 2) une signalétique annonçant les types de plats proposés.	-	3
	+	Des panneaux en verre protecteur contre les odeurs doivent être prévus pour protéger les plats froids et les pâtisseries.	-	4
	+	Des chauffe-plats doivent être prévus avec des couvercles coulissants ou à ouverture automatique par un système à infrarouge.	-	4
+		L'ensemble des câbles électriques sur ou proches des buffets ne doit pas être apparent.	-	4
+		Les assiettes réservées au buffet doivent être stockées à une hauteur de 70 centimètres du sol au minimum.	-	3
+		Un chauffe-assiettes en état de fonctionnement doit être prévu.	-	3
	+	Le buffet doit être présenté de manière propre et organisée.	-	3
	+	Les plats disponibles au buffet doivent être régulièrement réapprovisionnés.	-	3
	+	Des couverts de service doivent être prévus pour tous les plats disponibles au buffet.	-	2
	+	La circulation des clients autour du buffet doit être fluide.	-	3
	+	Le délai d'attente devant le buffet ne doit pas dépasser 5 minutes.	-	3
	+	Un minimum de 3 spécialités marocaines doit être prévu.	-	3

	+	Un service de boissons à table ou au buffet doit être prévu.	-	4
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	3
	+	En cas de besoin d'intervention (table bancale, absence de sel ou poivre, couvert tombé au sol, etc.), le personnel de service de l'espace de restauration doit être efficace et cordial.	-	4
	+	Le personnel de service de l'espace de restauration doit porter un uniforme.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace de restauration doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	3
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service de l'espace de restauration doivent être propres et soignées.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace de restauration doit être souriant, courtois et disponible.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace de restauration doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace de restauration doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace de restauration doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	3
NEDF	NPQS	Room service :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Un room service peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
	+	La carte de restauration et de boissons du room service, doit inclure : 1) le numéro d'appel du room service, 2) les horaires du service, 3) les prix en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH), 4) le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-

	+	Tous les plats et les boissons mentionnés sur la carte doivent être disponibles.	-	3
	+	La prise de commande doit être effectuée par téléphone ou via un autre support disposé dans l'unité d'hébergement, et le temps d'attente pour la prise de commande ne doit pas dépasser 3 min.	-	3
	+	La prise de commande dans une langue étrangère doit être prévue.	-	3
	+	La commande par téléphone doit être récapitulée de manière compréhensible. Si la commande n'est pas prise par téléphone, cette norme est non applicable.	-	2
	+	Le temps d'attente annoncé lors de la prise de commande doit être respecté.	-	3
	+	Le plat doit correspondre à la commande du client.	-	3
	+	Le personnel du room service doit s'informer auprès du client de l'heure de la récupération du plateau-repas.	-	2
	+	L'heure convenue de la récupération des plateaux-repas doit être respectée.	-	2
	+	La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les nappes et les serviettes en tissu doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le personnel du room service doit porter un uniforme.	-	3
	+	La tenue et l'apparence du personnel du room service doivent être propres et soignées.	-	3
	+	Le personnel du room service doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	3
	+	Les plats doivent être servis à une température convenable.	-	3
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	3
	+	Les plats doivent être bien présentés.	-	3
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale.	-	3
NEDF	NPQS	Espace servant des boissons :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Un service de boissons peut être prévu dans l'espace servant des boissons. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	4
	+	L'espace servant des boissons doit être ouvert à la clientèle 7j/7.	A	-
+		La température de l'espace intérieur servant des boissons doit être comprise entre 18°C et 26°C.	-	3
	+	Les installations et équipements de l'espace servant des boissons doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Le comptoir de l'espace servant des boissons doit être propre et soigneusement organisé (absence de machine à café ou à jus de fruits sur le comptoir).	-	4
	+	Les points d'éclairage doivent être en bon état de fonctionnement.	-	4
	+	Le mobilier (comptoir, tabourets, tables, chaises, fauteuils, canapés, etc.) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les équipements derrière le comptoir ne doivent pas être visibles. Les étagères et la verrerie doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les voilages, les tentures, les vélums et stores, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

+	NEDF	NPQS	Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
				Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
			Services dans l'espace servant des boissons :		
		+	Une carte des boissons affichant les prix doit être prévue. Les prix doivent être affichés en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
		+	La carte doit être propre et en bon état.	-	4
		+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit être souriant, courtois et disponible.	-	3
		+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit parler une langue étrangère au minimum.	-	3
		+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit porter un uniforme.	-	3
		+	La tenue et l'apparence du personnel de service de l'espace servant des boissons doivent être propres et soignées.	-	3
		+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	3
		+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	3
		+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	3
		+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	3
		+	Les boissons doivent être proposées au client dans un délai ne dépassant pas 5 minutes après son installation.	-	4

	+	La vaisselle des boissons doit être propre et adaptée au choix des boissons.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit suggérer des boissons disponibles. Le café doit être préparé à la demande du client à l'aide d'une machine à café espresso avec broyeur de café en grains.	-	4
	+	La commande doit être servie dans un délai ne dépassant pas 15 minutes.	-	3
	+	Les boissons servies doivent correspondre à la commande.	-	3
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	3
	+	L'addition doit être présentée à la demande du client.	-	4
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit montrer de l'attention lors de l'entrée et du départ du client.	-	3
NEDF	NPQS	Salles polyvalentes :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une ou plusieurs salles polyvalentes peuvent être prévues pour offrir des services d'organisation de conférences, banquets, séminaires et autres. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
+		La température de la salle ou des salles polyvalentes doit être comprise entre 18°C et 26°C. La salle ou les salles polyvalentes doivent disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	3
+		Un téléphone intérieur doit être prévu à l'intérieur ou devant la porte de la salle.	-	2

+		Le service internet filaire et/ou sans fil (Wi-Fi), doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	4
+		Un système d'occultation permettant de mettre la salle dans l'obscurité doit être prévu.	A	-
+		Le système d'occultation doit être en bon état d'entretien et correctement installé.	-	4
+		Le mobilier de la salle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		L'équipement de la salle (écran, projecteur vidéo, etc.) doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	2
+		Les vitres doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Piscine intérieure et/ou extérieure :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Le service de natation peut être prévu dans la piscine intérieure et/ou extérieure. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	4
+		La piscine intérieure, lorsqu'elle est prévue, doit être chauffée au minimum à 26°C.	-	3
+		Un panneau d'instructions à respecter doit être placé d'une manière visible à proximité de la piscine. Les informations peuvent être soit écrites soit illustrées par des pictogrammes.	A	-
+		Le panneau d'instructions à respecter doit préciser en particulier : - Si la piscine est ouverte aux non-résidents ou réservée uniquement aux	A	-

		résidents ; - Les horaires d'ouverture ; - Le numéro de contact en cas d'urgence et l'emplacement du téléphone le plus proche ; - Les règles d'utilisation des plongeoirs ou toboggans lorsqu'ils existent ; - L'âge des enfants devant être accompagnés ; - La tenue adaptée à la natation ; - L'interdiction de l'accès des animaux.		
	+	Les douches aménagées près de la piscine doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
+		Les profondeurs de l'eau du bassin ou des bassins doivent être marquées soit en centimètres ou en mètres. La marque doit être visible et lisible tout autour du bassin ou des bassins et en particulier à proximité de l'entrée du bassin.	-	2
+		Le pourtour de la piscine doit être antidérapant.	A	-
	+	L'espace piscine (incluant la piscine et ses abords) doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
	+	L'eau de la piscine doit être propre.	A	-
	+	Les joints dans et autour du bassin ou des bassins doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Des transats ou des chaises et des tables à leur proximité doivent être prévus. Des parasols doivent être prévus près des piscines extérieures.	-	3
+		Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être disponibles en nombre suffisant.	-	3
	+	Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Des matelas disposés sur les transats, en bon état d'entretien et de propreté, doivent être prévus.	-	5
	+	Un service de linge de bain doit être proposé au client.	-	3

	+	Le linge de bain doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		La surveillance de la piscine doit être assurée par un maître-nageur, ayant un certificat de sauveteur. Un employé polyvalent, ayant une formation adaptée, peut assurer ce service.	A	-
	+	Un service de boissons et de collations peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
	+	La carte des boissons et des collations doit indiquer les prix en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	3
	+	Les collations doivent être servies à une température convenable.	-	3
	+	Les commandes des boissons et des collations doivent être traitées dans un délai raisonnable.	-	3
	+	La vaisselle doit être collectée régulièrement.	-	4
	+	Le personnel de service doit porter un uniforme facilement reconnaissable.	-	3
	+	L'uniforme doit être propre et soigné.	-	3
	+	Le personnel de service doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	3
	+	Le personnel de service doit être souriant, courtois et disponible.	-	3
	+	Le personnel de service doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	3
	+	Le personnel de service doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	3
	+	Le personnel de service doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	3
+	+	Lorsque la piscine intérieure et/ou extérieure est ouverte aux clients non-résidents, un service de changement de vêtements doit être prévu dans les vestiaires.	A	-

+		Les vestiaires doivent être équipés d'assises et de casiers sécurisés pour les bagages.	-	3
+	+	Lorsque la piscine intérieure et/ou extérieure est ouverte aux clients non-résidents, un service de douches et de toilettes peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
	+	La robinetterie des douches et toilettes doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les faïences, le marbre et la peinture dans les douches, les toilettes et les vestiaires doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Les sols des douches, des toilettes et des vestiaires doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs des douches, des toilettes et des vestiaires doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les douches et les toilettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les vestiaires doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les casiers de bagages doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les plafonds des piscines couvertes, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Exploitation d'une plage privative :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Les établissements à proximité de la mer, peuvent exploiter une plage privative, conformément aux dispositions prévues par la législation et la réglementation en vigueur. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	4
+		Un panneau d'instructions à respecter doit être placé d'une manière visible sur l'accès de la plage.	A	-

		Les informations peuvent être soit écrites soit illustrées par des pictogrammes.			
+		Des transats ou des chaises doivent être prévus.		-	3
		Les transats ou les chaises doivent être disponibles en nombre suffisant.			
	+	Des matelas disposés sur les transats, en bon état d'entretien et de propreté, doivent être prévus.		-	3
+		Des tables doivent être prévues près des transats ou des chaises.		-	3
+		Des parasols doivent être prévus.		-	3
	+	Les équipements doivent être en bon état d'entretien et de propreté.		-	3
	+	Un service de linge de bain doit être proposé au client.		-	3
	+	Le linge de bain mis à la disposition du client doit être en bon état d'entretien et de propreté.		-	3
+		La surveillance de la plage doit être assurée par un maître-nageur, ayant un certificat de sauveteur ou une formation adaptée.		A	-
		Le maître-nageur doit être présent durant ses horaires de travail.			
	+	Les accès à la plage privative depuis l'établissement doivent être en bon état d'entretien et de propreté.		-	3
		L'établissement doit équiper cette plage de deux (2) vestiaires, munis de casiers, de douches et de toilettes séparées pouvant être fermées de l'intérieur pour les hommes et les femmes, sous forme de structures légères.		-	4
		Les vestiaires peuvent être sur ou proche de la plage.			
	+	Les vestiaires et ses équipements doivent être en bon état d'entretien et de propreté.		-	3
	+	Un service de boissons et de collations peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.		-	3
	+	La carte des boissons et des collations doit indiquer les prix en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH).			
	+	Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.		A	-

	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	3
	+	Les collations doivent être servies à une température convenable.	-	3
	+	Les commandes des boissons et des collations doivent être traitées dans un délai raisonnable.	-	3
	+	La vaisselle doit être collectée régulièrement.	-	4
	+	Le personnel de service doit porter un uniforme facilement reconnaissable.	-	3
	+	L'uniforme doit être propre et soigné.	-	3
	+	Le personnel de service doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	3
	+	Le personnel de service doit être souriant, courtois et disponible.	-	3
	+	Le personnel de service doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	3
	+	Le personnel de service doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	3
	+	Le personnel de service doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	3
NEDF	NPQS	Equipements d'animation :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le service d'animation peut être prévu dans la discothèque et/ou le night-club et/ou la salle de spectacle de l'établissement. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Le mobilier (tables, chaises, comptoir, etc.) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

	+	L'établissement peut prévoir des infrastructures dédiées aux activités sportives (terrains de tennis, volley-ball, basket-ball, etc.). Dans ce cas les équipements et installations des activités sportives doivent être en bon état de maintenance et d'entretien.	-	3
+		L'établissement peut prévoir des équipements dédiés aux activités de loisirs (équipements pour tennis de table, billard, mini-golf, etc.). Dans ce cas les équipements et installations des activités de loisirs doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
NEDF	NPQS	Jardin d'enfants ou Club d'enfants :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Un programme d'animation peut être prévu au niveau du jardin d'enfants ou du club d'enfants. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	4
+		Les horaires d'ouverture doivent être affichés à l'entrée du jardin d'enfants ou du club d'enfants.	A	-
+		Les tranches d'âges des enfants pouvant être accueillis doivent être affichées.	A	-
+		La surveillance doit être assurée par le personnel de façon permanente durant les horaires d'ouverture.	A	-
+		Le programme d'animation doit être affiché.	-	3
+		Les aires de jeux extérieures doivent être sécurisées et clôturées par une clôture artificielle ou naturelle.	A	-
+		Les jeux proposés à l'extérieur doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Les espaces extérieurs réservés aux enfants doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'une salle de repos au niveau du jardin d'enfants ou d'un club d'enfants, les matelas ou les chaises ainsi que le	A	-

		linge du lit mis à la disposition des enfants (drap, couverture, oreiller) doivent être en bon état d'entretien et de propreté.			
+		Les toilettes, lorsqu'elles sont prévues, doivent être équipées de savon liquide, de serviettes en papier à usage unique et d'un rouleau de papier toilette sur dérouleur.	-	3	
+		Les équipements des toilettes, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3	
+		Les vitres et les fenêtres de l'ensemble des locaux fermés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-	
+		Les tapis et les moquettes de l'ensemble des locaux fermés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3	
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-	
+		Les murs de l'ensemble des locaux fermés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-	
NEDF	NPQS	Salle de sport :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"	
+	+	Le service d'entraînement dans la salle de sport peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	4	
	+	Les horaires d'ouverture et de fermeture de la salle de sport doivent être affichés.	-	3	
+		La salle de sport doit être équipée au minimum de 4 différents appareils de sport (musculature, vélo, tapis roulant, etc.).	-	3	
+		La température de la salle de sport doit être comprise entre 18°C et 26°C.	-	3	
+		La salle de sport doit disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	3	
	+	Un entraineur dans la salle de sport doit être présent.	-	3	
	+	Les équipements doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3	

+		Le miroir de la salle de sport doit être en verre de sécurité.	-	3
+		Les vitres et les miroirs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	NEDF	Espace détente :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Un service de bain dans un hammam traditionnel peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Lorsque l'établissement est doté d'un seul hammam traditionnel, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.	-	2
+		Lorsque l'établissement dispose d'un hammam traditionnel supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le hammam destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.	-	3
+		Le hammam traditionnel doit être équipé d'une table de gommage, lorsque le service gommage est prévu.	-	3
	+	Le hammam traditionnel doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+	+	Un service de sauna peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un seul sauna, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un sauna supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le sauna destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.	-	2

+			Le revêtement intérieur du sauna doit être en bois naturel.	-	3
+			Le sauna doit être équipé à l'intérieur d'un hygromètre, d'un thermomètre et d'un sablier en bon état de fonctionnement. La source de chaleur et d'éclairage doivent être protégés afin d'éviter les brûlures. Un seau d'eau et une louche en bois doivent être prévus.	-	3
		+	Le sauna doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		+	Un service de jacuzzi peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+			Lorsque l'établissement dispose d'un seul jacuzzi, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.	-	3
+			Lorsque l'établissement dispose d'un jacuzzi supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le jacuzzi destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.	-	2
+			L'eau dans le jacuzzi doit être propre.	-	3
			La température de l'eau doit être comprise entre 32°C et 40°C.	-	
+			Le jacuzzi doit être équipé d'une poignée de sécurité lorsque l'accès comprend plus de trois marches.	-	3
		+	Le jacuzzi doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		+	Un service de massage dans la cabine ou la salle de massage peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+			Un lavabo alimenté en eau chaude et froide doit être prévu à l'intérieur de la cabine ou la salle de massage.	-	3
		+	Le matériel de massage, en particulier les tables ou lits de massage, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
		+	La cabine ou la salle de massage doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

+		Le personnel assurant les soins de bien être doit avoir une formation adéquate.	-	5
+	+	Une salle de repos peut être prévue. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
+		La salle de repos doit être équipée de chaises longues, lits de repos, musique d'ambiance, matelas, etc.	A	-
	+	Les tarifs des services de l'espace détente doivent être affichés en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Le terminal de paiement électronique (TPE) doit être prévu. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	3
	+	Un formulaire de déclaration d'absence de contre-indications d'utilisation des services de l'espace détente doit être remis au client pour qu'il le remplisse à son entrée dans cet espace.	-	5
	+	Des chaussons à usage unique et des peignoirs doivent être mis à la disposition du client dans l'espace détente.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, dans l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds, les vélums et les verrières de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

NEDF	NPQS	Dépendances de l'espace de remise en forme (salle de sport et espace détente) :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Lorsque l'établissement dispose d'un espace de remise en forme (salle de sport ou espace détente), un service de changement de vêtements doit être prévu dans des vestiaires séparés pour les hommes et les femmes avec une signalétique adaptée.	A	-
+		Des casiers et/ou armoires sécurisés au niveau des vestiaires doivent être prévus.	-	5
+	+	Lorsque l'établissement dispose d'un espace de remise en forme (salle de sport ou espace détente), un service douche peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	4
+		Les douches doivent être dotées d'une signalétique adaptée et doivent être équipées de poignées de sécurité et de portes permettant une fermeture de l'intérieur. L'utilisation de rideaux dans les douches est interdite.	-	4
	+	Les joints des lavabos et des douches doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un espace de remise en forme (salle de sport ou espace détente), un service toilettes doit être prévu.	A	-
	+	Le mobilier des dépendances de l'espace de remise en forme doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, au niveau des dépendances de l'espace de remise en forme doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols des dépendances de l'espace de remise en forme doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds, les vélums et les verrières des dépendances de l'espace de remise en forme doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

+		Les murs des dépendances de l'espace de remise en forme doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Assistance médicale :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'établissement doit conclure une convention d'assistance médicale avec un médecin ou une clinique.	A	-
+		L'affichage du numéro d'appel du médecin ou de la clinique sous contrat doit être prévu au niveau de l'espace d'accueil.	A	-
+		Une trousse ou armoire de premiers secours doit être prévue, contenant les fournitures essentielles pour administrer les premiers secours.	A	-
NEDF	NPQS	Locaux des employés :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le réfectoire doit être équipé de chaises ou fauteuils.	A	-
+		Le réfectoire doit disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	A	-
+		La température du réfectoire doit être comprise entre 18°C et 26°C.	-	3
+		Un emplacement réservé pour la distribution des repas du personnel doit être prévu.	-	3
+		Le mobilier, en particulier les tables et les chaises, doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les couverts doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Des distributeurs d'eau potable ou de l'eau potable en bouteilles doivent être prévus.	-	4
+		Lorsque le réfectoire est éloigné des vestiaires, un lavabo au minimum alimenté en eau chaude et froide doit être prévu à l'entrée du réfectoire.	-	4
+		Des casiers ou placards individuels verrouillables doivent être prévus pour les employés et les stagiaires dans les vestiaires.	A	-

+		Les toilettes séparées pour les hommes et les femmes doivent être dotées de portes pouvant être fermées de l'intérieur de la cabine. Les toilettes doivent être dotées d'un système de chasse d'eau à pression.	A	-
+		Les douches séparées pour les hommes et les femmes doivent être dotées de portes pouvant être fermées de l'intérieur de la cabine. Les rideaux de douches ne sont pas acceptés. Les douches doivent être alimentées en eau chaude et froide en permanence.	A	-
+		Un (1) lavabo au minimum alimenté en eau chaude et froide et équipé d'un miroir et d'un point lumineux doit être prévu.	A	-
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un distributeur de savon, sèche mains ou serviettes en papier à usage unique doivent être prévus.	A	-
+		Une poubelle avec couvercle doit être prévue.	A	-
+		Le matériel dans les locaux des employés doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

1-4 Hôtel de la catégorie 3 étoiles :

Normes d'équipement dimensionnelles et fonctionnelles (NEDF)	Normes de production et de qualité des services (NPQS)	Normes	Type des normes	
			Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
NEDF	NPQS	Capacité d'accueil de l'établissement :		
+		La capacité d'accueil de chaque unité d'hébergement ne doit pas dépasser quatre (4) personnes hors le lit supplémentaire. Le lit supplémentaire peut être installé à la demande du client.	A	-
NEDF	NPQS	Réservation :		
	+	La réservation par téléphone ou par internet doit être possible selon les normes complémentaires ci-après.	A	-
NEDF	NPQS	Réservation par téléphone :		
	+	La réservation par téléphone doit être possible 24h/24 et 7j/7.	-	2
	+	Le délai d'attente lors de l'appel ne doit pas dépasser cinq (5) sonneries.	-	2
	+	En cas d'attente, le réceptionniste doit présenter des excuses.	-	2
	+	Le réceptionniste doit être en mesure de s'exprimer dans au moins deux langues étrangères.	-	3
	+	Le réceptionniste doit annoncer la dénomination commerciale de l'établissement d'une manière compréhensible.	-	2

	+	Le réceptionniste doit présenter les différents types d'unités d'hébergement qu'offre l'établissement. Le réceptionniste doit indiquer les unités disponibles pour chaque type.	-	2
	+	Le réceptionniste doit présenter les tarifs des différents types d'unités d'hébergement.	-	2
	+	Le réceptionniste doit informer le client sur la politique adoptée par l'établissement concernant la confirmation de la réservation.	-	2
	+	Le réceptionniste doit informer le client sur la politique adoptée par l'établissement concernant l'annulation de la réservation.	-	2
	+	Le réceptionniste doit présenter l'information sur les horaires de check-in et de check-out.	-	2
	+	Le réceptionniste doit demander au client l'heure de son arrivée à l'établissement.	-	2
	+	Le réceptionniste doit récapituler les informations de la réservation en précisant : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	2
	+	Le réceptionniste doit clore la conversation téléphonique par une formule de politesse.	-	3
	+	L'établissement doit envoyer la confirmation de la réservation dans un délai ne dépassant pas 24 heures par email, fax ou SMS. La confirmation de la réservation doit mentionner les informations suivantes : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	3
NEDF	NPQS	Réservation par internet :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	L'établissement doit disposer de son propre site internet et/ou de celui du groupe ou de la chaîne hôtelière auquel il appartient. Ce site doit être facilement accessible via les moteurs de recherche et permettre la réservation en ligne.	-	2

	+	Le site internet de l'établissement doit être présenté au minimum en 2 langues étrangères.	-	2
	+	Le site internet de l'établissement doit fournir les informations utiles concernant : - Le type et la catégorie officiels délivrés à l'établissement ; - Les tarifs des différents types d'unités d'hébergement ; - Le détail des taxes devant être facturées aux clients ; - Les informations sur la localisation de l'établissement ; - Les principales prestations offertes par l'établissement ; - Une fiche de contact.	-	3
	+	Le site internet de l'établissement doit contenir des informations sur la politique adoptée par l'établissement concernant la confirmation de la réservation.	-	2
	+	Le site internet de l'établissement doit contenir des informations sur la politique adoptée par l'établissement concernant l'annulation de la réservation.	-	2
	+	La réservation en ligne sur le site internet de l'établissement doit être possible en moins de 5 clics (1 clic par page à remplir).	-	3
	+	Le paiement (total ou partiel) en ligne doit être possible sur le site internet de l'établissement.	-	2
	+	La réservation doit être confirmée par le site internet de l'établissement à travers un email dans un délai ne dépassant pas 24 heures. La confirmation de la réservation doit mentionner les informations suivantes : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	3
NEDF	NPQS	Enseigne extérieure et façade :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'établissement doit disposer d'une enseigne extérieure permettant d'identifier clairement l'établissement.	A	-
+		L'enseigne extérieure doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

	+	L'enseigne extérieure doit être dotée d'un éclairage nocturne en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	La porte et l'entrée de l'établissement doivent être dotées d'un éclairage nocturne.	A	-
+		L'ensemble des façades du ou des bâtiments de l'établissement doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Parking et/ou garage :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Lorsque la capacité d'hébergement de l'établissement dépasse 30 unités d'hébergement, un parking relevant de l'établissement peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Un système de vidéosurveillance en marche doit être prévu 7j/7 et 24h/24 au niveau de tout parking relevant de l'établissement, conformément aux dispositions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.	A	-
+		Un système d'éclairage suffisant et en bon état de maintenance et de propreté doit être prévu au niveau de tout parking relevant de l'établissement. L'éclairage doit permettre d'éviter des zones sombres.	A	-
+		L'ensemble des installations de tout parking relevant de l'établissement (sols, murs, plafonds, structures, protection solaire, marquage au sol, etc.) doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	L'établissement doit assurer un service voiturier.	-	4
	+	Un employé exclusif et qualifié au minimum doit être prévu pour la fonction du service voiturier.	A	-
NEDF	NPQS	Espaces verts :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Des espaces verts en pleine terre doivent être aménagés à l'intérieur et/ou à l'extérieur des bâtiments.	-	3

	+	Les espaces verts en pleine terre doivent être soignés.	-	3
NEDF	NPQS	Entrée de l'établissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'entrée principale de l'établissement doit être équipée d'un portique de sécurité.	A	-
+		L'entrée principale de l'établissement doit être équipée d'un système de vidéosurveillance en marche installé conformément aux dispositions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.	A	-
+		Un détecteur de matériaux doit être prévu à l'entrée de l'établissement.	A	-
+		Lorsque le bâtiment n'est pas exclusivement dédié à l'établissement, une signalétique pour indiquer l'espace d'accueil de l'établissement doit être prévue à l'entrée du bâtiment.	A	-
+		L'ensemble du matériel et des équipements de l'entrée de l'établissement doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Services à l'arrivée du client :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Un bagagiste au minimum doit être prévu.	-	3
	+	Le bagagiste doit porter un uniforme propre et soigné.	-	2
	+	Le bagagiste doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	2
	+	Les bagages doivent être pris en charge dès l'arrivée du client.	-	2

+	La bagagerie doit être : 1) Sécurisée : la bagagerie doit être dotée d'une porte avec un système de fermeture. 2) Aménagée : elle doit être équipée à l'intérieur d'étagères d'une profondeur minimale de 50 cm et de crochets ou de barres pour les housses valises. 3) Exclusivement réservée au dépôt des bagages des clients.	-	3
+	La bagagerie et ses équipements doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
NEDF	Espace et service d'accueil :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	Le service d'accueil pour l'enregistrement (check-in) doit être assuré derrière un comptoir, devant un bureau ou dans un hall dédié à l'arrivée des clients.	A	-
+	L'espace d'accueil doit disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	2
+	Une signalétique pour l'espace d'accueil permettant de le repérer facilement doit être prévue.	-	2
	L'espace d'accueil doit être propre et bien rangé.	-	3
	L'établissement doit mettre en place, dans l'espace d'accueil, une signalétique des différents services proposés à la clientèle (restaurant, espace servant des boissons, salle de réunions, ascenseurs, WC, etc.) en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	Le personnel d'accueil doit être présent 24h/24 et 7j/7.	A	-
	Le personnel d'accueil doit porter un uniforme propre et soigné.	-	2
	Le personnel d'accueil doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	2
+	Le matériel de l'espace d'accueil tel que les ordinateurs, les télécopieurs, les photocopieurs, le scanner et les câbles informatiques ne doit pas être visible, à l'exception des écrans et des claviers.	-	2

	+	L'établissement doit prévoir une brochure affichant les services qu'il offre en deux langues étrangères au minimum, soit sur support papier ou support électronique.	-	3
+		L'espace d'accueil doit être équipé de tables basses et de chaises et/ou de fauteuils, canapés ou sofas.	A	-
+		Les installations et les équipements de l'espace d'accueil doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
+		L'établissement doit disposer d'un service de conciergerie. Le service de conciergerie peut être rendu derrière le même bureau ou comptoir de l'accueil. Une signalétique du service de conciergerie au niveau de l'espace d'accueil doit être prévue.	-	3
	+	Le personnel de conciergerie doit être présent 7j/7.	-	2
	+	Lorsque l'espace du service de conciergerie est séparé de l'espace d'accueil, il doit être propre et bien rangé.	-	3
+		Lorsque l'espace du service de conciergerie est séparé de l'espace d'accueil, le matériel tel que les ordinateurs, les télécopieurs, les photocopieurs, le scanner et les câbles informatiques ne doit pas être visible, à l'exception des écrans et des claviers.	-	2
	+	Le personnel de conciergerie doit répondre efficacement à la demande du client (lieux à visiter, restaurant, taxi, etc.).	-	3
	+	Le personnel de conciergerie doit présenter au client des explications claires sur les tarifs des services demandés.	-	3
	+	Le personnel de conciergerie doit s'informer des autres besoins du client.	-	2
	+	Le personnel d'accueil et de conciergerie, lorsqu'un service de conciergerie est prévu, doit parler une langue étrangère au minimum.	-	3
	+	Le personnel d'accueil doit être souriant, courtois et disponible.	-	3
	+	Le personnel de conciergerie doit être souriant, courtois et disponible.	-	3
	+	L'affichage des prix des différents types d'unités d'hébergement doit être exclusivement en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). L'affichage des prix doit être en permanence lisible par le client.	A	-

			Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.		
	+		Le service de change des devises étrangères doit être prévu. Le service de change peut être remplacé par un guichet automatique bancaire (GAB) offrant les mêmes services de change.	-	2
	+		Le service de change des devises étrangères doit afficher : - La sous délégation de change ; - Les cours du jour des taux de change. Le service de change doit remettre un reçu de change avec les mentions légales de l'office des changes ou de l'établissement.	A	-
	+		Lorsque l'établissement dispose d'un guichet automatique bancaire (GAB), il doit être intégré au décor et doit être en bon état de maintenance.	-	2
	+		Le service internet dans les espaces communs doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	A	-
	+		Un "Business corner" doit être prévu : 1) Il doit être équipé au minimum d'un (1) ordinateur raccordé à une imprimante avec internet ; 2) Il doit être accessible en permanence par le client. Ce critère est validé si toutes les unités d'hébergement sont équipées d'un ordinateur portable ou fixe et d'une imprimante.	-	3
	+		Les tableaux, sculptures ou tout autre élément de décoration doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+			Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+		Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+			Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+			Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

NEDF	NPQS	Procédures d'enregistrement du client (check-in) :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La durée d'attente de prise en charge au check-in ne doit pas dépasser 5 minutes	-	3
	+	La procédure de check-in doit se dérouler en moins de 15 minutes, durant laquelle le réceptionniste doit : 1) Identifier le client, 2) Rappeler les éléments de la réservation, le cas échéant, 3) Expliquer les différents services de l'établissement.	-	2
	+	Le type d'unité d'hébergement et les tarifs doivent correspondre à la réservation.	-	2
	+	Le temps d'attente pour la remise de l'unité d'hébergement ne doit pas dépasser 15 minutes à partir de la fin du check-in.	-	3
NEDF	NPQS	Procédures de départ du client (check-out) :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La procédure de check-out doit se dérouler en moins de 15 minutes suivant ces étapes : 1) Emission d'une facture, 2) Enquête sur le niveau de satisfaction du client, 3) Remerciement du client et invitation à revenir dans l'établissement.	-	3
	+	L'affichage des cartes de paiement acceptées doit être visible en permanence. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	2
	+	L'établissement doit remettre au client une facture acquittée et détaillée en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH), regroupant toutes les prestations consommées.	A	-

			Le prix facturé doit correspondre aux informations tarifaires indiquées sur la confirmation de réservation et dans les différents points de vente.			
	+		Le processus de paiement doit être rapide.	-		3
	+		Le terminal de paiement électronique (TPE) doit être prévu. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-		3
	+		Un formulaire d'évaluation de la satisfaction du client doit être remis lors de son départ ou envoyé dans un délai ne dépassant pas 72 heures.	-		5
NEDF	NPQS		Toilettes dans les espaces communs :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"	
+			Une signalétique adaptée doit être prévue pour les toilettes réservées aux hommes et à celles réservées aux femmes.	-		3
+			La porte d'entrée principale des toilettes dans les espaces communs doit avoir un système de fermeture automatique.	A		-
+			L'extraction de l'air doit se faire par une fenêtre, ou par ventilation mécanique contrôlée "VMC" dans l'ensemble des toilettes dans les espaces communs.	-		3
+			La ventilation mécanique contrôlée "VMC" et/ou la fenêtre dans l'ensemble des cabines et parties communes doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-		3
+			Des lavabos alimentés d'eau froide et chaude et équipés d'un point lumineux et d'un miroir doivent être prévus.	A		-
+			Les lavabos peuvent-être dotés d'un mitigeur automatique avec contrôle externe de la température de l'eau. Le déclenchement de la robinetterie au niveau des lavabos peut être par commande infrarouge.	-		3
+			Tous les points d'eau liés aux lavabos doivent être raccordés à une installation d'un circuit d'eau en boucle fermée permettant l'arrivée de l'eau	-		3

			en moins de 3 minutes, avec une température maximale ne dépassant pas 50 °C pour l'eau chaude et 20 °C pour l'eau froide.			
+			Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie des lavabos (mousseur ou réducteur de pression).	-		3
+			Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-		3
+			La plomberie des lavabos et des WC ne doit pas être apparente, sauf dans le cas d'ensemble design.	-		3
+			Le chauffe-eau doit être non apparent.	A		-
+			Un distributeur de savon liquide et un sèche-mains à usage unique (papier prédécoupé ou carré coton de dimensions 30x30 cm avec corbeille spécifique) doivent être prévus.	A		-
+			Une poubelle avec un couvercle et ouverture à pied ou automatique doit être prévue.	A		-
+			Les cabines WC doivent être dotées d'un système de verrouillage de l'intérieur et dotées d'un point lumineux.	A		-
	+		Les cuvettes des toilettes doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	A		-
+			Un rouleau de papier toilette sur dérouleur, doit être prévu.	A		-
+			Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support, doit être prévu.	A		-
			Un seul grand rouleau de papier toilette avec dérouleur dédié peut être accepté.	A		-
+			Une patère dans chaque cabine WC hommes et femmes doit être prévue.	A		-
	+		La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé.	-		3
+			Les toilettes dans les espaces communs doivent être en bon état d'entretien et de propreté (absence d'odeurs désagréables).	A		-
+			La robinetterie, la tuyauterie et les siphons doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A		-

+		Les miroirs et les vitres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
		Les murs doivent être en bon état de d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Ascenseurs :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Un service de déplacement via un ascenseur peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	2
+		Une signalétique ou plaques indiquant les numéros des unités d'hébergement et les services de l'établissement par niveau, doit être prévu soit dans la cabine soit à proximité des boutons d'appel des ascenseurs.	-	3
+		L'ascenseur doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
	+	Le délai d'attente en heure de pointe devant l'ascenseur doit être inférieur à 5 minutes.	-	3
NEDF	NPQS	Couloirs, Coursives et escaliers de l'établissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Les couloirs, coursives et escaliers de l'établissement doivent être non encombrés et parfaitement éclairés jour et nuit (éclairage naturel ou artificiel), lors du passage des clients.	A	-
+		Les couloirs ou escaliers fermés doivent disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	3
	+	Les plateaux-repas en attente de débarrassement ne doivent pas être déposés sur les couloirs, coursives ou paliers.	-	3
	+	Lorsque les murs des couloirs, coursives et/ou escaliers sont décorés (tableaux, fresques, peintures, etc.), les éléments décoratifs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

+	Un éclairage automatisé aux passages des clients (déTECTEURS de mouvements) doit être installé dans les couloirs, coursives et/ou escaliers de l'établissement.	-	2
+	Un éclairage LED (ou ampoules à basse consommation) doit être installé dans les couloirs, coursives et/ou escaliers de l'établissement.	-	3
+	Un téléphone doit être mis à disposition près de l'ascenseur, soit à côté de sa porte, soit sur le palier de l'escalier, permettant de contacter le réceptionniste.	-	2
+	Une signalétique indiquant la direction des différents espaces et services de l'établissement (espaces de restauration et/ou de boisons, fitness, conférences, etc.) doit être prévue. La signalétique doit être : 1) visible dans tous les sens, 2) apposée sur des murs, au sol ou sur des panneaux ou totem, 3) peut comprendre des pictogrammes afin d'être compréhensible dans toutes les langues.	-	3
	Les voilages, tentures et doubles rideaux, lorsqu'ils sont prévus, doivent être correctement accrochés et en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	Le mobilier doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+	Les escaliers intérieurs et extérieurs de l'établissement doivent être équipés de mains courantes lorsque le nombre de marches dépasse dix.	A	-
+	Lorsque des cendriers sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+	Les vitres, les miroirs et les cadres, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+	Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+	Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

NEDF	NPQS	Unités d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Chaque unité d'hébergement doit porter un numéro ou une appellation qui la différencie des autres.	A	-
+		Lorsque l'unité d'hébergement est réservée aux clients non-fumeurs, le logo " Interdit de fumer" doit être apposé sur ou à côté de la porte de l'unité d'hébergement. Lorsque toutes les unités d'hébergement de l'étage sont réservées aux clients non-fumeurs, le logo peut être placé près des ascenseurs et des escaliers.	-	3
+		Le système de serrures doit être électronique.	A	-
+		Un dispositif de commande centralisée de l'ensemble des éclairages doit être prévu à l'entrée de l'unité d'hébergement. Le système de commande centralisée doit permettre la coupure du courant électrique de chaque unité d'hébergement, à l'exception du mini bar.	-	2
+		La porte d'entrée de l'unité d'hébergement doit avoir un système de fermeture automatique.	-	3
+		Un entrebâilleur doit être fixé à la porte d'entrée. Il peut être remplacé par un judas.	-	3
+		La porte doit se fermer de l'intérieur sans possibilité d'ouverture de l'extérieur.	A	-
+		La porte doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Dans le cas de deux unités d'hébergement directement connectées, la double porte ne doit être ouverte qu'à la demande des deux clients ou du client ayant loué les deux unités.	-	3
	+	Le personnel d'étages (femmes de chambres, valets) doit porter un uniforme propre et soigné.	-	2
	+	Le personnel d'étages (femmes de chambres, valets) doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom et la fonction.	-	2

	+	En cas de dysfonctionnement d'un équipement ou d'une installation, la maintenance doit être assurée par l'établissement en une durée maximale de 30 minutes après réclamation du client.	-	3
+		Les vitres et les miroirs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Température dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Un système d'air conditionné peut être installé. Ce dernier peut être encastré et non apparent. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
	+	La température du système d'air conditionné doit être contrôlable par le client, sinon la température dans les unités d'hébergement doit être comprise entre 18°C et 26°C.	-	3
+		Un système de coupure automatique de l'air conditionné lors de l'ouverture des fenêtres peut être installé.	-	3
NEDF	NPQS	Fenêtres et baies vitrées de l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Les unités d'hébergement en rez-de-chaussée ou à l'étage avec vis-à-vis, doivent être équipées d'un système de brise vue (voilages, moucharabieh, etc.) permettant le passage de la lumière seulement.	A	-
	+	Les fenêtres doivent s'ouvrir et se fermer facilement, sauf dans le cas d'application des normes de sécurité en vigueur.	-	3
+		L'ensemble des fenêtres et baies vitrées dans l'espace sommeil doivent être équipées d'un système d'occultation (rideaux, volets ou stores).	A	-

	+	Le système d'occultation dans l'espace sommeil doit être efficace (ne permet pas le passage de la lumière).	-	2
	+	Les rideaux, les volets ou les stores doivent s'ouvrir et se fermer facilement ou automatiquement.	-	3
+		Les rails des systèmes de voilage et d'occultation ne doivent pas être visibles sauf s'ils sont intégrés aux éléments de décoration.	-	3
	+	Les cadres et les poignées des fenêtres doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Le système de brise vue et le système d'occultation doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Nuisances sonores dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le niveau d'isolation phonique doit être inférieur à 50 décibels, dans les conditions suivantes : porte de l'unité d'hébergement fermée, fenêtres fermées et air conditionné tournant avec sa vitesse maximale.	-	3
	+	L'isolation phonique de l'unité d'hébergement doit permettre un confort sonore pour le client.	-	3
NEDF	NPQS	Téléphone - Téléviseur dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Un téléphone permettant d'effectuer des appels à l'intérieur de l'établissement doit être installé.	A	-
	+	Un téléphone permettant d'effectuer des appels à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement en passant par le standard ou le service d'accueil doit être prévu.	-	3
	+	Un téléphone permettant d'effectuer directement des appels à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement sans passer par le standard ou le service d'accueil peut être installé. Cette norme permet de valider la norme relative	-	3

		au téléphone permettant des appels en passant par le standard ou le service d'accueil.		
	+	Les instructions d'utilisation du téléphone doivent être faciles à comprendre, indiquer les numéros des services fournis par l'établissement, être présentées soit sur le téléphone, soit sur un document imprimé à proximité, et être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	Le téléphone (clavier, écouteur et micros) doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Le services internet filaire et/ou sans fil (Wi-Fi), doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	A	-
	+	Le téléviseur à écran plat, en état de marche et pouvant capter au minimum deux chaînes nationales, doit être prévu. Le téléviseur peut être placé sur un support ou accroché au mur.	A	-
	+	L'accès à un minimum de 3 chaînes étrangères sur le téléviseur doit être prévu.	-	2
	+	L'accès à un minimum de 3 chaînes thématiques (sport, culture, enfants, documentaire, musique, etc.) sur le téléviseur doit être prévu.	-	2
	+	L'image du téléviseur doit être nette.	-	2
	+	Une liste imprimée des chaînes proche du téléviseur ou de sa télécommande doit être prévue. Cette liste peut être présentée à l'ouverture de l'écran du téléviseur sur une page facile d'accès. La liste qu'elle soit imprimée ou présentée sur écran du téléviseur doit correspondre aux programmes disponibles.	-	2
	+	Une seule télécommande pour le téléviseur et le récepteur doit être mise à la disposition du client.	-	2
	+	Les câblages électriques de tous les téléviseurs doivent être invisibles.	-	2
	+	Le téléviseur doit être en bon état d'entretien et de maintenance (télécommande, boutons, clavier de commande).	-	3

NEDF	NPQS	Lits, literie, tables et éclairage de chevet dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'ensemble des lits doivent répondre aux dimensions minimales suivantes : - Pour les lits doubles : soit un lit de dimensions 140x190 cm ; - Pour les lits jumeaux/twin : soit 2 lits de dimensions 80x190 cm chacun.	A	-
+		Le matelas doit être d'une épaisseur minimale de 20 cm.	A	-
+		Une tête de lit doit être prévue.	A	-
+		Un lit supplémentaire adulte, avec alèse, doit être disponible à la demande du client.	-	2
+		Un lit supplémentaire bébé, avec alèse, doit être disponible à la demande du client.	-	2
+		Les lits supplémentaires doivent être protégés lors de leur stockage.	-	2
+		Le lit supplémentaire doit avoir un matelas d'une épaisseur minimale de 15 cm.	A	-
+		Un oreiller propre et en bon état doit être disponible par personne sur le lit, le traversin n'est pas accepté sans oreiller.	A	-
	+	Un oreiller supplémentaire en bon état d'entretien et de propreté avec housse de protection et taie d'oreiller doit être mis à la disposition du client sur sa demande. Lorsque l'oreiller est rangé dans la penderie de l'unité d'hébergement, il doit être protégé.	-	3
+		Chaque oreiller ou traversin doit être équipé d'une housse de protection.	A	-
+		Chaque oreiller ou traversin doit avoir une taie d'oreiller ou de traversin.	A	-
+		Le sommier du lit doit être au moins de la même taille que le matelas.	-	4
+		Un protège matelas en coton (alèse), ou une housse alèse lavable doit être prévu(e) pour couvrir le matelas.	A	-
+		Une paire de draps plats par lit suffisamment longue pour couvrir le lit doit être prévue.	A	-

			Le drap housse pour matelas peut remplacer le drap plat de dessous. La housse de couette peut remplacer le drap plat de dessus.		
+			Chaque lit doit être couvert d'une couette protégée par une housse de couette. L'ouverture de la housse de couette doit être vers le pied du lit.	A	-
			Une couverture supplémentaire en bon état de propreté doit être prévue sur demande.	-	3
	+		Lorsque la couverture supplémentaire est rangée dans l'unité d'hébergement, elle doit être protégée.	-	3
	+		Le linge de lit (alèse, drap, taie, housse de protection, couette et/ou couverture) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+		La literie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+		Les couvre-lits et les coussins décoratifs doivent être en bon état de présentation et de propreté. Un coussin décoratif ne peut pas remplacer un oreiller.	-	3
+			Une (1) table de chevet par personne, ou équivalent, doit être installée sur le côté du lit avec une surface libre pour déposer des affaires personnelles.	A	-
+			Une (1) lampe ou applique murale doit être prévue pour chaque table de chevet. Chaque lampe ou applique murale doit être dotée d'un interrupteur individuel.	A	-
+			L'unité d'hébergement doit être équipée d'un (1) interrupteur électrique à proximité du lit pour permettre l'allumage d'une source de lumière supplémentaire, en plus des lampes de chevet.	A	-
	+		L'accès au lit doit être facile des deux côtés.	-	3
NEDF	NPQS		Équipement minimal dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+			Un (1) point lumineux au minimum doit être prévu pour éclairer l'unité d'hébergement. Chaque spot encastré est compté comme un point lumineux.	A	-

+		Deux (2) points lumineux au minimum doivent être prévus pour éclairer l'unité d'hébergement.	-	3
	+	Chaque spot encastré est compté comme un point lumineux.	-	3
	+	Les lampes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Lorsque des abat-jours sont prévus, ils doivent être propres et correctement installés.	-	3
	+	Toutes les lampes doivent être en état de fonctionnement.	-	3
	+	Les points lumineux doivent éclairer la totalité de l'unité d'hébergement (il ne doit pas y avoir de zones sombres).	-	3
+		Une (1) table d'une hauteur égale ou avoisinant 70 cm, servant de bureau et/ou de coiffeuse doit être prévue.	-	4
+		La table doit être équipée d'un (1) miroir lorsqu'elle est utilisée à la fois comme bureau et coiffeuse. Le miroir peut-être aussi dans un tiroir pliable. Lorsque le bureau et la coiffeuse sont séparés, cette dernière doit être dotée d'un miroir.	-	3
+		Un (1) point lumineux doit être prévu spécifiquement pour la table servant de bureau ou de coiffeuse, permettant d'éclairer la zone d'écriture ou de maquillage.	-	4
+		Une (1) prise de courant électrique libre, proche de la table servant de bureau et/ou de coiffeuse, facilement accessible (pas en dessous de la table servant de bureau et/ou de coiffeuse) et placée au maximum à un mètre de distance de la table doit être prévue.	A	-
	+	Tous les équipements électriques (interrupteurs, prises de courant électrique) doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Un (1) porte bagage fixe ou pliable doit être prévu dans l'unité d'hébergement.	A	-
+		Une penderie ou équivalent doit être prévue.	A	-
+		La penderie ou équivalent doit être 1) d'une profondeur minimale de 50 cm et 2) d'une hauteur minimale de 140 cm sous la barre de penderie.	-	3

+		La penderie doit être fermée par des portes battantes ou coulissantes. Les rideaux ne sont pas acceptés comme moyen de fermeture de la penderie.	-	3
+		La penderie doit comporter des tiroirs et/ou étagères.	A	-
	+	La penderie ou le dressing-room doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Un minimum de deux (2) cintres à barres et un (1) cintre à pinces par personne doivent être prévus. Les cintres disponibles dans les blanchisseries ne sont pas acceptés. Le cintre avec à la fois une barre et une pince est considéré comme un cintre à pince. Tous les cintres doivent être homogènes.	A	-
+		Une (1) assise (chaise, fauteuil, pouf, sofa ou canapé) au minimum doit être prévue. Le lit n'est pas considéré comme une assise.	A	-
+		Une (1) assise supplémentaire (chaise, fauteuil, pouf, sofa ou canapé) peut être prévue. Le lit n'est pas considéré comme une assise.	-	4
+		Une table basse doit être prévue.	-	4
+		Lorsqu'un espace extérieur privé ou un balcon d'une surface minimale de 3m ² en supplément de la surface de l'unité d'hébergement est prévu, il doit être équipé au minimum de deux assises et d'une table. Les sols, les garde-corps et le mobilier, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Un grand miroir, mural sur support ou fixé à l'intérieur de la porte de la penderie doit être prévu. Ce miroir ne remplace pas le miroir de la table servant de bureau et/ou de coiffeuse.	A	-
+		Un coffre-fort à verrouillage électronique et fixé solidement doit être prévu.	-	5
	+	Le mini bar silencieux, à système d'absorption, branché à l'électricité et en état de fonctionnement doit être prévu.	-	3

	+	Le mini bar doit disposer : 1) d'un minimum de 4 boissons respectant la date de péremption, 2) de 2 verres autres que ceux de la salle de bain (protégés par des couvercles ou retournés sur un set à usage unique).	-	2
	+	La carte du mini bar doit mentionner les tarifs des produits en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH) et le montant des taxes pouvant être facturées au client lorsqu'elles ne sont pas incluses dans les prix affichés.	A	-
	+	Le mini bar doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Les claviers des télécommandes et les boîtiers muraux de l'air conditionné ou du chauffage, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Les équipements et le mobilier de l'unité d'hébergement doivent être en bon état de maintenance, d'entretien et de propreté.	-	3
NEDF	NPQS	Autres services dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le service de blanchisserie, de nettoyage à sec ou de repassage peut être proposé dans l'unité d'hébergement. Dans ce cas il faut respecter les normes qui découlent de cette norme principale.	-	3
	+	Les tarifs des services proposés dans l'unité d'hébergement doivent être affichés en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH) ainsi que le montant des taxes pouvant être facturées au client lorsqu'elles ne sont pas incluses dans les prix affichés.	A	-
NEDF	NPQS	Petit équipement dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Des sacs pour collecter les vêtements destinés à la blanchisserie, au nettoyage à sec ou au repassage doivent être mis à la disposition du client dans l'unité d'hébergement.	-	3
+		Une corbeille doit être mise à la disposition du client : 1) différente de celle présente dans la salle de bain, 2) avec un intérieur métallique et non	-	3

		inflammable fournie obligatoirement dans les unités d'hébergement réservées aux fumeurs, 3) avec ou sans couvercle.			
	+	La corbeille doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-		3
	+	Le panneau "ne pas déranger" doit être prévu. Le panneau peut être électronique.	A		-
	+	Toutes les brochures et la documentation mises à la disposition du client, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-		2
NEDF	NPQS	Sanitaires de l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"	
	+	Lorsque la salle de bain est équipée d'une porte, cette dernière doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-		3
+		La salle de bain peut être équipée d'un système d'aération adéquat (VMC et/ou fenêtre donnant sur l'extérieur).	-		3
	+	Le système d'aération doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-		3
+		Les WC doivent être équipés d'un rouleau de papier toilette sur dérouleur.	A		-
	+	Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support doit être prévu.	A		-
	+	Le dérouleur de papier toilette doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-		3
+		Un distributeur de sacs pour récupération des serviettes hygiéniques doit être placé à proximité de la cuvette des WC.	-		2
	+	Les cuvettes des WC doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	-		3
	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé.	A		-
	+	Lorsqu'un bidet et/ou une douchette proches des WC sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-		3
+		Si la salle de bain contient : 1) Une douche seulement : elle doit être équipée d'une douchette sur barre	A		-

			ajustable ou d'une douche pluie en plafond avec une douchette en plus. 2) Une baignoire seulement : elle doit être équipée d'un dispositif de douche sur barre ajustable. 3) Une baignoire et une douche : une douchette sur barre ajustable est exigée seulement pour la douche.		
+			Une poignée de sécurité, permettant sa prise en main en position debout, doit être prévue dans le cas de douche et/ou douche sur baignoire.	A	-
+			Lorsqu'un pare-douche ou une cabine de douche est prévu(e), il(elle) peut être en verre ou en plastique.	-	4
	+		Le pare-douche ou cabine de douche doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+		Le lavabo doit être alimenté en eau chaude et en eau froide.	A	-
+			Tous les points d'eau liés aux lavabos et aux douches doivent être raccordés à une installation d'un circuit d'eau en boucle fermée permettant l'arrivée de l'eau en moins de 3 minutes, avec une température maximale ne dépassant pas 50°C pour l'eau chaude et 20°C pour l'eau froide.	-	2
+			La plomberie des lavabos et WC doit être non apparente, sauf dans le cas d'ensemble design.	-	4
+			Un espace ou des étagères doivent être aménagés pour permettre au client de déposer ses affaires de toilette.	-	2
+			Deux (2) verres pour se rincer la bouche protégés par des couvercles ou retournés sur un set à usage unique doivent être prévus. Ils ne doivent pas être confondus avec ceux du mini bar.	A	-
	+		Les verres pour se rincer la bouche ainsi que leurs couvercles doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+			Le chauffe-eau doit être non apparent.	A	-
+			Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+			Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	3

+		Deux (2) patères ou une (1) patère à deux crochets doivent être prévues.	A	-
+		Une poubelle avec couvercle s'ouvrant à l'aide d'une pédale ou automatiquement doit être prévue.	A	-
+		Deux (2) points lumineux au minimum doivent être prévus.	A	-
	+	Un éclairage adapté doit être prévu et doit permettre d'éviter les zones d'ombre sur le visage face au miroir.	-	3
+		Une (1) prise de courant électrique pour le rasoir avec un transformateur de basse tension doit être prévue.	-	3
+		Un miroir au-dessus du lavabo doit être prévu.	A	-
+		Une étagère spécifique ou un support pour deux serviettes de bain doit être prévu, 1) il doit être différent du porte serviettes et des patères, 2) à proximité de la baignoire et/ou de la douche.	-	3
+		Un porte serviettes ou support pour 2 serviettes doit être prévu, 1) il doit être différent de l'étagère spécifique ou le support pour les serviettes de bain et des patères et 2) il doit être à proximité des lavabos.	A	-
	+	Des produits d'accueil doivent être prévus pour chaque client : 1 shampoing, 1 savon et 1 gel douche.	-	3
	+	Des produits d'accueil doivent être prévus pour chaque client : 1 shampoing et 1 savon, avec possibilité d'utilisation d'un distributeur combinant les deux.	A	-
	+	Les produits d'accueil doivent être à usage unique, siglés sous le nom de l'établissement ou d'une même marque.	-	3
	+	Le support des produits d'accueil doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Le linge de toilette doit être entièrement en coton. Le minimum requis par personne dans la salle de bain est de : - Un (1) drap de bain (140x70cm) ; - Une (1) serviette de toilette (100x50cm) ; - Un (1) tapis de bain (70x50cm).	A	-
	+	Un peignoir de bain doit être mis à disposition du client sur sa demande.	-	3

	+	Une paire de chaussons à usage unique doit être prévue à la demande du client.	-	3
	+	Le linge de toilettes doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	La faïence murale de la baignoire et/ou douche, doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les équipements (porte-serviette, étagère, etc.), robinetterie et bondes doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Les joints des baignoires, des lavabos et des douches doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les fenêtres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Espaces petit-déjeuner ou de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le service du petit-déjeuner doit être prévu pendant une durée minimale de 3 heures, entre 6h00 et 10h30. L'affichage des horaires du service du petit-déjeuner doit être prévu à l'entrée de l'espace petit-déjeuner ou de restauration.	A	-
+	+	Le service de déjeuner ou de dîner peut être prévu 7j/7 dans le ou les espaces de restauration. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
	+	Les services de déjeuner et de dîner peuvent être prévus 7j/7 dans le ou les espaces de restauration.	-	3
	+	L'espace petit-déjeuner ou de restauration doit être strictement non-fumeur avec la possibilité de disposer d'une zone isolée réservée aux fumeurs.	-	3
+		L'espace petit-déjeuner ou de restauration fermé doit avoir une température ambiante comprise entre 18°C et 26°C.	-	3

+		Un système d'extraction d'air ou d'aération doit être installé, dans les espaces fermés, pour empêcher la propagation de l'odeur de la fumée, des odeurs de cuisine et/ou de préparation dans la salle.	-	3
	+	Les stations ou unités de service et/ou de distribution, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Une distance minimale de 1,5 m doit être prévue entre les stations ou unités de service et/ou de distribution et les tables réservées aux clients.	-	2
+		Des chaises hautes réservées aux bébés doivent être mises à disposition des clients.	-	2
+		Une décoration avec des fleurs naturelles fraîchement coupées doit être prévue.	-	2
	+	Les points d'éclairage doivent être en bon état de maintenance.	-	3
	+	Les tableaux, les sculptures ou tout élément de décoration doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le mobilier, en particulier les tables et les chaises, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les voilages, les tentures et les stores, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	L'art de la table dans les espaces petit-déjeuner ou de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les couverts doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

	+	La verrerie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le linge de la table (nappes, set de table, autres nappes, etc.) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les serviettes de table doivent être prévues.	A	-
+		Les serviettes de table doivent être en tissu.	-	3
NEDF	NPQS	Services du petit-déjeuner :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit porter un uniforme.	-	2
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	2
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service du petit-déjeuner doivent être propres et soignées.	-	2
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit être souriant, courtois et disponible.	-	2
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	4
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	4
	+	En cas de besoin d'intervention (table bancale, absence de sel ou poivre, couvert tombé au sol, etc.), le personnel de service du petit-déjeuner doit être efficace et cordial.	-	4
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	4
	+	Un choix entre 2 variétés minimum de jus de fruits frais doit être prévu.	-	2
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	4
	+	Un service café et/ou thé à table doit être prévu.		
	+	Le café doit être préparé à la demande du client à l'aide d'une machine à café espresso avec broyeur de café en grains.	-	3

	+	Une variété de pains et de viennoiseries doit être prévue.	A	-
	+	Le pain et les viennoiseries doivent être frais.	-	3
	+	Les propositions des préparations chaudes doivent être diversifiées (œufs au plat, œufs brouillés, œufs à la coque, omelette, saucisses, crêpes, etc.).	-	3
	+	Le set d'épices (sel, poivre, moutarde, sauces, etc.) doit être propre, bien présenté et en nombre suffisant sur la table ou apporté à la demande du client.	-	3
	+	L'addition doit être présentée à la demande du client. Cette norme est non applicable si le service du petit-déjeuner est inclus dans le prix de l'unité d'hébergement.	-	4
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté. Cette norme est non applicable si le service du petit-déjeuner est inclus dans le prix de l'unité d'hébergement.	-	3
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale. Cette norme est non applicable si le service du petit-déjeuner est inclus dans le prix de l'unité d'hébergement.	-	3
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit montrer de l'attention lors de l'entrée et du départ du client.	-	3
NEDF	NPQS	Services du déjeuner et/ou dîner :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La carte de restauration et de boissons autre que celle du petit-déjeuner doit être prévue. Les prix doivent être affichés sur la carte de restauration et de boissons en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-

+			La carte de restauration et de boissons doit être prévue dans une langue étrangère au minimum.	A	-
	+		La carte doit être propre et en bon état.	-	3
	+		La durée d'attente ne doit pas dépasser 1 minute pour que le client prend une place dans l'espace de restauration.	-	4
	+		Une proposition de boissons doit être effectuée en une durée maximale de 5 minutes après que le client soit installé.	-	3
	+		Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit suggérer et fournir des explications sur les plats proposés par l'établissement.	-	4
	+		Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	3
	+		Le set d'épices (sel, poivre, moutarde, sauces, etc.) doit être propre, bien présenté et en nombre suffisant sur la table ou apporté à la demande du client.	-	3
	+		Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit fournir, à la demande du client, des informations utiles sur les types de plats proposés et les boissons mentionnés sur la carte.	-	4
	+		Les plats et les boissons servis doivent correspondre à la commande.	-	3
	+		En cas de besoin d'intervention (table bancale, absence de sel ou poivre, couvert tombé au sol, etc.), le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit être efficace et cordial.	-	4
	+		Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit porter un uniforme.	-	2
	+		Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	2
	+		La tenue et l'apparence du personnel de service du déjeuner et/ou dîner doivent être propres et soignées.	-	2
	+		Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit être souriant, courtois et disponible.	-	2
	+		Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	2

	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	2
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	2
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit proposer au client du thé, du café ou une infusion à la fin du repas. Le café doit être préparé à la demande du client à l'aide d'une machine espresso avec broyeur de café en grains.	-	4
	+	L'addition doit être présentée à la demande du client.	-	4
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale.	-	3
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit montrer de l'attention lors de l'arrivée et du départ du client.	-	3
NEDF	NPQS	Présentation des mets dans les espaces de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Les entrées doivent être bien présentées.	-	3
	+	Le plat principal doit être bien présenté.	-	3
	+	Les plats chauds et froids doivent être servis à une température convenable.	-	3
	+	Les desserts doivent être bien présentés.	-	3
NEDF	NPQS	Services de buffet dans les espaces de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Un service de buffet peut être prévu dans les espaces de restauration. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3

	+	La liste des prix du buffet doit être affichée à l'entrée du restaurant. Les prix doivent être affichés en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH).	A	-
	+	Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	-	3
	+	Le buffet doit comporter : 1) des propositions de plats chauds et froids, 2) une signalétique annonçant les types de plats proposés.	-	3
	+	Des panneaux en verre protecteur contre les odeurs doivent être prévus pour protéger les plats froids et les pâtisseries.	-	3
	+	Des chauffe-plats doivent être prévus avec des couvercles coulissants ou à ouverture automatique par un système à infrarouge.	-	3
+		L'ensemble des câbles électriques sur ou proches des buffets ne doit pas être apparent.	-	4
+		Les assiettes réservées au buffet doivent être stockées à une hauteur de 70 centimètres du sol au minimum.	-	3
+		Un chauffe-assiettes en état de fonctionnement doit être prévu.	-	3
	+	Le buffet doit être présenté de manière propre et organisée.	-	3
	+	Les plats disponibles au buffet doivent être régulièrement réapprovisionnés.	-	3
	+	Des couverts de service doivent être prévus pour tous les plats disponibles au buffet.	-	2
	+	La circulation des clients autour du buffet doit être fluide.	-	3
	+	Le délai d'attente devant le buffet ne doit pas dépasser 5 minutes.	-	3
	+	Un minimum de 3 spécialités marocaines doit être prévu.	-	3
	+	Un service de boissons à table ou au buffet doit être prévu.	-	4
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	3
	+	En cas de besoin d'intervention (table bancale, absence de sel ou poivre, couvert tombé au sol, etc.), le personnel de service de l'espace de restauration doit être efficace et cordial.	-	4
	+	Le personnel de service de l'espace de restauration doit porter un uniforme.	-	2

	+	Le personnel de service de l'espace de restauration doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	2
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service de l'espace de restauration doivent être propres et soignées.	-	2
	+	Le personnel de service de l'espace de restauration doit être souriant, courtois et disponible.	-	2
	+	Le personnel de service de l'espace de restauration doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	2
	+	Le personnel de service de l'espace de restauration doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	2
	+	Le personnel de service de l'espace de restauration doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	2
NEDF	NPQS	Room service :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Un room service peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
	+	La carte de restauration et de boissons du room service, doit inclure : 1) le numéro d'appel du room service, 2) les horaires du service, 3) les prix en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH), 4) le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Tous les plats et les boissons mentionnés sur la carte doivent être disponibles.	-	3
	+	La prise de commande doit être effectuée par téléphone ou via un autre support disposé dans l'unité d'hébergement, et le temps d'attente pour la prise de commande ne doit pas dépasser 3 min.	-	2
	+	La prise de commande dans une langue étrangère doit être prévue.	-	2

	+	La commande par téléphone doit être récapitulée de manière compréhensible. Si la commande n'est pas prise par téléphone, cette norme est non applicable.	-	2
	+	Le temps d'attente annoncé lors de la prise de commande doit être respecté.	-	3
	+	Le plat doit correspondre à la commande du client.	-	2
	+	Le personnel du room service doit s'informer auprès du client de l'heure de la récupération du plateau-repas.	-	2
	+	L'heure convenue de la récupération des plateaux-repas doit être respectée.	-	2
	+	La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les nappes et les serviettes en tissu doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le personnel du room service doit porter un uniforme.	-	2
	+	La tenue et l'apparence du personnel du room service doivent être propres et soignées.	-	2
	+	Le personnel du room service doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	2
	+	Les plats doivent être servis à une température convenable.	-	3
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	3
	+	Les plats doivent être bien présentés.	-	3
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale.	-	3

NEDF	NPQS	Espace servant des boissons :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Un service de boissons peut être prévu dans l'espace servant des boissons. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
	+	L'espace servant des boissons doit être ouvert à la clientèle 7j/7.	-	3
+		La température de l'espace intérieur servant des boissons doit être comprise entre 18°C et 26°C.	-	3
	+	Les installations et équipements de l'espace servant des boissons doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Le comptoir de l'espace servant des boissons doit être propre et soigneusement organisé (absence de machine à café ou à jus de fruits sur le comptoir).	-	3
	+	Les points d'éclairage doivent être en bon état de fonctionnement.	-	3
	+	Le mobilier (comptoir, tabourets, tables, chaises, fauteuils, canapés, etc.) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les équipements derrière le comptoir ne doivent pas être visibles. Les étagères et la verrerie doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les voilages, les tentures, les vélums et stores, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	2
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

NEDF	NPQS	Services dans l'espace servant des boissons :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Une carte des boissons affichant les prix doit être prévue. Les prix doivent être affichés en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH).	A	-
	+	Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.		
	+	La carte doit être propre et en bon état.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit être souriant, courtois et disponible.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit parler une langue étrangère au minimum.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit porter un uniforme.	-	2
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service de l'espace servant des boissons doivent être propres et soignées.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	2
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	2
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	2
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	2
	+	Les boissons doivent être proposées au client dans un délai ne dépassant pas 5 minutes après son installation.	-	3
	+	La vaisselle des boissons doit être propre et adaptée au choix des boissons.	-	3

	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit suggérer des boissons disponibles. Le café doit être préparé à la demande du client à l'aide d'une machine à café espresso avec broyeur de café en grains.	-	3
	+	La commande doit être servie dans un délai ne dépassant pas 15 minutes.	-	3
	+	Les boissons servies doivent correspondre à la commande.	-	2
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	2
	+	L'addition doit être présentée à la demande du client.	-	4
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit montrer de l'attention lors de l'entrée et du départ du client.	-	2
NEDF	NPQS	Salles polyvalentes :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une ou plusieurs salles polyvalentes peuvent être prévues pour offrir des services d'organisation de conférences, banquets, séminaires et autres. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	4
+		La température de la salle ou des salles polyvalentes doit être comprise entre 18°C et 26°C. La salle ou les salles polyvalentes doivent disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	3
+		Un téléphone intérieur doit être prévu à l'intérieur ou devant la porte de la salle.	-	2

		résidents ; - Les horaires d'ouverture ; - Le numéro de contact en cas d'urgence et l'emplacement du téléphone le plus proche ; - Les règles d'utilisation des plongeoirs ou toboggans lorsqu'ils existent ; - L'âge des enfants devant être accompagnés ; - La tenue adaptée à la natation ; - L'interdiction de l'accès des animaux.			
	+	Les douches aménagées près de la piscine doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4	
+		Les profondeurs de l'eau du bassin ou des bassins doivent être marquées soit en centimètres ou en mètres. La marque doit être visible et lisible tout autour du bassin ou des bassins et en particulier à proximité de l'entrée du bassin.	-	2	
+		Le pourtour de la piscine doit être antidérapant.	A	-	
	+	L'espace piscine (incluant la piscine et ses abords) doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-	
	+	L'eau de la piscine doit être propre.	A	-	
	+	Les joints dans et autour du bassin ou des bassins doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-	
+		Des transats ou des chaises et des tables à leur proximité doivent être prévus. Des parasols doivent être prévus près des piscines extérieures.	-	3	
+		Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être disponibles en nombre suffisant.	-	3	
	+	Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3	
	+	Des matelas disposés sur les transats, en bon état d'entretien et de propreté, doivent être prévus.	-	5	
	+	Un service de linge de bain doit être proposé au client.	-	2	

	+	Le linge de bain doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		La surveillance de la piscine doit être assurée par un maître-nageur, ayant un certificat de sauveteur. Un employé polyvalent, ayant une formation adaptée, peut assurer ce service.	A	-
	+	Un service de boissons et de collations peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	2
	+	La carte des boissons et des collations doit indiquer les prix en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	2
	+	Les collations doivent être servies à une température convenable.	-	2
	+	Les commandes des boissons et des collations doivent être traitées dans un délai raisonnable.	-	2
	+	La vaisselle doit être collectée régulièrement.	-	3
	+	Le personnel de service doit porter un uniforme facilement reconnaissable.	-	2
	+	L'uniforme doit être propre et soigné.	-	2
	+	Le personnel de service doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	2
	+	Le personnel de service doit être souriant, courtois et disponible.	-	2
	+	Le personnel de service doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	2
	+	Le personnel de service doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	2
	+	Le personnel de service doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	2
+	+	Lorsque la piscine intérieure et/ou extérieure est ouverte aux clients non-résidents, un service de changement de vêtements doit être prévu dans les vestiaires.	A	-

+		Les vestiaires doivent être équipés d'assises et de casiers sécurisés pour les bagages.	-	2
+	+	Lorsque la piscine intérieure et/ou extérieure est ouverte aux clients non-résidents, un service de douches et de toilettes peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	2
	+	La robinetterie des douches et toilettes doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les faïences, le marbre et la peinture dans les douches, les toilettes et les vestiaires doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Les sols des douches, des toilettes et des vestiaires doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs des douches, des toilettes et des vestiaires doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les douches et les toilettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les vestiaires doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les casiers de bagages doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les plafonds des piscines couvertes, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Exploitation d'une plage privative :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Les établissements à proximité de la mer, peuvent exploiter une plage privative, conformément aux dispositions prévues par la législation et la réglementation en vigueur. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Un panneau d'instructions à respecter doit être placé d'une manière visible sur l'accès de la plage.	A	-

		Les informations peuvent être soit écrites soit illustrées par des pictogrammes.			
+		Des transats ou des chaises doivent être prévus.		-	3
		Les transats ou les chaises doivent être disponibles en nombre suffisant.			
	+	Des matelas disposés sur les transats, en bon état d'entretien et de propreté, doivent être prévus.		-	2
+		Des tables doivent être prévues près des transats ou des chaises.		-	3
+		Des parasols doivent être prévus.		-	3
	+	Les équipements doivent être en bon état d'entretien et de propreté.		-	3
	+	Un service de linge de bain doit être proposé au client.		-	3
	+	Le linge de bain mis à la disposition du client doit être en bon état d'entretien et de propreté.		-	3
+		La surveillance de la plage doit être assurée par un maître-nageur, ayant un certificat de sauveteur ou une formation adaptée.		A	-
		Le maître-nageur doit être présent durant ses horaires de travail.			
	+	Les accès à la plage privative depuis l'établissement doivent être en bon état d'entretien et de propreté.		-	3
+		L'établissement doit équiper cette plage de deux (2) vestiaires, munis de casiers, de douches et de toilettes séparées pouvant être fermées de l'intérieur pour les hommes et les femmes, sous forme de structures légères.		-	3
		Les vestiaires peuvent être sur ou proche de la plage.			
	+	Les vestiaires et ses équipements doivent être en bon état d'entretien et de propreté.		-	3
	+	Un service de boissons et de collations peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.		-	2
	+	La carte des boissons et des collations doit indiquer les prix en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH).		A	-
		Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.			
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.		-	2

	+	Les collations doivent être servies à une température convenable.	-	2
	+	Les commandes des boissons et des collations doivent être traitées dans un délai raisonnable.	-	2
	+	La vaisselle doit être collectée régulièrement.	-	3
	+	Le personnel de service doit porter un uniforme facilement reconnaissable.	-	2
	+	L'uniforme doit être propre et soigné.	-	2
	+	Le personnel de service doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	2
	+	Le personnel de service doit être souriant, courtois et disponible.	-	2
	+	Le personnel de service doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	2
	+	Le personnel de service doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	2
	+	Le personnel de service doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	2
NEDF	NPQS	Equipements d'animation :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le service d'animation peut être prévu dans la discothèque et/ou le night-club et/ou la salle de spectacle de l'établissement. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	2
+		Le mobilier (tables, chaises, comptoir, etc.) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	L'établissement peut prévoir des infrastructures dédiées aux activités sportives (terrains de tennis, volley-ball, basket-ball, etc.). Dans ce cas les	-	3

			équipements et installations des activités sportives doivent être en bon état de maintenance et d'entretien.			
+			L'établissement peut prévoir des équipements dédiés aux activités de loisirs (équipements pour tennis de table, billard, mini-golf, etc.). Dans ce cas les équipements et installations des activités de loisirs doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3	
NEDF	NPQS	Jardin d'enfants ou Club d'enfants :		Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"	
+			Un programme d'animation peut être prévu au niveau du jardin d'enfants ou du club d'enfants. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3	
+			Les horaires d'ouverture doivent être affichés à l'entrée du jardin d'enfants ou du club d'enfants.	A	-	
+			Les tranches d'âges des enfants pouvant être accueillis doivent être affichées.	A	-	
+			La surveillance doit être assurée par le personnel de façon permanente durant les horaires d'ouverture.	A	-	
+			Le programme d'animation doit être affiché.	-	3	
+			Les aires de jeux extérieures doivent être sécurisées et clôturées par une clôture artificielle ou naturelle.	A	-	
+			Les jeux proposés à l'extérieur doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3	
+			Les espaces extérieurs réservés aux enfants doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3	
+			Lorsque l'établissement dispose d'une salle de repos au niveau du jardin d'enfants ou d'un club d'enfants, les matelas ou les chaises ainsi que le linge du lit mis à la disposition des enfants (drap, couverture, oreiller) doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-	

+		Les toilettes, lorsqu'elles sont prévues, doivent être équipées de savon liquide, de serviettes en papier à usage unique et d'un rouleau de papier toilette sur dérouleur.	-	3
+		Les équipements des toilettes, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les fenêtres de l'ensemble des locaux fermés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les tapis et les moquettes de l'ensemble des locaux fermés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs de l'ensemble des locaux fermés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Salle de sport :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Le service d'entraînement dans la salle de sport peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
	+	Les horaires d'ouverture et de fermeture de la salle de sport doivent être affichés.	-	3
+		La salle de sport doit être équipée au minimum de 4 différents appareils de sport (musculature, vélo, tapis roulant, etc.).	-	3
+		La température de la salle de sport doit être comprise entre 18°C et 26°C.	-	3
+		La salle de sport doit disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	3
	+	Un entraineur dans la salle de sport doit être présent.	-	3
	+	Les équipements doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Le miroir de la salle de sport doit être en verre de sécurité.	-	3
+		Les vitres et les miroirs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Espace détente :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Un service de bain dans un hammam traditionnel peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Lorsque l'établissement est doté d'un seul hammam traditionnel, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.	-	2
+		Lorsque l'établissement dispose d'un hammam traditionnel supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le hammam destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.	-	3
+		Le hammam traditionnel doit être équipé d'une table de gommage, lorsque le service gommage est prévu.	-	3
	+	Le hammam traditionnel doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+	+	Un service de sauna peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un seul sauna, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un sauna supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le sauna destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.	-	2
+		Le revêtement intérieur du sauna doit être en bois naturel.	-	3
+		Le sauna doit être équipé à l'intérieur d'un hygromètre, d'un thermomètre et d'un sablier en bon état de fonctionnement.	-	3

		La source de chaleur et d'éclairage doivent être protégés afin d'éviter les brûlures.			
	+	Un seau d'eau et une louche en bois doivent être prévus.		-	2
+	+	Le sauna doit être en bon état d'entretien et de propreté.		-	3
+		Un service de jacuzzi peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.		-	3
		Lorsque l'établissement dispose d'un seul jacuzzi, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.		-	
+		Lorsque l'établissement dispose d'un jacuzzi supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le jacuzzi destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.		-	2
+		L'eau dans le jacuzzi doit être propre.		-	3
+		La température de l'eau doit être comprise entre 32°C et 40°C.		-	3
		Le jacuzzi doit être équipé d'une poignée de sécurité lorsque l'accès comprend plus de trois marches.		-	2
+	+	Le jacuzzi doit être en bon état d'entretien et de propreté.		-	3
		Un service de massage dans la cabine ou la salle de massage peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.		-	
+		Un lavabo alimenté en eau chaude et froide doit être prévu à l'intérieur de la cabine ou la salle de massage.		-	3
	+	Le matériel de massage, en particulier les tables ou lits de massage, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.		-	5
	+	La cabine ou la salle de massage doit être en bon état d'entretien et de propreté.		-	3
+		Le personnel assurant les soins de bien être doit avoir une formation adéquate.		-	5
+	+	Une salle de repos peut être prévue. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.		-	5

+		La salle de repos doit être équipée de chaises longues, lits de repos, musique d'ambiance, matelas, etc.	A	-
	+	Les tarifs des services de l'espace détente doivent être affichés en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Le terminal de paiement électronique (TPE) doit être prévu. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	2
	+	Un formulaire de déclaration d'absence de contre-indications d'utilisation des services de l'espace détente doit être remis au client pour qu'il le remplit à son entrée dans cet espace.	-	5
	+	Des chaussons à usage unique et des peignoirs doivent être mis à la disposition du client dans l'espace détente.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, dans l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds, les vélums et les verrières de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Dépendances de l'espace de remise en forme (salle de sport et espace détente) :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Lorsque l'établissement dispose d'un espace de remise en forme (salle de sport ou espace détente), un service de changement de vêtements doit être prévu dans des vestiaires séparés pour les hommes et les femmes avec une signalétique adaptée.	A	-

+		Des casiers et/ou armoires sécurisés au niveau des vestiaires doivent être prévus.	-	4
+	+	Lorsque l'établissement dispose d'un espace de remise en forme (salle de sport ou espace détente), un service douche peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Les douches doivent être dotées d'une signalétique adaptée et doivent être équipées de poignées de sécurité et de portes permettant une fermeture de l'intérieur. L'utilisation de rideaux dans les douches est interdite.	-	3
	+	Les joints des lavabos et des douches doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un espace de remise en forme (salle de sport ou espace détente), un service toilettes doit être prévu.	A	-
	+	Le mobilier des dépendances de l'espace de remise en forme doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, au niveau des dépendances de l'espace de remise en forme doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols des dépendances de l'espace de remise en forme doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds, les vélums et les verrières des dépendances de l'espace de remise en forme doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs des dépendances de l'espace de remise en forme doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Assistance médicale :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'établissement doit conclure une convention d'assistance médicale avec un médecin ou une clinique.	A	-
+		L'affichage du numéro d'appel du médecin ou de la clinique sous contrat doit être prévu au niveau de l'espace d'accueil.	A	-

+		Une trousse ou armoire de premiers secours doit être prévue, contenant les fournitures essentielles pour administrer les premiers secours.	A	-
NEDF	NPQS	Locaux des employés :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le réfectoire doit être équipé de chaises ou fauteuils.	A	-
+		Le réfectoire doit disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle. La température du réfectoire doit être comprise entre 18°C et 26°C.	A	-
+		Le mobilier, en particulier les tables et les chaises, doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les couverts doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Des distributeurs d'eau potable ou de l'eau potable en bouteilles doivent être prévus.	-	3
+		Lorsque le réfectoire est éloigné des vestiaires, un lavabo au minimum alimenté en eau chaude et froide doit être prévu à l'entrée du réfectoire.	-	3
+		Des casiers ou placards individuels verrouillables doivent être prévus pour les employés et les stagiaires dans les vestiaires.	A	-
+		Les toilettes séparées pour les hommes et les femmes doivent être dotées de portes pouvant être fermées de l'intérieur de la cabine. Les toilettes doivent être dotées d'un système de chasse d'eau à pression.	A	-
+		Les douches séparées pour les hommes et les femmes doivent être dotées de portes pouvant être fermées de l'intérieur de la cabine. Les rideaux de douches ne sont pas acceptés. Les douches doivent être alimentées en eau chaude et froide en permanence.	A	-
+		Un (1) lavabo au minimum alimenté en eau chaude et froide et équipé d'un miroir et d'un point lumineux doit être prévu.	A	-

+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un distributeur de savon, sèche mains ou serviettes en papier à usage unique doivent être prévus.	A	-
+		Une poubelle avec couvercle doit être prévue.	A	-
+		Le matériel dans les locaux des employés doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

1-5 Hôtel de la catégorie 2 étoiles :

Normes d'équipement dimensionnelles et fonctionnelles (NEDF)	Normes de production et de qualité des services (NPQS)	Normes	Type des normes	
			Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
NEDF	NPQS	Capacité d'accueil de l'établissement :		
+		La capacité d'accueil de chaque unité d'hébergement ne doit pas dépasser quatre (4) personnes hors le lit supplémentaire. Le lit supplémentaire peut être installé à la demande du client.	A	-
NEDF	NPQS	Enseigne extérieure et façade :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'établissement doit disposer d'une enseigne extérieure permettant d'identifier clairement l'établissement.	A	-
+		L'enseigne extérieure doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	L'enseigne extérieure doit être dotée d'un éclairage nocturne en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	La porte et l'entrée de l'établissement doivent être dotées d'un éclairage nocturne.	A	-
+		L'ensemble des façades du ou des bâtiments de l'établissement doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Espaces verts :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Des espaces verts en pleine terre doivent être aménagés à l'intérieur et/ou à l'extérieur des bâtiments.	-	2

	+	Les espaces verts en pleine terre doivent être soignés.	-	3
NEDF	NPQS	Entrée de l'établissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'entrée principale de l'établissement doit être équipée d'un portique de sécurité.	-	3
+		L'entrée principale de l'établissement doit être équipée d'un système de vidéosurveillance en marche installé conformément aux dispositions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.	-	3
+		Un détecteur de matériaux doit être prévu à l'entrée de l'établissement.	-	3
+		Lorsque le bâtiment n'est pas exclusivement dédié à l'établissement, une signalétique pour indiquer l'espace d'accueil de l'établissement doit être prévue à l'entrée du bâtiment.	A	-
+		L'ensemble du matériel et des équipements de l'entrée de l'établissement doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Services à l'arrivée du client :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		La bagagerie doit être : 1) Sécurisée : la bagagerie doit être dotée d'une porte avec un système de fermeture. 2) Aménagée : elle doit être équipée à l'intérieur d'étagères d'une profondeur minimale de 50 cm et de crochets ou de barres pour les	-	2

		housses valises. 3) Exclusivement réservée au dépôt des bagages des clients.			
+		La bagagerie et ses équipements doivent être en bon état d'entretien et de propreté.		-	3
NEDF	NPQS	Espace et service d'accueil :		Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le service d'accueil pour l'enregistrement (check-in) doit être assuré derrière un comptoir, devant un bureau ou dans un hall dédié à l'arrivée des clients.		A	-
+		L'espace d'accueil doit disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.		-	2
+		Une signalétique pour l'espace d'accueil permettant de le repérer facilement doit être prévue.		-	2
	+	L'espace d'accueil doit être propre et bien rangé.		-	3
	+	L'établissement doit mettre en place, dans l'espace d'accueil, une signalétique des différents services proposés à la clientèle (restaurant, espace servant des boissons, salle de réunions, ascenseurs, WC, etc.) en bon état d'entretien et de propreté.		-	2
	+	Le personnel d'accueil doit être présent 24h/24 et 7j/7.		A	-
	+	Le personnel d'accueil doit porter un uniforme propre et soigné.		-	2
	+	Le personnel d'accueil doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.		-	2
+		Le matériel de l'espace d'accueil tel que les ordinateurs, les télécopieurs, les photocopieurs, le scanner et les câbles informatiques ne doit pas être visible, à l'exception des écrans et des claviers.		-	2
	+	L'établissement doit prévoir une brochure affichant les services qu'il offre en deux langues étrangères au minimum, soit sur support papier ou support électronique.		-	2

+		L'espace d'accueil doit être équipé de tables basses et de chaises et/ou de fauteuils, canapés ou sofas.	-	3
+		Les installations et les équipements de l'espace d'accueil doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
	+	L'affichage des prix des différents types d'unités d'hébergement doit être exclusivement en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). L'affichage des prix doit être en permanence lisible par le client. Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Le service de change des devises étrangères doit être prévu. Le service de change peut être remplacé par un guichet automatique bancaire (GAB) offrant les mêmes services de change.	-	2
	+	Le service de change des devises étrangères doit afficher : - La sous délégation de change ; - Les cours du jour des taux de change. Le service de change doit remettre un reçu de change avec les mentions légales de l'office des changes ou de l'établissement.	A	-
	+	Lorsque l'établissement dispose d'un guichet automatique bancaire (GAB), il doit être intégré au décor et doit être en bon état de maintenance.	-	2
	+	Le service internet dans les espaces communs doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	4
	+	Les tableaux, sculptures ou tout autre élément de décoration doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Toilettes dans les espaces communs :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une signalétique adaptée doit être prévue pour les toilettes réservées aux hommes et à celles réservées aux femmes.	-	2
+		La porte d'entrée principale des toilettes dans les espaces communs doit avoir un système de fermeture automatique.	-	4
+		L'extraction de l'air doit se faire par une fenêtre, ou par ventilation mécanique contrôlée "VMC" dans l'ensemble des toilettes dans les espaces communs.	-	3
+		La ventilation mécanique contrôlée "VMC" et/ou la fenêtre dans l'ensemble des cabines et parties communes doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Des lavabos alimentés d'eau froide et chaude et équipés d'un point lumineux et d'un miroir doivent être prévus.	-	5
+		Les lavabos peuvent-être dotés d'un mitigeur automatique avec contrôle externe de la température de l'eau. Le déclenchement de la robinetterie au niveau des lavabos peut être par commande infrarouge.	-	3
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie des lavabos (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	3
+		La plomberie des lavabos et des WC ne doit pas être apparente, sauf dans le cas d'ensemble design.	-	3
+		Le chauffe-eau doit être non apparent.	-	3

+		Un distributeur de savon liquide et un sèche-mains à usage unique (papier prédécoupé ou carré coton de dimensions 30x30 cm avec corbeille spécifique) doivent être prévus.	A	-
+		Une poubelle avec un couvercle et ouverture à pied ou automatique doit être prévue.	A	-
+		Les cabines WC doivent être dotées d'un système de verrouillage de l'intérieur et dotées d'un point lumineux.	A	-
	+	Les cuvettes des toilettes doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette sur dérouleur, doit être prévu.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support, doit être prévu. Un seul grand rouleau de papier toilette avec dérouleur dédié peut être accepté.	A	-
+		Une patère dans chaque cabine WC hommes et femmes doit être prévue.	A	-
	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé.	-	3
+		Les toilettes dans les espaces communs doivent être en bon état d'entretien et de propreté (absence d'odeurs désagréables).	A	-
+		La robinetterie, la tuyauterie et les siphons doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les miroirs et les vitres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état de d'entretien et de propreté.	A	-

NEDF	NPQS	Couloirs, Coursives et escaliers de l'établissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Les couloirs, coursives et escaliers de l'établissement doivent être non encombrés et parfaitement éclairés jour et nuit (éclairage naturel ou artificiel), lors du passage des clients.	A	-
+		Les couloirs ou escaliers fermés doivent disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	3
	+	Lorsque les murs des couloirs, coursives et/ou escaliers sont décorés (tableaux, fresques, peintures, etc.), les éléments décoratifs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Un éclairage automatisé aux passages des clients (détecteurs de mouvements) doit être installé dans les couloirs, coursives et/ou escaliers de l'établissement.	-	2
+		Un éclairage LED (ou ampoules à basse consommation) doit être installé dans les couloirs, coursives et/ou escaliers de l'établissement.	-	2
+		Une signalétique indiquant la direction des différents espaces et services de l'établissement (espaces de restauration et/ou de boissons, fitness, conférences, etc.) doit être prévue. La signalétique doit être : 1) visible dans tous les sens, 2) apposée sur des murs, au sol ou sur des panneaux ou totem, 3) peut comprendre des pictogrammes afin d'être compréhensible dans toutes les langues.	-	2
	+	Les voilages, tentures et doubles rideaux, lorsqu'ils sont prévus, doivent être correctement accrochés et en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le mobilier doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les escaliers intérieurs et extérieurs de l'établissement doivent être équipés de mains courantes lorsque le nombre de marches dépasse dix.	-	4
+		Lorsque des cendriers sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

+		Les vitres, les miroirs et les cadres, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Unités d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Chaque unité d'hébergement doit porter un numéro ou une appellation qui la différencie des autres.	A	-
+		Lorsque l'unité d'hébergement est réservée aux clients non-fumeurs, le logo " Interdit de fumer" doit être apposé sur ou à côté de la porte de l'unité d'hébergement. Lorsque toutes les unités d'hébergement de l'étage sont réservées aux clients non-fumeurs, le logo peut être placé près des ascenseurs et des escaliers.	-	3
+		La porte d'entrée de l'unité d'hébergement doit avoir un système de fermeture automatique.	-	2
+		Un entrebâilleur doit être fixé à la porte d'entrée. Il peut être remplacé par un judas.	-	2
+		La porte doit se fermer de l'intérieur sans possibilité d'ouverture de l'extérieur.	A	-
+		La porte doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Dans le cas de deux unités d'hébergement directement connectées, la double porte ne doit être ouverte qu'à la demande des deux clients ou du client ayant loué les deux unités.	-	2
	+	Le personnel d'étages (femmes de chambres, valets) doit porter un uniforme propre et soigné.	-	2

+		Les vitres et les miroirs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Température dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Un système d'air conditionné peut être installé. Ce dernier peut être encastré et non apparent. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	2
	+	La température du système d'air conditionné doit être contrôlable par le client, sinon la température dans les unités d'hébergement doit être comprise entre 18°C et 26°C.	-	2
NEDF	NPQS	Fenêtres et baies vitrées de l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Les unités d'hébergement en rez-de-chaussée ou à l'étage avec vis-à-vis, doivent être équipées d'un système de brise vue (voilages, moucharabieh, etc.) permettant le passage de la lumière seulement.	A	-
	+	Les fenêtres doivent s'ouvrir et se fermer facilement, sauf dans le cas d'application des normes de sécurité en vigueur.	-	2
+		L'ensemble des fenêtres et baies vitrées dans l'espace sommeil doivent être équipées d'un système d'occultation (rideaux, volets ou stores).	A	-
	+	Le système d'occultation dans l'espace sommeil doit être efficace (ne permet pas le passage de la lumière).	-	2
	+	Les rideaux, les volets ou les stores doivent s'ouvrir et se fermer facilement ou automatiquement.	-	2

+		Les rails des systèmes de voilage et d'occultation ne doivent pas être visibles sauf s'ils sont intégrés aux éléments de décoration.	-	2
	+	Les cadres et les poignées des fenêtres doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Le système de brise vue et le système d'occultation doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Nuisances sonores dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le niveau d'isolation phonique doit être inférieur à 50 décibels, dans les conditions suivantes : porte de l'unité d'hébergement fermée, fenêtres fermées et air conditionné tournant avec sa vitesse maximale.	-	2
	+	L'isolation phonique de l'unité d'hébergement doit permettre un confort sonore pour le client.	-	2
NEDF	NPQS	Téléphone - Téléviseur dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Un téléphone permettant d'effectuer des appels à l'intérieur de l'établissement doit être installé.	-	2
	+	Un téléphone permettant d'effectuer directement des appels à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement sans passer par le standard ou le service d'accueil peut être installé. Cette norme permet de valider la norme relative au téléphone permettant des appels en passant par le standard ou le service d'accueil.	-	2
	+	Les instructions d'utilisation du téléphone doivent être faciles à comprendre, indiquer les numéros des services fournis par l'établissement, être présentées soit sur le téléphone, soit sur un	-	2

		document imprimé à proximité, et être en bon état d'entretien et de propreté.			
	+	Le téléphone (clavier, écouteur et micros) doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-		2
	+	Le services internet filaire et/ou sans fil (Wi-Fi), doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-		4
	+	Le téléviseur à écran plat, en état de marche et pouvant capter au minimum deux chaînes nationales, doit être prévu. Le téléviseur peut être placé sur un support ou accroché au mur.	-		3
+		Lorsque le téléviseur n'est pas installé dans toutes les unités d'hébergement, un salon de télévision à écran plat doit être prévu. Le téléviseur peut être placé sur un support ou accroché au mur.	A		-
	+	L'accès à un minimum de 3 chaînes étrangères sur le téléviseur doit être prévu.	-		2
	+	L'accès à un minimum de 3 chaînes thématiques (sport, culture, enfants, documentaire, musique, etc.) sur le téléviseur doit être prévu.	-		2
	+	L'image du téléviseur doit être nette.	-		2
	+	Une liste imprimée des chaînes proche du téléviseur ou de sa télécommande doit être prévue. Cette liste peut être présentée à l'ouverture de l'écran du téléviseur sur une page facile d'accès. La liste qu'elle soit imprimée ou présentée sur écran du téléviseur doit correspondre aux programmes disponibles.	-		2
	+	Une seule télécommande pour le téléviseur et le récepteur doit être mise à la disposition du client.	-		2
	+	Les câblages électriques de tous les téléviseurs doivent être invisibles.	-		2
	+	Le téléviseur doit être en bon état d'entretien et de maintenance (télécommande, boutons, clavier de commande).	-		2

NEDF	NPQS	Lits, literie, tables et éclairage de chevet dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'ensemble des lits doivent répondre aux dimensions minimales suivantes : - Pour les lits doubles : soit un lit de dimensions 140x190 cm ; - Pour les lits jumeaux/twin : soit 2 lits de dimensions 80x190 cm chacun.	A	-
+		Le matelas doit être d'une épaisseur minimale de 15 cm.	A	-
+		Une tête de lit doit être prévue.	A	-
+		Un lit supplémentaire adulte, avec alèse, doit être disponible à la demande du client.	-	2
+		Un lit supplémentaire bébé, avec alèse, doit être disponible à la demande du client.	-	2
+		Les lits supplémentaires doivent être protégés lors de leur stockage.	-	2
+		Le lit supplémentaire doit avoir un matelas d'une épaisseur minimale de 15 cm.	A	-
+		Un oreiller propre et en bon état doit être disponible par personne sur le lit, le traversin n'est pas accepté sans oreiller.	A	-
	+	Un oreiller supplémentaire en bon état d'entretien et de propreté avec housse de protection et taie d'oreiller doit être mis à la disposition du client sur sa demande. Lorsque l'oreiller est rangé dans la penderie de l'unité d'hébergement, il doit être protégé.	-	2
+		Chaque oreiller ou traversin doit être équipé d'une housse de protection.	A	-
+		Chaque oreiller ou traversin doit avoir une taie d'oreiller ou de traversin.	A	-
+		Le sommier du lit doit être au moins de la même taille que le matelas.	-	3
+		Un protège matelas en coton (alèse), ou une housse alèse lavable doit être prévu(e) pour couvrir le matelas.	-	2
+		Une paire de draps plats par lit suffisamment longue pour couvrir le lit doit être prévue.	A	-

		Le drap housse pour matelas peut remplacer le drap plat de dessous. La housse de couette peut remplacer le drap plat de dessus.			
+		Une couverture ou une couette par lit doit être prévue.	A	-	
	+	Une couverture supplémentaire en bon état de propreté doit être prévue sur demande. Lorsque la couverture supplémentaire est rangée dans l'unité d'hébergement, elle doit être protégée.	-	2	
	+	Le linge de lit (alèse, drap, taie, housse de protection, couette et/ou couverture) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3	
	+	La literie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3	
	+	Les couvre-lits et les coussins décoratifs doivent être en bon état de présentation et de propreté. Un coussin décoratif ne peut pas remplacer un oreiller.	-	3	
+		Une (1) table de chevet par personne, ou équivalent, doit être installée sur le côté du lit avec une surface libre pour déposer des affaires personnelles.	-	5	
+		Une (1) lampe ou applique murale doit être prévue pour chaque table de chevet. Chaque lampe ou applique murale doit être dotée d'un interrupteur individuel.	-	5	
+		L'unité d'hébergement doit être équipée d'un (1) interrupteur électrique à proximité du lit pour permettre l'allumage d'une source de lumière supplémentaire, en plus des lampes de chevet.	-	2	
	+	L'accès au lit doit être facile des deux côtés.	-	3	
NEDF	NPQS	Équipement minimal dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"	
+		Un (1) point lumineux au minimum doit être prévu pour éclairer l'unité d'hébergement. Chaque spot encastré est compté comme un point lumineux.	A	-	
	+	Les lampes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2	

	+	Lorsque des abat-jours sont prévus, ils doivent être propres et correctement installés.	-	2
	+	Toutes les lampes doivent être en état de fonctionnement.	-	2
	+	Les points lumineux doivent éclairer la totalité de l'unité d'hébergement (il ne doit pas y avoir de zones sombres).	-	2
+		Une (1) table d'une hauteur égale ou avoisinant 70 cm, servant de bureau et/ou de coiffeuse doit être prévue.	-	3
+		La table doit être équipée d'un (1) miroir lorsqu'elle est utilisée à la fois comme bureau et coiffeuse. Le miroir peut-être aussi dans un tiroir pliable. Lorsque le bureau et la coiffeuse sont séparés, cette dernière doit être dotée d'un miroir.	-	2
+		Une (1) prise de courant électrique libre, proche de la table servant de bureau et/ou de coiffeuse, facilement accessible (pas en dessous de la table servant de bureau et/ou de coiffeuse) et placée au maximum à un mètre de distance de la table doit être prévue.	A	-
	+	Tous les équipements électriques (interrupteurs, prises de courant électrique) doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Un (1) porte bagage fixe ou pliable doit être prévu dans l'unité d'hébergement.	-	3
+		Une penderie ou équivalent doit être prévue.	A	-
+		La penderie ou équivalent doit être 1) d'une profondeur minimale de 50 cm et 2) d'une hauteur minimale de 140 cm sous la barre de penderie.	-	2
+		La penderie doit être fermée par des portes battantes ou coulissantes. Les rideaux ne sont pas acceptés comme moyen de fermeture de la penderie.	-	2
+		La penderie doit comporter des tiroirs et/ou étagères.	-	4
	+	La penderie ou le dressing-room doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2

+		Un minimum de deux (2) cintres à barres et un (1) cintre à pinces par personne doivent être prévus. Les cintres disponibles dans les blanchisseries ne sont pas acceptés. Le cintre avec à la fois une barre et une pince est considéré comme un cintre à pince. Tous les cintres doivent être homogènes.	-	4
+		Une (1) assise (chaise, fauteuil, pouf, sofa ou canapé) au minimum doit être prévue. Le lit n'est pas considéré comme une assise.	A	-
+		Une (1) assise supplémentaire (chaise, fauteuil, pouf, sofa ou canapé) peut être prévue. Le lit n'est pas considéré comme une assise.	-	3
+		Une table basse doit être prévue.	-	3
+		Un grand miroir, mural sur support ou fixé à l'intérieur de la porte de la penderie doit être prévu. Ce miroir ne remplace pas le miroir de la table servant de bureau et/ou de coiffeuse.	-	3
	+	Les claviers des télécommandes et les boîtiers muraux de l'air conditionné ou du chauffage, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Les équipements et le mobilier de l'unité d'hébergement doivent être en bon état de maintenance, d'entretien et de propreté.	-	3
NEDF	NPQS	Petit équipement dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une corbeille doit être mise à la disposition du client : 1) différente de celle présente dans la salle de bain, 2) avec un intérieur métallique et non inflammable fournie obligatoirement dans les unités d'hébergement réservées aux fumeurs, 3) avec ou sans couvercle.	-	3
	+	La corbeille doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	Le panneau "ne pas déranger" doit être prévu. Le panneau peut être électronique.	-	2

	+	Toutes les brochures et la documentation mises à la disposition du client, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
NEDF	NPQS	Sanitaires de l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Lorsque la salle de bain est équipée d'une porte, cette dernière doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		La salle de bain peut être équipée d'un système d'aération adéquat (VMC et/ou fenêtre donnant sur l'extérieur).	-	3
	+	Le système d'aération doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Les WC doivent être équipés d'un rouleau de papier toilette sur dérouleur.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support doit être prévu.	A	-
	+	Le dérouleur de papier toilette doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les cuvettes des WC doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	-	3
	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé.	A	-
	+	Lorsqu'un bidet et/ou une douchette proches des WC sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Si la salle de bain contient : 1) Une douche seulement : elle doit être équipée d'une douchette sur barre ajustable ou d'une douche pluie en plafond avec une douchette en plus. 2) Une baignoire seulement : elle doit être équipée d'un dispositif de douche sur barre ajustable.	-	2

		3) Une baignoire et une douche : une douchette sur barre ajustable est exigée seulement pour la douche.			
+		Une poignée de sécurité, permettant sa prise en main en position debout, doit être prévue dans le cas de douche et/ou douche sur baignoire.		A	-
+		Lorsqu'un pare-douche ou une cabine de douche est prévu(e), il(elle) peut être en verre ou en plastique.		-	3
	+	Le pare-douche ou cabine de douche doit être en bon état d'entretien et de propreté.		-	3
	+	Le lavabo doit être alimenté en eau chaude et en eau froide.		A	-
+		La plomberie des lavabos et WC doit être non apparente, sauf dans le cas d'ensemble design.		-	3
+		Un espace ou des étagères doivent être aménagés pour permettre au client de déposer ses affaires de toilette.		-	2
+		Deux (2) verres pour se rincer la bouche protégés par des couvercles ou retournés sur un set à usage unique, doivent être prévus.		-	2
	+	Les verres pour se rincer la bouche ainsi que leurs couvercles doivent être en bon état d'entretien et de propreté.		-	2
+		Le chauffe-eau doit être non apparent.		-	3
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).		-	2
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).		-	2
+		Deux (2) patères ou une (1) patère à deux crochets doivent être prévues.		A	-
+		Une poubelle avec couvercle s'ouvrant à l'aide d'une pédale ou automatiquement doit être prévue.		A	-
+		Un (1) point lumineux au minimum doit être prévu.		A	-
	+	Un éclairage adapté doit être prévu et doit permettre d'éviter les zones d'ombre sur le visage face au miroir.		-	2

+		Une (1) prise de courant électrique pour le rasoir avec un transformateur de basse tension doit être prévue.	-	2
+		Un miroir au-dessus du lavabo doit être prévu.	A	-
+		Une étagère spécifique ou un support pour deux serviettes de bain doit être prévu, 1) il doit être différent du porte serviettes et des patères, 2) à proximité de la baignoire et/ou de la douche.	-	3
+		Un porte serviettes ou support pour 2 serviettes doit être prévu, 1) il doit être différent de l'étagère spécifique ou le support pour les serviettes de bain et des patères et 2) il doit être à proximité des lavabos.	A	-
	+	Des produits d'accueil doivent être prévus pour chaque client : 1 shampoing, 1 savon et 1 gel douche.	-	3
	+	Des produits d'accueil doivent être prévus pour chaque client : 1 shampoing et 1 savon, avec possibilité d'utilisation d'un distributeur combinant les deux.	A	-
	+	Le support des produits d'accueil doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Le linge de toilette doit être entièrement en coton. Le minimum requis par personne dans la salle de bain est de : - Un (1) drap de bain (140x70cm) ; - Une (1) serviette de toilette (70x50cm).	A	-
	+	Le linge de toilettes doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	La faïence murale de la baignoire et/ou douche, doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les équipements (porte-serviette, étagère, etc.), robinetterie et bondes doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Les joints des baignoires, des lavabos et des douches doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les fenêtres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté	A	-
NEDF	NPQS	Espaces petit-déjeuner ou de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le service du petit-déjeuner doit être prévu pendant une durée minimale de 3 heures, entre 6h00 et 10h30. L'affichage des horaires du service du petit-déjeuner doit être prévu à l'entrée de l'espace petit-déjeuner ou de restauration.	-	2
	+	L'espace petit-déjeuner ou de restauration doit être strictement non-fumeur avec la possibilité de disposer d'une zone isolée réservée aux fumeurs.	-	2
+		L'espace petit-déjeuner ou de restauration fermé doit avoir une température ambiante comprise entre 18°C et 26°C.	-	2
+		Un système d'extraction d'air ou d'aération doit être installé, dans les espaces fermés, pour empêcher la propagation de l'odeur de la fumée, des odeurs de cuisine et/ou de préparation dans la salle.	-	3
	+	Les stations ou unités de service et/ou de distribution, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Des chaises hautes réservées aux bébés doivent être mises à disposition des clients.	-	2
	+	Les points d'éclairage doivent être en bon état de maintenance.	-	2
	+	Le mobilier, en particulier les tables et les chaises, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	Les voilages, les tentures et les stores, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	L'art de la table dans les espaces petit-déjeuner ou de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	Les couverts doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	La verrerie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	Le linge de la table (nappes, set de table, autres nappes, etc.) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Les serviettes de table doivent être prévues.	A	-
+		Les serviettes de table doivent être en tissu.	-	2
NEDF	NPQS	Assistance médicale :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une trousse ou armoire de premiers secours doit être prévue, contenant les fournitures essentielles pour administrer les premiers secours.	A	-
NEDF	NPQS	Locaux des employés :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le réfectoire doit être équipé de chaises ou fauteuils.	-	3
+		Le réfectoire doit disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle. La température du réfectoire doit être comprise entre 18°C et 26°C.	-	3
+		Le mobilier, en particulier les tables et les chaises, doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Les couverts doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2

+		Des distributeurs d'eau potable ou de l'eau potable en bouteilles doivent être prévus.	-	3
+		Lorsque le réfectoire est éloigné des vestiaires, un lavabo au minimum alimenté en eau chaude et froide doit être prévu à l'entrée du réfectoire.	-	2
+		Des casiers ou placards individuels verrouillables doivent être prévus pour les employés et les stagiaires dans les vestiaires.	-	3
+		Le WC doit être doté d'une porte pouvant être fermée de l'intérieur. Les toilettes doivent être dotées d'un système de chasse d'eau à pression.	A	-
+		Les toilettes séparées pour les hommes et les femmes doivent être dotées de portes pouvant être fermées de l'intérieur de la cabine. Les toilettes doivent être dotées d'un système de chasse d'eau à pression.	-	4
+		La douche doit être dotée d'une porte pouvant être fermée de l'intérieur.	A	-
+		Lorsque l'établissement dispose de douches séparées pour les hommes et les femmes, elles doivent être dotées de portes pouvant être fermées de l'intérieur de la cabine. Les rideaux de douches ne sont pas acceptés. Les douches doivent être alimentées en eau chaude et froide en permanence.	-	4
+		Un (1) lavabo au minimum alimenté en eau chaude et froide et équipé d'un miroir et d'un point lumineux doit être prévu.	A	-
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un distributeur de savon, sèche mains ou serviettes en papier à usage unique doivent être prévus.	A	-
+		Une poubelle avec couvercle doit être prévue.	A	-
+		Le matériel dans les locaux des employés doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

+		Les plafonds dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

1-6 Hôtel de la catégorie une étoile :

Normes d'équipement dimensionnelles et fonctionnelles (NEDF)	Normes de production et de qualité des services (NPQS)	Normes	Type des normes	
			Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
NEDF	NPQS	Capacité d'accueil de l'établissement :		
+		La capacité d'accueil de chaque unité d'hébergement ne doit pas dépasser quatre (4) personnes hors le lit supplémentaire. Le lit supplémentaire peut être installé à la demande du client.	A	-
NEDF	NPQS	Enseigne extérieure et façade :		
+		L'établissement doit disposer d'une enseigne extérieure permettant d'identifier clairement l'établissement.	A	-
+		L'enseigne extérieure doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	L'enseigne extérieure doit être dotée d'un éclairage nocturne en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	La porte et l'entrée de l'établissement doivent être dotées d'un éclairage nocturne.	A	-
+		L'ensemble des façades du ou des bâtiments de l'établissement doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

NEDF	NPQS	Entrée de l'établissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'entrée principale de l'établissement doit être équipée d'un portique de sécurité.	-	3
+		L'entrée principale de l'établissement doit être équipée d'un système de vidéosurveillance en marche installé conformément aux dispositions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.	-	3
+		Un détecteur de matériaux doit être prévu à l'entrée de l'établissement.	-	3
+		Lorsque le bâtiment n'est pas exclusivement dédié à l'établissement, une signalétique pour indiquer l'espace d'accueil de l'établissement doit être prévue à l'entrée du bâtiment.	A	-
+		L'ensemble du matériel et des équipements de l'entrée de l'établissement doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Espace et service d'accueil :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le service d'accueil pour l'enregistrement (check-in) doit être assuré derrière un comptoir, devant un bureau ou dans un hall dédié à l'arrivée des clients.	A	-
+		L'espace d'accueil doit disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	2

+		Une signalétique pour l'espace d'accueil permettant de le repérer facilement doit être prévue.	-	2
	+	L'espace d'accueil doit être propre et bien rangé.	-	2
	+	L'établissement doit mettre en place, dans l'espace d'accueil, une signalétique des différents services proposés à la clientèle (restaurant, espace servant des boissons, salle de réunions, ascenseurs, WC, etc.) en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	Le personnel d'accueil doit être présent 24h/24 et 7j/7.	A	-
+		L'espace d'accueil doit être équipé de tables basses et de chaises et/ou de fauteuils, canapés ou sofas.	-	2
+		Les installations et les équipements de l'espace d'accueil doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
	+	L'affichage des prix des différents types d'unités d'hébergement doit être exclusivement en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). L'affichage des prix doit être en permanence lisible par le client. Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
		Le service de change des devises étrangères doit être prévu.		
	+	Le service de change peut être remplacé par un guichet automatique bancaire (GAB) offrant les mêmes services de change.	-	2
		Le service de change des devises étrangères doit afficher : - La sous délégation de change ; - Les cours du jour des taux de change.		
	+	Le service de change doit remettre un reçu de change avec les mentions légales de l'office des changes ou de l'établissement.	A	-
	+	Lorsque l'établissement dispose d'un guichet automatique bancaire (GAB), il doit être intégré au décor et doit être en bon état de maintenance.	-	2
	+	Le service internet dans les espaces communs doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	2

	+	Les tableaux, sculptures ou tout autre élément de décoration doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Toilettes dans les espaces communs :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une signalétique adaptée doit être prévue pour les toilettes réservées aux hommes et à celles réservées aux femmes.	-	2
+		La porte d'entrée principale des toilettes dans les espaces communs doit avoir un système de fermeture automatique.	-	3
+		L'extraction de l'air doit se faire par une fenêtre, ou par ventilation mécanique contrôlée "VMC" dans l'ensemble des toilettes dans les espaces communs.	-	2
+		La ventilation mécanique contrôlée "VMC" et/ou la fenêtre dans l'ensemble des cabines et parties communes doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Des lavabos alimentés d'eau froide et chaude et équipés d'un point lumineux et d'un miroir doivent être prévus.	-	5
+		Les lavabos peuvent-être dotés d'un mitigeur automatique avec contrôle externe de la température de l'eau. Le déclenchement de la robinetterie au niveau des lavabos peut être par commande infrarouge.	-	3
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie des lavabos (mousseur ou réducteur de pression).	-	2

+		Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	2
+		La plomberie des lavabos et des WC ne doit pas être apparente, sauf dans le cas d'ensemble design.	-	2
+		Le chauffe-eau doit être non apparent.	-	2
+		Un distributeur de savon liquide et un sèche-mains à usage unique (papier prédécoupé ou carré coton de dimensions 30x30 cm avec corbeille spécifique) doivent être prévus.	A	-
+		Une poubelle avec un couvercle et ouverture à pied ou automatique doit être prévue.	A	-
+		Les cabines WC doivent être dotées d'un système de verrouillage de l'intérieur et dotées d'un point lumineux.	A	-
	+	Les cuvettes des toilettes doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette sur dérouleur, doit être prévu.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support, doit être prévu. Un seul grand rouleau de papier toilette avec dérouleur dédié peut être accepté.	A	-
+		Une patère dans chaque cabine WC hommes et femmes doit être prévue.	A	-
	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé.	-	2
+		Les toilettes dans les espaces communs doivent être en bon état d'entretien et de propreté (absence d'odeurs désagréables).	A	-
+		La robinetterie, la tuyauterie et les siphons doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les miroirs et les vitres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état de d'entretien et de propreté.	A	-

NEDF	NPQS	Couloirs, Coursives et escaliers de l'établissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Les couloirs, coursives et escaliers de l'établissement doivent être non encombrés et parfaitement éclairés jour et nuit (éclairage naturel ou artificiel), lors du passage des clients.	A	-
+		Les couloirs ou escaliers fermés doivent disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	3
	+	Lorsque les murs des couloirs, coursives et/ou escaliers sont décorés (tableaux, fresques, peintures, etc.), les éléments décoratifs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Un éclairage automatisé aux passages des clients (détecteurs de mouvements) doit être installé dans les couloirs, coursives et/ou escaliers de l'établissement.	-	2
+		Un éclairage LED (ou ampoules à basse consommation) doit être installé dans les couloirs, coursives et/ou escaliers de l'établissement.	-	2
+		Une signalétique indiquant la direction des différents espaces et services de l'établissement (espaces de restauration et/ou de boissons, fitness, conférences, etc.) doit être prévue. La signalétique doit être : 1) visible dans tous les sens, 2) apposée sur des murs, au sol ou sur des panneaux ou totem, 3) peut comprendre des pictogrammes afin d'être compréhensible dans toutes les langues.	-	2
	+	Les voilages, tentures et doubles rideaux, lorsqu'ils sont prévus, doivent être correctement accrochés et en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	Le mobilier doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Les escaliers intérieurs et extérieurs de l'établissement doivent être équipés de mains courantes lorsque le nombre de marches dépasse dix.	-	3
+		Lorsque des cendriers sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

+		Les vitres, les miroirs et les cadres, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Unités d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Chaque unité d'hébergement doit porter un numéro ou une appellation qui la différencie des autres.	A	-
+		Lorsque l'unité d'hébergement est réservée aux clients non-fumeurs, le logo " Interdit de fumer" doit être apposé sur ou à côté de la porte de l'unité d'hébergement. Lorsque toutes les unités d'hébergement de l'étage sont réservées aux clients non-fumeurs, le logo peut être placé près des ascenseurs et des escaliers.	-	2
+		La porte d'entrée de l'unité d'hébergement doit avoir un système de fermeture automatique.	-	2
+		Un entrebâilleur doit être fixé à la porte d'entrée. Il peut être remplacé par un judas.	-	2
+		La porte doit se fermer de l'intérieur sans possibilité d'ouverture de l'extérieur.	A	-
+		La porte doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Dans le cas de deux unités d'hébergement directement connectées, la double porte ne doit être ouverte qu'à la demande des deux clients ou du client ayant loué les deux unités.	-	2
	+	Le personnel d'étages (femmes de chambres, valets) doit porter un uniforme propre et soigné.	-	2

+		Les vitres et les miroirs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Température dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Un système d'air conditionné peut être installé. Ce dernier peut être encastré et non apparent. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	2
	+	La température du système d'air conditionné doit être contrôlable par le client, sinon la température dans les unités d'hébergement doit être comprise entre 18°C et 26°C.	-	2
NEDF	NPQS	Fenêtres et baies vitrées de l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Les unités d'hébergement en rez-de-chaussée ou à l'étage avec vis-à-vis, doivent être équipées d'un système de brise vue (voilages, moucharabieh, etc.) permettant le passage de la lumière seulement.	A	-
	+	Les fenêtres doivent s'ouvrir et se fermer facilement, sauf dans le cas d'application des normes de sécurité en vigueur.	-	2
+		L'ensemble des fenêtres et baies vitrées dans l'espace sommeil doivent être équipées d'un système d'occultation (rideaux, volets ou stores).	A	-
	+	Le système d'occultation dans l'espace sommeil doit être efficace (ne permet pas le passage de la lumière).	-	2
	+	Les rideaux, les volets ou les stores doivent s'ouvrir et se fermer facilement ou automatiquement.	-	2

	+	Les cadres et les poignées des fenêtres doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Le système de brise vue et le système d'occultation doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Nuisances sonores dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le niveau d'isolation phonique doit être inférieur à 50 décibels, dans les conditions suivantes : porte de l'unité d'hébergement fermée, fenêtres fermées et air conditionné tournant avec sa vitesse maximale.	-	2
	+	L'isolation phonique de l'unité d'hébergement doit permettre un confort sonore pour le client.	-	2
NEDF	NPQS	Téléphone - Téléviseur dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le services internet filaire et/ou sans fil (Wi-Fi), doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	2
	+	Le téléviseur à écran plat, en état de marche et pouvant capter au minimum deux chaînes nationales, doit être prévu. Le téléviseur peut être placé sur un support ou accroché au mur.	-	2
+		Lorsque le téléviseur n'est pas installé dans toutes les unités d'hébergement, un salon de télévision à écran plat doit être prévu. Le téléviseur peut être placé sur un support ou accroché au mur.	A	-
	+	L'accès à un minimum de 3 chaînes étrangères sur le téléviseur doit être prévu.	-	2
	+	L'accès à un minimum de 3 chaînes thématiques (sport, culture, enfants, documentaire, musique, etc.) sur le téléviseur doit être prévu.	-	2
	+	L'image du téléviseur doit être nette.	-	2

	+	Une liste imprimée des chaînes proche du téléviseur ou de sa télécommande doit être prévue. Cette liste peut être présentée à l'ouverture de l'écran du téléviseur sur une page facile d'accès. La liste qu'elle soit imprimée ou présentée sur écran du téléviseur doit correspondre aux programmes disponibles.	-	2
	+	Une seule télécommande pour le téléviseur et le récepteur doit être mise à la disposition du client.	-	2
	+	Les câblages électriques de tous les téléviseurs doivent être invisibles.	-	2
	+	Le téléviseur doit être en bon état d'entretien et de maintenance (télécommande, boutons, clavier de commande).	-	2
NEDF	NPQS	Lits, literie, tables et éclairage de chevet dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'ensemble des lits doivent répondre aux dimensions minimales suivantes : - Pour les lits doubles : soit un lit de dimensions 140x190 cm ; - Pour les lits jumeaux/twin : soit 2 lits de dimensions 80x190 cm chacun.	A	-
+		Le matelas doit être d'une épaisseur minimale de 15 cm.	A	-
+		Une tête de lit doit être prévue.	-	5
+		Un lit supplémentaire adulte, avec alèse, doit être disponible à la demande du client.	-	2
+		Un lit supplémentaire bébé, avec alèse, doit être disponible à la demande du client.	-	2
+		Les lits supplémentaires doivent être protégés lors de leur stockage.	-	2
+		Le lit supplémentaire doit avoir un matelas d'une épaisseur minimale de 15 cm.	A	-
+		Un oreiller propre et en bon état doit être disponible par personne sur le lit, le traversin n'est pas accepté sans oreiller.	A	-

	+	Un oreiller supplémentaire en bon état d'entretien et de propreté avec housse de protection et taie d'oreiller doit être mis à la disposition du client sur sa demande. Lorsque l'oreiller est rangé dans la penderie de l'unité d'hébergement, il doit être protégé.	-	2
+		Chaque oreiller ou traversin doit être équipé d'une housse de protection.	A	-
+		Chaque oreiller ou traversin doit avoir une taie d'oreiller ou de traversin.	A	-
+		Le sommier du lit doit être au moins de la même taille que le matelas.	-	2
+		Un protège matelas en coton (alèse), ou une housse alèse lavable doit être prévu(e) pour couvrir le matelas.	-	2
+		Une paire de draps plats par lit suffisamment longue pour couvrir le lit doit être prévue.	A	-
+		Le drap housse pour matelas peut remplacer le drap plat de dessous. La housse de couette peut remplacer le drap plat de dessus.	A	-
+		Une couverture ou une couette par lit doit être prévue.	A	-
+		Une couverture supplémentaire en bon état de propreté doit être prévue sur demande.	-	2
+		Lorsque la couverture supplémentaire est rangée dans l'unité d'hébergement, elle doit être protégée.	-	2
+		Le linge de lit (alèse, drap, taie, housse de protection, couette et/ou couverture) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		La literie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Les couvre-lits et les coussins décoratifs doivent être en bon état de présentation et de propreté. Un coussin décoratif ne peut pas remplacer un oreiller.	-	2
+		Une (1) table de chevet par personne, ou équivalent, doit être installée sur le côté du lit avec une surface libre pour déposer des affaires personnelles.	-	3

+		Une (1) lampe ou applique murale doit être prévue pour chaque table de chevet. Chaque lampe ou applique murale doit être dotée d'un interrupteur individuel.	-	3
	+	L'accès au lit doit être facile des deux côtés.	-	2
NEDF	NPQS	Équipement minimal dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Un (1) point lumineux au minimum doit être prévu pour éclairer l'unité d'hébergement. Chaque spot encastré est compté comme un point lumineux.	A	-
	+	Les lampes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	Lorsque des abat-jours sont prévus, ils doivent être propres et correctement installés.	-	2
	+	Toutes les lampes doivent être en état de fonctionnement.	-	2
	+	Les points lumineux doivent éclairer la totalité de l'unité d'hébergement (il ne doit pas y avoir de zones sombres).	-	2
+		Une (1) prise de courant électrique libre et facilement accessible doit être prévue.	-	3
	+	Tous les équipements électriques (interrupteurs, prises de courant électrique) doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	2
+		Une penderie ou équivalent doit être prévue.	A	-
+		La penderie ou équivalent doit être 1) d'une profondeur minimale de 50 cm et 2) d'une hauteur minimale de 140 cm sous la barre de penderie.	-	2
+		La penderie doit être fermée par des portes battantes ou coulissantes. Les rideaux ne sont pas acceptés comme moyen de fermeture de la penderie.	-	2
+		La penderie doit comporter des tiroirs et/ou étagères.	-	3
	+	La penderie ou le dressing-room doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Un minimum de deux (2) cintres à barres et un (1) cintre à pinces par personne doivent être prévus.	-	3

		Les cintres disponibles dans les blanchisseries ne sont pas acceptés. Le cintre avec à la fois une barre et une pince est considéré comme un cintre à pince. Tous les cintres doivent être homogènes.			
+		Une (1) assise (chaise, fauteuil, pouf, sofa ou canapé) au minimum doit être prévue. Le lit n'est pas considéré comme une assise.	A	-	
+		Une table basse doit être prévue.	-	2	
+		Un grand miroir, mural sur support ou fixé à l'intérieur de la porte de la penderie doit être prévu. Ce miroir ne remplace pas le miroir de la table servant de bureau et/ou de coiffeuse.	-	2	
	+	Les claviers des télécommandes et les boîtiers muraux de l'air conditionné ou du chauffage, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	2	
	+	Les équipements et le mobilier de l'unité d'hébergement doivent être en bon état de maintenance, d'entretien et de propreté.	-	2	
NEDF	NPQS	Petit équipement dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"	
+		Une corbeille doit être mise à la disposition du client : 1) différente de celle présente dans la salle de bain, 2) avec un intérieur métallique et non inflammable fournie obligatoirement dans les unités d'hébergement réservées aux fumeurs, 3) avec ou sans couvercle.	-	2	
	+	La corbeille doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2	
	+	Le panneau "ne pas déranger" doit être prévu. Le panneau peut être électronique.	-	2	
	+	Toutes les brochures et la documentation mises à la disposition du client, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2	

NEDF	NPQS	Sanitaires de l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Lorsque la salle de bain est équipée d'une porte, cette dernière doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		La salle de bain peut être équipée d'un système d'aération adéquat (VMC et/ou fenêtre donnant sur l'extérieur).	-	3
	+	Le système d'aération doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	2
+		Les WC doivent être équipés d'un rouleau de papier toilette sur dérouleur.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support doit être prévu.	-	3
	+	Le dérouleur de papier toilette doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	Les cuvettes des WC doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	-	2
	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé.	A	-
	+	Lorsqu'un bidet et/ou une douchette proches des WC sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
		Si la salle de bain contient :		
+		1) Une douche seulement : elle doit être équipée d'une douchette sur barre ajustable ou d'une douche pluie en plafond avec une douchette en plus. 2) Une baignoire seulement : elle doit être équipée d'un dispositif de douche sur barre ajustable. 3) Une baignoire et une douche : une douchette sur barre ajustable est exigée seulement pour la douche.	-	2
+		Une poignée de sécurité, permettant sa prise en main en position debout, doit être prévue dans le cas de douche et/ou douche sur baignoire.	A	-

+		Lorsqu'un pare-douche ou une cabine de douche est prévu(e), il(elle) peut être en verre ou en plastique.	-	3
	+	Le pare-douche ou cabine de douche doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		La douche et/ou baignoire peut être équipée de rideaux.	-	2
	+	Les rideaux de la douche et/ou baignoire doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	Le lavabo doit être alimenté en eau chaude et en eau froide.	A	-
+		La plomberie des lavabos et WC doit être non apparente, sauf dans le cas d'ensemble design.	-	2
+		Le chauffe-eau doit être non apparent.	-	2
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	2
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	2
+		Deux (2) patères ou une (1) patère à deux crochets doivent être prévues.	A	-
+		Une poubelle avec couvercle s'ouvrant à l'aide d'une pédale ou automatiquement doit être prévue.	A	-
+		Un (1) point lumineux au minimum doit être prévu.	A	-
	+	Un éclairage adapté doit être prévu et doit permettre d'éviter les zones d'ombre sur le visage face au miroir.	-	2
+		Une (1) prise de courant électrique pour le rasoir avec un transformateur de basse tension doit être prévue.	-	2
+		Un miroir au-dessus du lavabo doit être prévu.	A	-
+		Une étagère spécifique ou un support pour deux serviettes de bain doit être prévu, 1) il doit être différent du porte serviettes et des patères, 2) à proximité de la baignoire et/ou de la douche.	-	2
+		Un porte serviettes ou support pour 2 serviettes doit être prévu, 1) il doit être différent de l'étagère spécifique ou le support pour les serviettes de bain et des patères et 2) il doit être à proximité des lavabos.	A	-

	+	Des produits d'accueil doivent être prévus pour chaque client : 1 shampooing et 1 savon, avec possibilité d'utilisation d'un distributeur combinant les deux.	-	4
	+	Le support des produits d'accueil doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Le linge de toilette doit être entièrement en coton. Le minimum requis par personne dans la salle de bain est de : - Un (1) drap de bain (140x70cm) ; - Une (1) serviette de toilette (70x50cm).	A	-
	+	Le linge de toilettes doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	La faïence murale de la baignoire et/ou douche, doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les équipements (porte-serviette, étagère, etc.), robinetterie et bondes doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	2
	+	Les joints des baignoires, des lavabos et des douches doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Les vitres et les fenêtres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Espaces petit-déjeuner ou de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le service du petit-déjeuner doit être prévu pendant une durée minimale de 3 heures, entre 6h00 et 10h30. L'affichage des horaires du service du petit-déjeuner doit être prévu à l'entrée de l'espace petit-déjeuner ou de restauration.	-	2

	+	L'espace petit-déjeuner ou de restauration doit être strictement non-fumeur avec la possibilité de disposer d'une zone isolée réservée aux fumeurs.	-	2
+		L'espace petit-déjeuner ou de restauration fermé doit avoir une température ambiante comprise entre 18°C et 26°C.	-	2
+		Un système d'extraction d'air ou d'aération doit être installé, dans les espaces fermés, pour empêcher la propagation de l'odeur de la fumée, des odeurs de cuisine et/ou de préparation dans la salle.	-	2
	+	Les stations ou unités de service et/ou de distribution, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	Les points d'éclairage doivent être en bon état de maintenance.	-	2
	+	Le mobilier, en particulier les tables et les chaises, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	Les voilages, les tentures et les stores, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	L'art de la table dans les espaces petit-déjeuner ou de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	Les couverts doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	La verrerie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	Le linge de la table (nappes, set de table, autres nappes, etc.) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2

+		Les serviettes de table doivent être prévues.	A	-
+		Les serviettes de table doivent être en tissu.	-	2
NEDF	NPQS	Assistance médicale :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une trousse ou armoire de premiers secours doit être prévue, contenant les fournitures essentielles pour administrer les premiers secours.	A	-
NEDF	NPQS	Locaux des employés :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le réfectoire doit être équipé de chaises ou fauteuils.	-	2
+		Le réfectoire doit disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	2
+		La température du réfectoire doit être comprise entre 18°C et 26°C.	-	2
+		Le mobilier, en particulier les tables et les chaises, doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Les couverts doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Des distributeurs d'eau potable ou de l'eau potable en bouteilles doivent être prévus.	-	2
+		Lorsque le réfectoire est éloigné des vestiaires, un lavabo au minimum alimenté en eau chaude et froide doit être prévu à l'entrée du réfectoire.	-	2
+		Des casiers ou placards individuels verrouillables doivent être prévus pour les employés et les stagiaires dans les vestiaires.	-	2
+		Le WC doit être doté d'une porte pouvant être fermée de l'intérieur. Les toilettes doivent être dotées d'un système de chasse d'eau à pression.	A	-
+		Les toilettes séparées pour les hommes et les femmes doivent être dotées de portes pouvant être fermées de l'intérieur de la cabine.	-	3
+		Les toilettes doivent être dotées d'un système de chasse d'eau à pression.	-	3
+		La douche doit être dotée d'une porte pouvant être fermée de l'intérieur.	A	-

+		Lorsque l'établissement dispose de douches séparées pour les hommes et les femmes, elles doivent être dotées de portes pouvant être fermées de l'intérieur de la cabine. Les rideaux de douches ne sont pas acceptés. Les douches doivent être alimentées en eau chaude et froide en permanence.	-	3
+		Un (1) lavabo au minimum alimenté en eau chaude et froide et équipé d'un miroir et d'un point lumineux doit être prévu.	A	-
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un distributeur de savon, sèche mains ou serviettes en papier à usage unique doivent être prévus.	A	-
+		Une poubelle avec couvercle doit être prévue.	A	-
+		Le matériel dans les locaux des employés doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

2. Hôtel Club :

2-1 Hôtel Club de la catégorie luxe :

Normes d'équipement dimensionnelles et fonctionnelles (NEDF)	Normes de production et de qualité des services (NPQS)	Normes	Type des normes	
			Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
NEDF	NPQS	Réservation :		
	+	La réservation par téléphone ou par internet doit être possible selon les normes complémentaires ci-après.	A	-
NEDF	NPQS	Réservation par téléphone :		
	+	La réservation par téléphone doit être possible 24h/24 et 7j/7.	-	5
	+	Le délai d'attente lors de l'appel ne doit pas dépasser cinq (5) sonneries.	-	5
	+	En cas d'attente, le réceptionniste doit présenter des excuses.	-	5
	+	Le réceptionniste doit être en mesure de s'exprimer dans au moins deux langues étrangères.	-	5
	+	Le réceptionniste doit annoncer la dénomination commerciale de l'établissement d'une manière compréhensible.	-	2
	+	Le réceptionniste doit présenter les différents types d'unités d'hébergement qu'offre l'établissement.	-	5
	+	Le réceptionniste doit indiquer les unités disponibles pour chaque type.	-	5
	+	Le réceptionniste doit présenter les tarifs des différents types d'unités d'hébergement.	-	5

	+	Le réceptionniste doit informer le client sur la politique adoptée par l'établissement concernant la confirmation de la réservation.	-	5
	+	Le réceptionniste doit informer le client sur la politique adoptée par l'établissement concernant l'annulation de la réservation.	-	5
	+	Le réceptionniste doit présenter l'information sur les horaires de check-in et de check-out.	-	5
	+	Le réceptionniste doit demander au client l'heure de son arrivée à l'établissement.	-	5
	+	Le réceptionniste doit récapituler les informations de la réservation en précisant : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	5
	+	Le réceptionniste doit clore la conversation téléphonique par une formule de politesse.	-	5
	+	L'établissement doit envoyer la confirmation de la réservation dans un délai ne dépassant pas 24 heures par email, fax ou SMS. La confirmation de la réservation doit mentionner les informations suivantes : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	5
NEDF	NPQS	Réservation par internet :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	L'établissement doit disposer de son propre site internet et/ou de celui du groupe ou de la chaîne hôtelière auquel il appartient. Ce site doit être facilement accessible via les moteurs de recherche et permettre la réservation en ligne.	-	5
	+	Le site internet de l'établissement doit être présenté au minimum en 2 langues étrangères.	-	5
	+	Le site internet de l'établissement doit fournir les informations utiles concernant : - Le type et la catégorie officiels délivrés à l'établissement ; - Les tarifs des différents types d'unités d'hébergement ;	-	5

		- Le détail des taxes devant être facturées aux clients ; - Les informations sur la localisation de l'établissement ; - Les principales prestations offertes par l'établissement ; - Une fiche de contact.			
	+	Le site internet de l'établissement doit contenir des informations sur la politique adoptée par l'établissement concernant la confirmation de la réservation.	-	5	
	+	Le site internet de l'établissement doit contenir des informations sur la politique adoptée par l'établissement concernant l'annulation de la réservation.	-	5	
	+	La réservation en ligne sur le site internet de l'établissement doit être possible en moins de 5 clics (1 clic par page à remplir).	-	5	
	+	Le paiement (total ou partiel) en ligne doit être possible sur le site internet de l'établissement.	-	5	
	+	La réservation doit être confirmée par le site internet de l'établissement à travers un email dans un délai ne dépassant pas 24 heures. La confirmation de la réservation doit mentionner les informations suivantes : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	5	
NEDF	NPQS	Enseigne extérieure et façade :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"	
+		L'établissement doit disposer d'une enseigne extérieure permettant d'identifier clairement l'établissement.	A	-	
+		L'enseigne extérieure doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3	
	+	L'enseigne extérieure doit être dotée d'un éclairage nocturne en bon état d'entretien et de propreté.	-	5	
	+	La porte et l'entrée de l'établissement doivent être dotées d'un éclairage nocturne.	A	-	
+		L'ensemble des façades du ou des bâtiments de l'établissement doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-	

NEDF	NPQS	Parking et/ou garage :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Lorsque la capacité d'hébergement de l'établissement dépasse 30 unités d'hébergement, un parking relevant de l'établissement doit être prévu.	A	-
+		Un service de gardiennage 7j/7 et 24h/24 doit être prévu au niveau de tout parking relevant de l'établissement.	A	-
+		Un système de vidéosurveillance en marche doit être prévu 7j/7 et 24h/24 au niveau de tout parking relevant de l'établissement, conformément aux dispositions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.	A	-
+		Un système d'éclairage suffisant et en bon état de maintenance et de propreté doit être prévu au niveau de tout parking relevant de l'établissement. L'éclairage doit permettre d'éviter des zones sombres.	A	-
+		L'ensemble des installations de tout parking relevant de l'établissement (sols, murs, plafonds, structures, protection solaire, marquage au sol, etc.) doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	L'établissement doit assurer un service voiturier.	A	-
	+	Un employé exclusif et qualifié au minimum doit être prévu pour la fonction du service voiturier.	A	-
	+	Le voiturier doit porter un uniforme propre et soigné.	A	-
	+	Le voiturier doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	5
NEDF	NPQS	Espaces verts :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Des espaces verts en pleine terre doivent être aménagés à l'intérieur et/ou à l'extérieur des bâtiments.	-	5
	+	Les espaces verts en pleine terre doivent être soignés.	-	4

NEDF	NPQS	Entrée de l'établissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'entrée principale de l'établissement doit être équipée d'un portique de sécurité.	A	-
+		L'entrée principale de l'établissement doit être équipée d'un système de vidéosurveillance en marche installé conformément aux dispositions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.	A	-
+		Un détecteur de matériaux doit être prévu à l'entrée de l'établissement.	A	-
	+	Une porte automatisée ou un portier à l'entrée de l'établissement doit être prévu.	A	-
	+	Le personnel assurant le service de portier doit porter un uniforme propre et soigné.	-	5
	+	Le personnel assurant le service de portier doit disposer d'un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	5
+		L'ensemble du matériel et des équipements de l'entrée de l'établissement doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Services à l'arrivée du client :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Lors de l'arrivée du client à l'établissement, l'accueil doit se faire à la porte du véhicule.	-	5
	+	Un bagagiste au minimum doit être prévu.	A	-

	+	Le bagagiste doit porter un uniforme propre et soigné.	A	-
	+	Le bagagiste doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	5
	+	Les bagages doivent être pris en charge dès l'arrivée du client.	-	5
		La bagagerie doit être : 1) Sécurisée : la bagagerie doit être dotée d'une porte avec un système de fermeture. 2) Aménagée : elle doit être équipée à l'intérieur d'étagères d'une profondeur minimale de 50 cm et de crochets ou de barres pour les housses valises. 3) Exclusivement réservée au dépôt des bagages des clients.	A	-
+		La bagagerie et ses équipements doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	NEDF	Espace et service d'accueil :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le service d'accueil pour l'enregistrement (check-in) doit être assuré derrière un comptoir, devant un bureau ou dans un hall dédié à l'arrivée des clients.	A	-
+		L'espace d'accueil doit disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	A	-
+		Une signalétique pour l'espace d'accueil permettant de le repérer facilement doit être prévue.	-	5
	+	L'espace d'accueil doit être propre et bien rangé.	-	4
	+	L'établissement doit mettre en place, dans l'espace d'accueil, une signalétique des différents services proposés à la clientèle (restaurant, espace servant des boissons, salle de réunions, ascenseurs, WC, etc.) en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	Le personnel d'accueil doit être présent 24h/24 et 7j/7.	A	-
	+	Le personnel d'accueil doit porter un uniforme propre et soigné.	-	5

	+	Le personnel d'accueil doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	5
+		Le matériel de l'espace d'accueil tel que les ordinateurs, les télécopieurs, les photocopieurs, le scanner et les câbles informatiques ne doit pas être visible, à l'exception des écrans et des claviers.	-	2
	+	L'établissement doit prévoir une brochure affichant les services qu'il offre en deux langues étrangères au minimum, soit sur support papier ou support électronique.	-	4
+		L'espace d'accueil doit être équipé de tables basses et de chaises et/ou de fauteuils, canapés ou sofas.	A	-
+		Les installations et les équipements de l'espace d'accueil doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
	+	Un service de réveil pris en charge par le personnel d'accueil à la demande du client doit être prévu.	-	5
	+	Lorsque le client demande le service de réveil, ce service doit être effectué à l'heure demandée (une tolérance maximale de 5 minutes de retard est admise).	-	5
	+	Le personnel d'accueil doit transmettre tous les messages laissés pour le client dans un délai maximal de 3 heures, que ce soit par message écrit ou numérique.	-	5
	+	Un service de photocopie, fax ou impression doit être prévu.	-	5
	+	L'établissement doit mettre à la disposition du client des journaux ou des revues de presse nationales et/ou étrangères.	-	5
+		L'établissement doit disposer d'un service de conciergerie. Le service de conciergerie peut être rendu derrière le même bureau ou comptoir de l'accueil. Une signalétique du service de conciergerie au niveau de l'espace d'accueil doit être prévue.	A	-
	+	Le personnel de conciergerie doit être présent 7j/7.	A	-
	+	Le personnel de conciergerie doit porter un uniforme propre et soigné.	-	5

	+	Le personnel de conciergerie doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	5
	+	Lorsque l'espace du service de conciergerie est séparé de l'espace d'accueil, il doit être propre et bien rangé.	-	4
+		Lorsque l'espace du service de conciergerie est séparé de l'espace d'accueil, le matériel tel que les ordinateurs, les télécopieurs, les photocopieurs, le scanner et les câbles informatiques ne doit pas être visible, à l'exception des écrans et des claviers.	-	2
	+	Le personnel de conciergerie doit répondre efficacement à la demande du client (lieux à visiter, restaurant, taxi, etc.).	-	5
	+	Le personnel de conciergerie doit présenter au client des explications claires sur les tarifs des services demandés.	-	4
	+	Le personnel de conciergerie doit s'informer des autres besoins du client.	-	2
	+	Le personnel d'accueil et de conciergerie doit parler au minimum deux langues étrangères.	-	5
	+	Le personnel d'accueil doit être souriant, courtois et disponible.	-	4
	+	Le personnel de conciergerie doit être souriant, courtois et disponible.	-	4
	+	L'affichage des prix des différents types d'unités d'hébergement doit être exclusivement en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH).	A	-
		L'affichage des prix doit être en permanence lisible par le client.		
		Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.		
		Le service de change des devises étrangères doit être prévu.		
	+	Le service de change peut être remplacé par un guichet automatique bancaire (GAB) offrant les mêmes services de change.	A	-
	+	Le service de change des devises étrangères doit afficher : - La sous délégation de change ; - Les cours du jour des taux de change. Le service de change doit remettre un reçu de change avec les mentions légales de l'office des changes ou de l'établissement.	A	-

	+	Lorsque l'établissement dispose d'un guichet automatique bancaire (GAB), il doit être intégré au décor et doit être en bon état de maintenance.	-	5
	+	Le service internet dans les espaces communs doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	A	-
	+	Un "Business corner" doit être prévu : 1) Il doit être équipé au minimum de deux (2) ordinateurs raccordés à une imprimante avec internet ; 2) Il doit être accessible en permanence par le client. Ce critère est validé si toutes les unités d'hébergement sont équipées d'un ordinateur portable ou fixe et d'une imprimante.	-	5
+		Une décoration florale de fleurs naturelles coupées doit être prévue.	-	5
	+	Dans le cas d'existence de plantes et/ou fleurs naturelles, ou plantes et/ou fleurs artificielles, elles doivent être soignées.	-	4
	+	Les tableaux, sculptures ou tout autre élément de décoration doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Procédures d'enregistrement du client (check-in) :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le client doit être accueilli avec une formule de politesse et de bienvenue.	-	5
	+	La durée d'attente de prise en charge au check-in ne doit pas dépasser 5 minutes	-	5

	+	La procédure de check-in doit se dérouler en moins de 15 minutes, durant laquelle le réceptionniste doit : 1) Identifier le client, 2) Rappeler les éléments de la réservation, le cas échéant, 3) Expliquer les différents services de l'établissement.	-	5
	+	Le type d'unité d'hébergement et les tarifs doivent correspondre à la réservation.	-	5
	+	Le temps d'attente pour la remise de l'unité d'hébergement ne doit pas dépasser 15 minutes à partir de la fin du check-in.	-	5
	+	Le client doit être accompagné jusqu'à son unité d'hébergement. L'unité d'hébergement doit être prête à l'accueil du client.	-	5
	+	Des explications sur le fonctionnement des principaux équipements de l'unité d'hébergement doivent être fournies au client : interrupteurs, télévision, téléphone, mini bar, coffre-fort, climatiseur, etc.	-	5
	+	La livraison des bagages à l'unité d'hébergement doit s'effectuer en une durée maximale de 5 minutes après la remise de l'unité d'hébergement.	-	5
NEDF	NPQS	Procédures de départ du client (check-out) :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La procédure de check-out doit se dérouler en moins de 15 minutes suivant ces étapes : 1) Emission d'une facture, 2) Enquête sur le niveau de satisfaction du client, 3) Remerciement du client et invitation à revenir dans l'établissement.	-	5
	+	L'affichage des cartes de paiement acceptées doit être visible en permanence. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	2
	+	L'établissement doit remettre au client une facture acquittée et détaillée en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH), regroupant toutes les	A	-

		prestations consommées. Le prix facturé doit correspondre aux informations tarifaires indiquées sur la confirmation de réservation et dans les différents points de vente.			
	+	Le processus de paiement doit être rapide.	-		4
	+	Le terminal de paiement électronique (TPE) doit être prévu. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-		4
	+	La prise en charge des bagages de l'unité d'hébergement à l'espace d'accueil doit se faire à la demande du client. La livraison doit se faire en une durée maximale de 10 minutes.	-		5
	+	Le bagagiste doit accompagner le client jusqu'au véhicule avec ses bagages.	-		4
	+	Un formulaire d'évaluation de la satisfaction du client doit être remis lors de son départ ou envoyé dans un délai ne dépassant pas 72 heures.	-		5
NEDF	NPQS	Toilettes dans les espaces communs :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"	
+		Une signalétique adaptée doit être prévue pour les toilettes réservées aux hommes et à celles réservées aux femmes.	-		5
+		La porte d'entrée principale des toilettes dans les espaces communs doit avoir un système de fermeture automatique.	A		-
+		L'extraction de l'air doit se faire par une fenêtre, ou par ventilation mécanique contrôlée "VMC" dans l'ensemble des toilettes dans les espaces communs.	-		5
+		La ventilation mécanique contrôlée "VMC" et/ou la fenêtre dans l'ensemble des cabines et parties communes doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-		3
+		Des lavabos alimentés d'eau froide et chaude et équipés d'un point lumineux et d'un miroir doivent être prévus.	A		-
+		Les lavabos peuvent-être dotés d'un mitigeur automatique avec contrôle externe de la température de l'eau. Le déclenchement de la robinetterie au niveau des lavabos peut être par commande infrarouge.	-		3

+		Tous les points d'eau liés aux lavabos doivent être raccordés à une installation d'un circuit d'eau en boucle fermée permettant l'arrivée de l'eau en moins de 3 minutes, avec une température maximale ne dépassant pas 50 °C pour l'eau chaude et 20 °C pour l'eau froide.	-	5
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie des lavabos (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	3
+		La plomberie des lavabos et des WC ne doit pas être apparente, sauf dans le cas d'ensemble design.	A	-
+		Le chauffe-eau doit être non apparent.	A	-
+		Un distributeur de savon liquide et un sèche-mains à usage unique (papier prédécoupé ou carré coton de dimensions 30x30 cm avec corbeille spécifique) doivent être prévus.	A	-
+		Un sèche-main électrique peut être prévu.	-	3
+		Une poubelle avec un couvercle et ouverture à pied ou automatique doit être prévue.	A	-
+		La poubelle doit être en acier inoxydable ou similaire.		
+		Les cabines WC doivent être dotées d'un système de verrouillage de l'intérieur et dotées d'un point lumineux.	A	-
	+	Les cuvettes des toilettes doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette sur dérouleur, doit être prévu.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support, doit être prévu.	A	-
+		Une patère dans chaque cabine WC hommes et femmes doit être prévue.	A	-
	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé.	-	5
		Le récipient de la balayette doit être en acier inoxydable.		
+		Les toilettes dans les espaces communs doivent être en bon état d'entretien et de propreté (absence d'odeurs désagréables).	A	-

+		La robinetterie, la tuyauterie et les siphons doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les miroirs et les vitres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état de d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Ascenseurs :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Un service de déplacement via un ascenseur peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	2
+		Une signalétique ou plaques indiquant les numéros des unités d'hébergement et les services de l'établissement par niveau, doit être prévu soit dans la cabine soit à proximité des boutons d'appel des ascenseurs.	-	3
+		L'ascenseur doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
	+	Le délai d'attente en heure de pointe devant l'ascenseur doit être inférieur à 5 minutes.	-	5
NEDF	NPQS	Couloirs, Coursives et escaliers de l'établissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Les couloirs, coursives et escaliers de l'établissement doivent être non encombrés et parfaitement éclairés jour et nuit (éclairage naturel ou artificiel), lors du passage des clients.	A	-
+		Les couloirs ou escaliers fermés doivent disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	3
	+	Les plateaux-repas en attente de débarrassage ne doivent pas être déposés sur les couloirs, coursives ou paliers.	-	5

	+	Lorsque les murs des couloirs, coursives et/ou escaliers sont décorés (tableaux, fresques, peintures, etc.), les éléments décoratifs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Un éclairage automatisé aux passages des clients (détecteurs de mouvements) doit être installé dans les couloirs, coursives et/ou escaliers de l'établissement.	-	3
+		Un éclairage LED (ou ampoules à basse consommation) doit être installé dans les couloirs, coursives et/ou escaliers de l'établissement.	-	3
+		Un téléphone doit être mis à disposition près de l'ascenseur, soit à côté de sa porte, soit sur le palier de l'escalier, permettant de contacter le réceptionniste.	-	5
+		Une signalétique indiquant la direction des différents espaces et services de l'établissement (espaces de restauration et/ou de boissons, fitness, conférences, etc.) doit être prévue. La signalétique doit être : 1) visible dans tous les sens, 2) apposée sur des murs, au sol ou sur des panneaux ou totem, 3) peut comprendre des pictogrammes afin d'être compréhensible dans toutes les langues.	-	5
	+	Les voilages, tentures et doubles rideaux, lorsqu'ils sont prévus, doivent être correctement accrochés et en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Le mobilier doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Les escaliers intérieurs et extérieurs de l'établissement doivent être équipés de mains courantes lorsque le nombre de marches dépasse dix.	A	-
+		Lorsque des cendriers sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les vitres, les miroirs et les cadres, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

+	NEDF	NPQS	Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	Unités d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+			Chaque unité d'hébergement doit porter un numéro ou une appellation qui la différencie des autres.		A	-
+			Lorsque l'unité d'hébergement est réservée aux clients non-fumeurs, le logo " Interdit de fumer" doit être apposé sur ou à côté de la porte de l'unité d'hébergement. Lorsque toutes les unités d'hébergement de l'étage sont réservées aux clients non-fumeurs, le logo peut être placé près des ascenseurs et des escaliers.	-		5
+			Le système de serrures doit être électronique.		A	-
+			Un dispositif de commande centralisée de l'ensemble des éclairages doit être prévu à l'entrée de l'unité d'hébergement. Le système de commande centralisée doit permettre la coupure du courant électrique de chaque unité d'hébergement, à l'exception du mini bar.	-		5
+			La porte d'entrée de l'unité d'hébergement doit avoir un système de fermeture automatique.		A	-
+			Un entrebâilleur doit être fixé à la porte d'entrée. Il peut être remplacé par un judas.	-		5
+			La porte doit se fermer de l'intérieur sans possibilité d'ouverture de l'extérieur.		A	-
+			La porte doit être en bon état d'entretien et de propreté.		A	-
		+	Dans le cas de deux unités d'hébergement directement connectées, la double porte ne doit être ouverte qu'à la demande des deux clients ou du client ayant loué les deux unités.	-		4
		+	Le personnel d'étages (femmes de chambres, valets) doit porter un uniforme propre et soigné.	-		5

	+	Le personnel d'étages (femmes de chambres, valets) doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom et la fonction.	-	5
	+	En cas de dysfonctionnement d'un équipement ou d'une installation, la maintenance doit être assurée par l'établissement en une durée maximale de 30 minutes après réclamation du client.	-	5
+		Les vitres et les miroirs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Température dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Un système d'air conditionné encastré et non apparent doit être installé.	A	-
	+	La température du système d'air conditionné doit être contrôlable par le client, sinon la température dans les unités d'hébergement doit être comprise entre 18°C et 26°C.	A	-
+		Un système de coupure automatique de l'air conditionné lors de l'ouverture des fenêtres peut être installé.	-	3
NEDF	NPQS	Fenêtres et baies vitrées de l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Les unités d'hébergement en rez-de-chaussée ou à l'étage avec vis-à-vis, doivent être équipées d'un système de brise vue (voilages, moucharabieh, etc.) permettant le passage de la lumière seulement.	A	-
	+	Les fenêtres doivent s'ouvrir et se fermer facilement, sauf dans le cas d'application des normes de sécurité en vigueur.	-	4
+		L'ensemble des fenêtres et baies vitrées dans l'espace sommeil doivent être équipées d'un système d'occultation (rideaux, volets ou stores).	A	-

	+	Le système d'occultation dans l'espace sommeil doit être efficace (ne permet pas le passage de la lumière).	-	2
	+	Les rideaux, les volets ou les stores doivent s'ouvrir et se fermer facilement ou automatiquement.	-	4
+		Les rails des systèmes de voilage et d'occultation ne doivent pas être visibles sauf s'ils sont intégrés aux éléments de décoration.	-	5
	+	Les cadres et les poignées des fenêtres doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Le système de brise vue et le système d'occultation doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Nuisances sonores dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le niveau d'isolation phonique doit être inférieur à 50 décibels, dans les conditions suivantes : porte de l'unité d'hébergement fermée, fenêtres fermées et air conditionné tournant avec sa vitesse maximale.	A	-
	+	L'isolation phonique de l'unité d'hébergement doit permettre un confort sonore pour le client.	A	-
NEDF	NPQS	Téléphone - Téléviseur dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Un téléphone permettant d'effectuer des appels à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement en passant par le standard ou le service d'accueil doit être prévu.	A	-
	+	Un téléphone permettant d'effectuer directement des appels à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement sans passer par le standard ou le service d'accueil peut être installé. Cette norme permet de valider la norme relative au téléphone permettant des appels en passant par le standard ou le service d'accueil.	-	5

	+	Les instructions d'utilisation du téléphone doivent être faciles à comprendre, indiquer les numéros des services fournis par l'établissement, être présentées soit sur le téléphone, soit sur un document imprimé à proximité, et être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	Le téléphone (clavier, écouteur et micros) doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	4
	+	Le services internet filaire et/ou sans fil (Wi-Fi), doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	A	-
	+	Le téléviseur à écran plat, en état de marche et pouvant capter au minimum deux chaînes nationales, doit être prévu.	A	-
	+	Le téléviseur peut être placé sur un support ou accroché au mur.	-	2
	+	L'accès à un minimum de 3 chaînes étrangères sur le téléviseur doit être prévu.	-	2
	+	L'accès à un minimum de 3 chaînes thématiques (sport, culture, enfants, documentaire, musique, etc.) sur le téléviseur doit être prévu.	-	2
	+	Une chaîne interne de l'établissement expliquant les services de ce dernier et son environnement doit être prévue.	-	2
	+	L'image du téléviseur doit être nette.	-	5
	+	Une liste imprimée des chaînes proche du téléviseur ou de sa télécommande doit être prévue. Cette liste peut être présentée à l'ouverture de l'écran du téléviseur sur une page facile d'accès. La liste qu'elle soit imprimée ou présentée sur écran du téléviseur doit correspondre aux programmes disponibles.	-	5
	+	Une seule télécommande pour le téléviseur et le récepteur doit être mise à la disposition du client.	-	5
	+	Les câblages électriques de tous les téléviseurs doivent être invisibles.	-	5
	+	Le téléviseur doit être en bon état d'entretien et de maintenance (télécommande, boutons, clavier de commande).	-	4

	+	Une station d'accueil multimédia doit être prévue. Une notice d'aide à l'emploi doit être prévue.	-	4
NEDF	NPQS	Lits, literie, tables et éclairage de chevet dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'ensemble des lits doivent répondre aux dimensions minimales suivantes :- Pour les lits doubles : soit un lit de dimensions 180x200 cm ; - Pour les lits jumeaux/twin : soit 2 lits de dimensions 90x200 cm chacun.	A	-
+		Le matelas doit être d'une épaisseur minimale de 20 cm.	A	-
+		Une tête de lit doit être prévue.	A	-
+		Un lit supplémentaire adulte, avec alèse, doit être disponible à la demande du client.	A	-
+		Un lit supplémentaire bébé, avec alèse, doit être disponible à la demande du client.	A	-
+		Les lits supplémentaires doivent être protégés lors de leur stockage.	-	2
+		Le lit supplémentaire doit avoir un matelas d'une épaisseur minimale de 15 cm.	A	-
+		Deux (2) oreillers propres et en bon état doivent être disponibles par personne sur le lit, avec possibilité de remplacer le deuxième oreiller par un traversin.	A	-
	+	Un oreiller supplémentaire en bon état d'entretien et de propreté avec housse de protection et taie d'oreiller doit être mis à la disposition du client sur sa demande. Lorsque l'oreiller est rangé dans la penderie de l'unité d'hébergement, il doit être protégé.	-	5
+		Chaque oreiller ou traversin doit être équipé d'une housse de protection.	A	-
+		Chaque oreiller ou traversin doit avoir une taie d'oreiller ou de traversin.	A	-
+		Le sommier du lit doit être au moins de la même taille que le matelas.	A	-
+		Un protège matelas en coton (alèse), ou une housse alèse lavable doit être prévu(e) pour couvrir le matelas.	A	-

+		Une paire de draps plats par lit suffisamment longue pour couvrir le lit doit être prévue. Le drap housse pour matelas peut remplacer le drap plat de dessous. La housse de couette peut remplacer le drap plat de dessus.	A	-
+		Chaque lit doit être couvert d'une couette protégée par une housse de couette. L'ouverture de la housse de couette doit être vers le pied du lit.	A	-
	+	Une couverture supplémentaire en bon état de propreté doit être prévue sur demande. Lorsque la couverture supplémentaire est rangée dans l'unité d'hébergement, elle doit être protégée.	-	5
	+	Le linge de lit (alèse, drap, taie, housse de protection, couette et/ou couverture) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	La literie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Les couvre-lits et les coussins décoratifs doivent être en bon état de présentation et de propreté. Un coussin décoratif ne peut pas remplacer un oreiller.	-	4
+		Une (1) table de chevet par personne, ou équivalent, doit être installée sur le côté du lit avec une surface libre pour déposer des affaires personnelles.	A	-
+		Une (1) lampe ou applique murale doit être prévue pour chaque table de chevet. Chaque lampe ou applique murale doit être dotée d'un interrupteur individuel.	A	-
+		L'unité d'hébergement doit être équipée d'un (1) interrupteur électrique à proximité du lit pour permettre l'allumage d'une source de lumière supplémentaire, en plus des lampes de chevet.	A	-
+		Une (1) liseuse par personne doit être installée au niveau de la tête de lit. La liseuse ne peut pas remplacer la lampe ou l'applique murale de chevet.	-	3
	+	L'accès au lit doit être facile des deux côtés.	A	-

NEDF	NPQS	Équipement minimal dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Deux (2) points lumineux au minimum doivent être prévus pour éclairer l'unité d'hébergement. Chaque spot encastré est compté comme un point lumineux.	A	-
+		Un (1) point lumineux supplémentaire peut être prévu pour éclairer l'unité d'hébergement. Chaque spot encastré est compté comme un point lumineux.	-	5
	+	Les lampes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Lorsque des abat-jours sont prévus, ils doivent être propres et correctement installés.	-	4
	+	Toutes les lampes doivent être en état de fonctionnement.	-	4
	+	Les points lumineux doivent éclairer la totalité de l'unité d'hébergement (il ne doit pas y avoir de zones sombres).	-	4
+		Une (1) table d'une hauteur égale ou avoisinant 70 cm, servant de bureau et/ou de coiffeuse doit être prévue.	A	-
+		La table doit être équipée d'un (1) miroir lorsqu'elle est utilisée à la fois comme bureau et coiffeuse. Le miroir peut-être aussi dans un tiroir pliable. Lorsque le bureau et la coiffeuse sont séparés, cette dernière doit être dotée d'un miroir.	A	-
+		Un (1) point lumineux doit être prévu spécifiquement pour la table servant de bureau ou de coiffeuse, permettant d'éclairer la zone d'écriture ou de maquillage.	A	-
+		Deux (2) prises de courant électrique libres doivent être prévues, la première est facilement accessible et proche de la table servant de bureau et/ou de coiffeuse et placée au maximum à un mètre de distance de la table et la seconde pouvant être à proximité d'une des tables de chevet.	A	-
	+	Tous les équipements électriques (interrupteurs, prises de courant électrique) doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	4

+		Un (1) porte bagage fixe ou pliable doit être prévu dans l'unité d'hébergement.	A	-
+		Un (1) porte bagage fixe ou pliable supplémentaire peut être prévu dans l'unité d'hébergement.	-	5
+		Une penderie ou équivalent doit être prévue.	A	-
+		La penderie ou équivalent doit être 1) d'une profondeur minimale de 50 cm et 2) d'une hauteur minimale de 140 cm sous la barre de penderie.	-	5
+		La penderie doit être fermée par des portes battantes ou coulissantes. Les rideaux ne sont pas acceptés comme moyen de fermeture de la penderie.	A	-
+		La penderie doit comporter des tiroirs et/ou étagères.	A	-
+		Lorsque l'unité d'hébergement dispose d'un dressing-room, il doit comporter des cintres, des étagères et/ou tiroirs et un porte bagage. Cette norme permet de valider les normes relatives à la penderie.	-	5
	+	La penderie ou le dressing-room doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Lorsqu'un dressing-room est prévu, il doit être fermé par une porte. Les rideaux ne sont pas acceptés comme moyen de fermeture du dressing-room.	-	5
+		Un minimum de quatre (4) cintres à barres et deux (2) cintres à pinces par personne doivent être prévus. Les cintres disponibles dans les blanchisseries ne sont pas acceptés. Le cintre avec à la fois une barre et une pince est considéré comme un cintre à pince. Tous les cintres doivent être homogènes.	A	-
+		Trois (3) assises (chaises, fauteuils, poufs, sofas ou canapés) au minimum doivent être prévues. Le lit n'est pas considéré comme une assise.	A	-
+		Une (1) assise supplémentaire (chaise, fauteuil, pouf, sofa ou canapé) peut être prévue. Le lit n'est pas considéré comme une assise.	-	5
+		Une table basse doit être prévue.	A	-
+		Lorsqu'un espace extérieur privé ou un balcon d'une surface minimale de 3m² en supplément de la surface de l'unité d'hébergement est prévu, il doit	A	-

		être équipé au minimum de deux assises et d'une table. Les sols, les garde-corps et le mobilier, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.			
+		Un grand miroir, mural sur support ou fixé à l'intérieur de la porte de la penderie doit être prévu. Ce miroir ne remplace pas le miroir de la table servant de bureau et/ou de coiffeuse.	A	-	
+		Un coffre-fort à verrouillage électronique et fixé solidement doit être prévu.	A	-	
	+	Le mini bar silencieux, à système d'absorption, branché à l'électricité et en état de fonctionnement doit être prévu.	A	-	
	+	Le mini bar doit disposer : 1) d'un minimum de 4 boissons respectant la date de péremption, 2) de 2 verres autres que ceux de la salle de bain (protégés par des couvercles ou retournés sur un set à usage unique).	A	-	
	+	La carte du mini bar doit mentionner les tarifs des produits en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH) et le montant des taxes pouvant être facturées au client lorsqu'elles ne sont pas incluses dans les prix affichés.	A	-	
	+	Le mini bar doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	4	
	+	Les claviers des télécommandes et les boîtiers muraux de l'air conditionné ou du chauffage, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	4	
	+	Les équipements et le mobilier de l'unité d'hébergement doivent être en bon état de maintenance, d'entretien et de propreté.	-	4	
NEDF	NPQS	Autres services dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"	
	+	Le service de blanchisserie, de nettoyage à sec ou de repassage doit être proposé dans l'unité d'hébergement.	A	-	
	+	Le service du cirage chaussures doit être proposé au client dans l'unité d'hébergement.	-	4	

	+	Le service de couture et de retouche des vêtements doit être proposé au client dans l'unité d'hébergement.	-	4
	+	Les tarifs des services proposés dans l'unité d'hébergement doivent être affichés en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH) ainsi que le montant des taxes pouvant être facturées au client lorsqu'elles ne sont pas incluses dans les prix affichés.	A	-
NEDF	NPQS	Petit équipement dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Des sacs pour collecter les vêtements destinés à la blanchisserie, au nettoyage à sec ou au repassage doivent être mis à la disposition du client dans l'unité d'hébergement.	A	-
+		Une corbeille doit être mise à la disposition du client : 1) différente de celle présente dans la salle de bain, 2) avec un intérieur métallique et non inflammable fournie obligatoirement dans les unités d'hébergement réservées aux fumeurs, 3) avec ou sans couvercle.	-	5
	+	La corbeille doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Des fournitures pour écrire (bloc-notes et un crayon au minimum) doivent être mis à la disposition du client dans l'unité d'hébergement.	A	-
	+	Le panneau "ne pas déranger" doit être prévu. Le panneau peut être électronique.	A	-
	+	Les services de l'établissement doivent être affichés sur un document en bon état d'entretien et de propreté dans chaque unité d'hébergement.	-	2
	+	Toutes les brochures et la documentation mises à la disposition du client, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	Un kit chaussures à usage unique doit être mis à la disposition du client.	-	2
	+	Un kit couture à usage unique doit être mis à la disposition du client.	-	2

NEDF	NPQS	Sanitaires de l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Lorsque la salle de bain est équipée d'une porte, cette dernière doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		La salle de bain peut être équipée d'un système d'aération adéquat (VMC et/ou fenêtre donnant sur l'extérieur).	-	3
	+	Le système d'aération doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	4
+		Les WC doivent être équipés d'un rouleau de papier toilette sur dérouleur.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support doit être prévu.	A	-
	+	Le dérouleur de papier toilette doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Un distributeur de sacs pour récupération des serviettes hygiéniques doit être placé à proximité de la cuvette des WC.	-	5
	+	Les cuvettes des WC doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	-	4
	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé. Le récipient de la balayette doit être en acier inoxydable.	A	-
	+	Lorsqu'un bidet et/ou une douchette proches des WC sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
		Si la salle de bain contient : 1) Une douche seulement : elle doit être équipée d'une douchette sur barre ajustable ou d'une douche pluie en plafond avec une douchette en plus. 2) Une baignoire seulement : elle doit être équipée d'un dispositif de douche sur barre ajustable. 3) Une baignoire et une douche : une douchette sur barre ajustable est exigée seulement pour la douche.	A	-
+		Une poignée de sécurité, permettant sa prise en main en position debout, doit être prévue dans le cas de douche et/ou douche sur baignoire.	A	-

+		Lorsqu'un pare-douche ou une cabine de douche est prévu(e), il(elle) doit être obligatoirement en verre.	-	5
	+	Le pare-douche ou cabine de douche doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Le lavabo doit être alimenté en eau chaude et en eau froide.	A	-
+		Tous les points d'eau liés aux lavabos et aux douches doivent être raccordés à une installation d'un circuit d'eau en boucle fermée permettant l'arrivée de l'eau en moins de 3 minutes, avec une température maximale ne dépassant pas 50°C pour l'eau chaude et 20°C pour l'eau froide.	-	5
+		La plomberie des lavabos et WC doit être non apparente, sauf dans le cas d'ensemble design.	A	-
+		Un espace ou des étagères doivent être aménagés pour permettre au client de déposer ses affaires de toilette.	-	5
+		Deux (2) verres pour se rincer la bouche protégés par des couvercles ou retournés sur un set à usage unique doivent être prévus. Ils ne doivent pas être confondus avec ceux du mini bar.	A	-
	+	Les verres pour se rincer la bouche ainsi que leurs couvercles doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Le chauffe-eau doit être non apparent.	A	-
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	3
	+	Un sèche-cheveux en bon état de maintenance et de propreté doit être prévu.	A	-
+		Deux (2) patères ou une (1) patère à deux crochets doivent être prévues.	A	-
+		Une poubelle avec couvercle s'ouvrant à l'aide d'une pédale ou automatiquement doit être prévue.	A	-
+		Deux (2) points lumineux au minimum doivent être prévus.	A	-

	+	Un éclairage adapté doit être prévu et doit permettre d'éviter les zones d'ombre sur le visage face au miroir.	-	4
+		Une (1) prise de courant électrique pour le rasoir avec un transformateur de basse tension doit être prévue, cette prise peut également être intégrée au sèche-cheveux mural.	-	5
+		Un miroir au-dessus du lavabo doit être prévu.	A	-
+		Un miroir grossissant avec éclairage intégré doit être prévu.	A	-
+		Un pèse-personne en état de fonctionnement doit être prévu.	-	2
+		Une boîte de serviettes en papier doit être prévue. Elle peut être déposée dans la salle de bain ou à l'extérieur dans l'unité d'hébergement.	A	-
+		Un téléphone doit être prévu dans la salle bain et WC. Le téléphone doit être propre et en bon état de fonctionnement.	-	4
+		Une étagère spécifique ou un support pour deux serviettes de bain doit être prévu, 1) il doit être différent du porte serviettes et des patères, 2) à proximité de la baignoire et/ou de la douche.	A	-
+		Un porte serviettes ou support pour 2 serviettes doit être prévu, 1) il doit être différent de l'étagère spécifique ou le support pour les serviettes de bain et des patères et 2) il doit être à proximité des lavabos.	A	-
	+	Des produits d'accueil doivent être prévus pour chaque client : 1 shampoing, 1 savon, 1 gel douche en plus d'un produit supplémentaire (après shampoing, crème corps, etc.)	A	-
	+	Les produits d'accueil doivent être à usage unique, siglés sous le nom de l'établissement ou d'une même marque.	A	-
	+	Le support des produits d'accueil doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Un bonnet de bain, un kit rasage, un kit brosse à dent, une lime à ongles, des cotons-tiges et du coton doivent être prévus à la demande du client.	-	4
+		Le linge de toilette doit être entièrement en coton. Le minimum requis par personne dans la salle de bain est de :	A	-

			- Un (1) drap de bain (150x100 cm) ; - Une (1) serviette de toilette (100x50 cm) ; - Un (1) tapis de bain (70x50 cm).			
+			Une serviette carrée pour le visage (30x30cm) ou un gant de toilette en coton doit être prévu par personne.	A	-	
+			Un peignoir de bain par personne doit être prévu. Il peut être rangé dans la salle de bain ou à l'extérieur dans l'unité d'hébergement.	A	-	
	+		Une paire de chaussons à usage unique doit être prévue par personne. Elle peut être rangée dans la salle de bain ou à l'extérieur dans l'unité d'hébergement.	A	-	
	+		Le linge de toilettes doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5	
	+		La faïence murale de la baignoire et/ou douche, doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4	
+			Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-	
	+		Les équipements (porte-serviette, étagère, etc.), robinetterie et bondes doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	4	
	+		Les joints des baignoires, des lavabos et des douches doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4	
+			Les vitres et les fenêtres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-	
+			Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-	
+			Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-	
NEDF		NPQS	Piscine-Hammam traditionnel -Salle de sport aménagé(e) dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"	
+			Le service de natation peut être prévu dans une piscine ou une mini-piscine aménagée dans l'unité d'hébergement. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5	

+	La douche aménagée près de la piscine, lorsqu'elle est prévue, doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
+	Les profondeurs de l'eau du bassin doivent être marquées soit en centimètres ou en mètres. La marque doit être visible et lisible tout autour du bassin, en particulier à proximité de l'entrée du bassin.	-	3
+	Le pourtour de la piscine doit être antidérapant.	-	3
+	L'espace piscine (incluant la piscine et ses abords) doit être en bon état de propreté et de maintenance.	-	3
+	L'eau de la piscine doit être propre.	-	3
+	Les joints autour du bassin doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
+	Des transats ou chaises et des tables à leur proximité doivent être prévus. Des parasols doivent être prévus dans le cas des piscines extérieures.	-	3
+	Les transats ou chaises, tables et parasols doivent être en nombre suffisant et en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+	Des matelas disposés sur les transats, en bon état d'entretien et de propreté, doivent être prévus.	-	5
+	Le service d'entraînement dans la salle de sport aménagée dans l'unité d'hébergement peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
+	La salle de sport doit être équipée au minimum de 3 différents appareils de sport (musculature, vélo, tapis roulant, etc.).	-	3
+	La température de la salle de sport doit être comprise entre 18°C et 26°C.	-	3
+	La salle de sport doit disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	3
+	Les équipements doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+	Les vitres et les miroirs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+	Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

+		Les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Un service de bain dans le hammam traditionnel aménagé dans l'unité d'hébergement peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		le hammam traditionnel doit être équipé d'une table de gommage, lorsque le service gommage est prévu.	-	2
+		Le hammam traditionnel doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
NEDF	NPQS	Espaces petit-déjeuner ou de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le service du petit-déjeuner doit être prévu pendant une durée minimale de 3 heures, entre 6h00 et 10h30. L'affichage des horaires du service du petit-déjeuner doit être prévu à l'entrée de l'espace petit-déjeuner ou de restauration.	A	-
	+	Les services de déjeuner et de dîner doivent être prévus 7j/7 dans le ou les espaces de restauration.	A	-
	+	L'espace petit-déjeuner ou de restauration doit être strictement non-fumeur avec la possibilité de disposer d'une zone isolée réservée aux fumeurs.	-	5
+		L'espace petit-déjeuner ou de restauration fermé doit avoir une température ambiante comprise entre 18°C et 26°C.	A	-
+		Un système d'extraction d'air ou d'aération doit être installé, dans les espaces fermés, pour empêcher la propagation de l'odeur de la fumée, des odeurs de cuisine et/ou de préparation dans la salle.	-	3
	+	Les stations ou unités de service et/ou de distribution, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
+		Une distance minimale de 1,5 m doit être prévue entre les stations ou unités de service et/ou de distribution et les tables réservées aux clients.	-	3

+		Des chaises hautes réservées aux bébés doivent être mises à disposition des clients.	-	2
+		Une décoration avec des fleurs naturelles fraîchement coupées doit être prévue.	-	5
	+	Les points d'éclairage doivent être en bon état de maintenance.	-	4
	+	Une animation musicale soit par un groupe de musiciens ou des instruments de musique doit être prévue, au moins pendant le service du déjeuner ou du dîner.	-	5
	+	Le niveau sonore de la musique doit permettre de mener une conversation entre deux clients sur la même table.	-	4
	+	Les tableaux, les sculptures ou tout élément de décoration doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Le mobilier, en particulier les tables et les chaises, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Les voilages, les tentures et les stores, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	L'art de la table dans les espaces petit-déjeuner ou de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	Les couverts doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	La verrerie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5

	+	Le linge de la table (nappes, set de table, autres nappes, etc.) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Les serviettes de table doivent être prévues.	A	-
+		Les serviettes de table doivent être en tissu.	A	-
NEDF	NPQS	Services du petit-déjeuner :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit porter un uniforme.	-	5
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	5
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service du petit-déjeuner doivent être propres et soignées.	-	5
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit être souriant, courtois et disponible.	-	5
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	5
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	5
	+	En cas de besoin d'intervention (table bancale, absence de sel ou poivre, couvert tombé au sol, etc.), le personnel de service du petit-déjeuner doit être efficace et cordial.	-	5
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	5
	+	Un choix entre 2 variétés minimum de jus de fruits frais doit être prévu.	A	-
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	5
	+	Un service café et/ou thé à table doit être prévu.		
	+	Le café doit être préparé à la demande du client à l'aide d'une machine à café espresso avec broyeur de café en grains.	A	-
	+	Une variété de pains et de viennoiseries doit être prévue.	A	-

	+	Le pain et les viennoiseries doivent être frais.	-	5
	+	Les propositions des préparations chaudes doivent être diversifiées (œufs au plat, œufs brouillés, œufs à la coque, omelette, saucisses, crêpes, etc.).	A	-
	+	Le set d'épices (sel, poivre, moutarde, sauces, etc.) doit être propre, bien présenté et en nombre suffisant sur la table ou apporté à la demande du client.	-	4
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit montrer de l'attention lors de l'entrée et du départ du client.	-	5
NEDF	NPQS	Services du déjeuner et/ou dîner :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	La carte de restauration et de boissons autre que celle du petit-déjeuner peut être prévue. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
	+	Les prix doivent être affichés sur la carte de restauration et de boissons en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
+		La carte de restauration et de boissons doit être prévue dans une langue étrangère au minimum.	A	-
	+	La carte doit être propre et en bon état.	-	5
	+	La durée d'attente ne doit pas dépasser 5 minutes pour que le client prenne une place dans l'espace de restauration.	-	4
	+	Une proposition de boissons doit être effectuée en une durée maximale de 5 minutes après que le client soit installé.	-	5
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit suggérer et fournir des explications sur les plats proposés par l'établissement.	-	5
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	5

	+	Le set d'épices (sel, poivre, moutarde, sauces, etc.) doit être propre, bien présenté et en nombre suffisant sur la table ou apporté à la demande du client.	-	4
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit fournir, à la demande du client, des informations utiles sur les types de plats proposés et les boissons mentionnés sur la carte.	-	5
	+	Les verres vides doivent être remplis à nouveau par le serveur.	-	5
	+	Les plats et les boissons servis doivent correspondre à la commande.	-	5
	+	En cas de besoin d'intervention (table bancale, absence de sel ou poivre, couvert tombé au sol, etc.), le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit être efficace et cordial.	-	5
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit porter un uniforme.	-	5
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	5
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service du déjeuner et/ou dîner doivent être propres et soignées.	-	5
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit être souriant, courtois et disponible.	-	5
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	5
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	5
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	5
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit proposer au client du thé, du café ou une infusion à la fin du repas. Le café doit être préparé à la demande du client à l'aide d'une machine espresso avec broyeur de café en grains.	-	5
	+	L'addition doit être présentée à la demande du client.	-	5

	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale.	-	5
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit montrer de l'attention lors de l'arrivée et du départ du client.	-	5
NEDF	NPQS	Présentation des mets dans les espaces de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Les entrées doivent être bien présentées.	-	5
	+	Le plat principal doit être bien présenté.	-	5
	+	Les plats chauds et froids doivent être servis à une température convenable.	-	5
	+	Les desserts doivent être bien présentés.	-	5
NEDF	NPQS	Services de buffet dans les espaces de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Un service de buffet doit être prévu dans les espaces de restauration.	A	-
	+	Le buffet doit comporter : 1) des propositions de plats chauds et froids, 2) une signalétique annonçant les types de plats proposés.	-	5
	+	Des panneaux en verre protecteur contre les odeurs doivent être prévus pour protéger les plats froids et les pâtisseries.	-	5
	+	Des chauffe-plats doivent être prévus avec des couvercles coulissants ou à ouverture automatique par un système à infrarouge.	-	5
+		L'ensemble des câbles électriques sur ou proches des buffets ne doit pas être apparent.	-	5
+		Les assiettes réservées au buffet doivent être stockées à une hauteur de 70 centimètres du sol au minimum.	-	3
+		Un chauffe-assiettes en état de fonctionnement doit être prévu.	-	5
	+	Le buffet doit être présenté de manière propre et organisée.	-	5

	+	Les plats disponibles au buffet doivent être régulièrement réapprovisionnés.	-	5
	+	Des couverts de service doivent être prévus pour tous les plats disponibles au buffet.	-	2
	+	La circulation des clients autour du buffet doit être fluide.	-	5
	+	Le délai d'attente devant le buffet ne doit pas dépasser 5 minutes.	-	5
	+	Un minimum de 3 spécialités marocaines doit être prévu.	A	-
	+	Un service de boissons à table ou au buffet doit être prévu.	-	5
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	5
	+	En cas de besoin d'intervention (table bancale, absence de sel ou poivre, couvert tombé au sol, etc.), le personnel de service de l'espace de restauration doit être efficace et cordial.	-	5
	+	Le personnel de service de l'espace de restauration doit porter un uniforme.	-	5
	+	Le personnel de service de l'espace de restauration doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	5
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service de l'espace de restauration doivent être propres et soignées.	-	5
	+	Le personnel de service de l'espace de restauration doit être souriant, courtois et disponible.	-	5
	+	Le personnel de service de l'espace de restauration doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	5
	+	Le personnel de service de l'espace de restauration doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	5
	+	Le personnel de service de l'espace de restauration doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	5
NEDF	NPQS	Room service :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Un room service doit être prévu.	A	-

	+	La carte de restauration et de boissons du room service, doit inclure : 1) le numéro d'appel du room service, 2) les horaires du service, 3) les prix en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH), 4) le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Tous les plats et les boissons mentionnés sur la carte doivent être disponibles.	-	5
	+	La prise de commande doit être effectuée par téléphone ou via un autre support disposé dans l'unité d'hébergement, et le temps d'attente pour la prise de commande ne doit pas dépasser 3 min.	-	5
	+	La prise de commande dans une langue étrangère doit être prévue.	-	5
	+	La commande par téléphone doit être récapitulée de manière compréhensible. Si la commande n'est pas prise par téléphone, cette norme est non applicable.	-	2
	+	Le temps d'attente annoncé lors de la prise de commande doit être respecté.	-	4
	+	Le plat doit correspondre à la commande du client.	-	5
	+	Le personnel du room service doit s'informer auprès du client de l'heure de la récupération du plateau-repas.	-	2
	+	L'heure convenue de la récupération des plateaux-repas doit être respectée.	-	2
	+	La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Les nappes et les serviettes en tissu doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Des fleurs naturelles fraîchement coupées doivent être présentées sur le plateau.	-	5
	+	Le personnel du room service doit préparer la table dans l'unité d'hébergement.	-	5
	+	Le personnel du room service doit porter un uniforme.	-	5

	+	La tenue et l'apparence du personnel du room service doivent être propres et soignées.	-	5
	+	Le personnel du room service doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	5
	+	Les plats doivent être servis à une température convenable.	-	5
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	5
	+	Les plats doivent être bien présentés.	-	4
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale.	-	4
NEDF	NPQS	Espace servant des boissons :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Un service de boissons doit être prévu dans l'espace servant des boissons.	A	-
	+	L'espace servant des boissons doit être ouvert à la clientèle 7j/7.	A	-
+		La température de l'espace intérieur servant des boissons doit être comprise entre 18°C et 26°C.	-	3
	+	Les installations et équipements de l'espace servant des boissons doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	4
	+	Le comptoir de l'espace servant des boissons doit être propre et soigneusement organisé (absence de machine à café ou à jus de fruits sur le comptoir).	A	-
	+	Les points d'éclairage doivent être en bon état de fonctionnement.	-	5
	+	Le mobilier (comptoir, tabourets, tables, chaises, fauteuils, canapés, etc.) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Les équipements derrière le comptoir ne doivent pas être visibles. Les étagères et la verrerie doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4

	+	Les voilages, les tentures, les vélums et stores, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	5
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Services dans l'espace servant des boissons :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Une carte des boissons affichant les prix, si elles ne sont pas incluses dans le tarif de l'unité d'hébergement, doit être prévue. Les prix doivent être affichés en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	La carte doit être propre et en bon état.	-	5
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit être souriant, courtois et disponible.	-	5
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit parler une langue étrangère au minimum.	-	4
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit porter un uniforme.	-	5
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service de l'espace servant des boissons doivent être propres et soignées.	-	4
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	5

	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	5
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	5
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	5
	+	Les boissons doivent être proposées au client dans un délai ne dépassant pas 10 minutes après son installation.	-	5
	+	La vaisselle des boissons doit être propre et adaptée au choix des boissons.	-	4
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit suggérer des boissons disponibles. Le café doit être préparé à la demande du client à l'aide d'une machine à café espresso avec broyeur de café en grains.	-	5
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit fournir des informations utiles sur les boissons à la demande du client.	-	5
	+	La commande doit être servie dans un délai ne dépassant pas 20 minutes.	-	5
	+	Les boissons servies doivent correspondre à la commande.	-	5
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	5
	+	L'addition doit être présentée à la demande du client. Cette norme est non applicable si le service boissons est inclus dans le prix de l'unité d'hébergement.	-	5
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté. Cette norme est non applicable si le service boissons est inclus dans le prix de l'unité d'hébergement.	-	5
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale.	-	5

		Cette norme est non applicable si le service boissons est inclus dans le prix de l'unité d'hébergement.			
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit montrer de l'attention lors de l'entrée et du départ du client.	-	5	
NEDF	NPQS	Salles polyvalentes :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"	
+		Une ou plusieurs salles polyvalentes doivent être prévues pour offrir des services d'organisation de conférences, banquets, séminaires et autres.	A	-	
+		La température de la salle ou des salles polyvalentes doit être comprise entre 18°C et 26°C. La salle ou les salles polyvalentes doivent disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	5	
+		Un téléphone intérieur doit être prévu à l'intérieur ou devant la porte de la salle.	A	-	
+		Le service internet filaire et/ou sans fil (Wi-Fi), doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	A	-	
+		Un système d'occultation permettant de mettre la salle dans l'obscurité doit être prévu.	A	-	
+		Le système d'occultation doit être en bon état d'entretien et correctement installé.	-	5	
+		Le mobilier de la salle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-	
+		L'équipement de la salle (écran, projecteur vidéo, etc.) doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-	
+		Les vitres doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-	
+		Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3	
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-	

+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Piscine intérieure et/ou extérieure :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Le service de natation doit être prévu dans la piscine intérieure et/ou extérieure.	A	-
+		La piscine intérieure, lorsqu'elle est prévue, doit être chauffée au minimum à 26°C.	-	5
+		Un panneau d'instructions à respecter doit être placé d'une manière visible à proximité de la piscine. Les informations peuvent être soit écrites soit illustrées par des pictogrammes.	A	-
+		Le panneau d'instructions à respecter doit préciser en particulier :- Si la piscine est ouverte aux non-résidents ou réservée uniquement aux résidents ; - Les horaires d'ouverture ; - Le numéro de contact en cas d'urgence et l'emplacement du téléphone le plus proche ; - Les règles d'utilisation des plongeurs ou toboggans lorsqu'ils existent ; - L'âge des enfants devant être accompagnés ; - La tenue adaptée à la natation ; - L'interdiction de l'accès des animaux.	A	-
	+	Les douches aménagées près de la piscine doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les profondeurs de l'eau du bassin ou des bassins doivent être marquées soit en centimètres ou en mètres. La marque doit être visible et lisible tout autour du bassin ou des bassins et en particulier à proximité de l'entrée du bassin.	-	3
+		Le pourtour de la piscine doit être antidérapant.	A	-
	+	L'espace piscine (incluant la piscine et ses abords) doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
	+	L'eau de la piscine doit être propre.	A	-

	+	Les joints dans et autour du bassin ou des bassins doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Des transats ou des chaises et des tables à leur proximité doivent être prévus.	A	-
+		Des parasols doivent être prévus près des piscines extérieures.		
		Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être disponibles en nombre suffisant.	-	4
	+	Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Des matelas disposés sur les transats, en bon état d'entretien et de propreté, doivent être prévus.	-	5
	+	Un service de linge de bain doit être proposé au client.	A	-
	+	Le linge de bain doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		La surveillance de la piscine doit être assurée par un maître-nageur, ayant un certificat de sauveteur.	A	-
		Un employé polyvalent, ayant une formation adaptée, peut assurer ce service.		
	+	Un service de boissons et de collations peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
	+	La carte des boissons et des collations doit indiquer les prix en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH).	A	-
		Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.		
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	5
	+	Les collations doivent être servies à une température convenable.	-	5
	+	Les commandes des boissons et des collations doivent être traitées dans un délai raisonnable.	-	5
	+	La vaisselle doit être collectée régulièrement.	-	5
	+	Le personnel de service doit porter un uniforme facilement reconnaissable.	-	5
	+	L'uniforme doit être propre et soigné.	-	5

	+	Le personnel de service doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	5
	+	Le personnel de service doit être souriant, courtois et disponible.	-	5
	+	Le personnel de service doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	5
	+	Le personnel de service doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	5
	+	Le personnel de service doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	5
+	+	Un service de changement de vêtements doit être prévu dans les vestiaires.	A	-
+		Les vestiaires doivent être équipés d'assises et de casiers sécurisés pour les bagages.	-	5
+	+	Un service de douches et de toilettes doit être prévu.	A	-
	+	La robinetterie des douches et toilettes doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Les faïences, le marbre et la peinture dans les douches, les toilettes et les vestiaires doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	4
+		Les sols des douches, des toilettes et des vestiaires doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs des douches, des toilettes et des vestiaires doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les douches et les toilettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Les vestiaires doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Les casiers de bagages doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
NEDF	NPQS	Exploitation d'une plage privative :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Les établissements à proximité de la mer, peuvent exploiter une plage privative, conformément aux dispositions prévues par la législation et la	-	5

			réglementation en vigueur. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.		
+			Un panneau d'instructions à respecter doit être placé d'une manière visible sur l'accès de la plage. Les informations peuvent être soit écrites soit illustrées par des pictogrammes.	A	-
+			Des transats ou des chaises doivent être prévus. Les transats ou les chaises doivent être disponibles en nombre suffisant.	A	-
	+		Des matelas disposés sur les transats, en bon état d'entretien et de propreté, doivent être prévus.	-	5
+			Des tables doivent être prévues près des transats ou des chaises.	A	-
+			Des parasols doivent être prévus.	A	-
	+		Les équipements doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+		Un service de linge de bain doit être proposé au client.	A	-
	+		Le linge de bain mis à la disposition du client doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+			La surveillance de la plage doit être assurée par un maître-nageur, ayant un certificat de sauveteur ou une formation adaptée. Le maître-nageur doit être présent durant ses horaires de travail.	A	-
	+		Les accès à la plage privative depuis l'établissement doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+			L'établissement doit équiper cette plage de deux (2) vestiaires, munis de casiers, de douches et de toilettes séparées pouvant être fermées de l'intérieur pour les hommes et les femmes, sous forme de structures légères. Les vestiaires peuvent être sur ou proche de la plage.	A	-
	+		Les vestiaires et ses équipements doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+		Un service de boissons et de collations peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5

	+	La carte des boissons et des collations doit indiquer les prix en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	5
	+	Les collations doivent être servies à une température convenable.	-	5
	+	Les commandes des boissons et des collations doivent être traitées dans un délai raisonnable.	-	5
	+	La vaisselle doit être collectée régulièrement.	-	5
	+	Le personnel de service doit porter un uniforme facilement reconnaissable.	-	5
	+	L'uniforme doit être propre et soigné.	-	5
	+	Le personnel de service doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	5
	+	Le personnel de service doit être souriant, courtois et disponible.	-	5
	+	Le personnel de service doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	5
	+	Le personnel de service doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	5
	+	Le personnel de service doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	5
NEDF	NPQS	Equipements d'animation :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le service d'animation peut être prévu dans la discothèque et/ou le night-club et/ou la salle de spectacle de l'établissement. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
+		Le mobilier (tables, chaises, comptoir, etc.) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4

+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Une équipe d'animation ludique diurne et nocturne doit être présente dans l'établissement 7j/7.	A	-
	+	Une équipe d'animation ludique pour les enfants doit être présente dans l'établissement 7j/7.	A	-
	+	Des infrastructures dédiées aux activités sportives doivent être prévues (à titre d'exemple : terrains de tennis, basket-ball, mini-golf, équitation, etc.).	A	-
	+	Un entraîneur pour superviser les terrains de sport doit être prévu.	-	5
	+	Les équipements nécessaires doivent être prévus pour les terrains de sport.	-	5
	+	Les horaires d'ouverture et de fermeture des terrains de sports doivent être affichés.	-	5
	+	Les terrains de sports et leurs équipements doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	Les clôtures des terrains de sport doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		L'établissement doit prévoir une animation ludique (activités d'apprentissage manuelles, jeu de fléchettes, bibliothèque, etc.)	A	-
+		Des activités d'animation nocturne (équipements sonores appropriés, night-club, salle de théâtre, etc.) devant répondre à 80% de la capacité en unité d'hébergement de l'établissement, doivent être prévues.	A	-
	+	Les équipements d'animation doivent être en bon état de maintenance.	-	4
	+	Les équipements d'animation doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Le mobilier et le matériel doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	5
	+	Les sols et les terrains doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Les murs des locaux des activités d'animation, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5

	+	Les plafonds, les vélums et les verrières des locaux des activités d'animation, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
NEDF	NPQS	Jardin d'enfants ou Club d'enfants :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Un programme d'animation peut être prévu au niveau du jardin d'enfants ou du club d'enfants. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
+		Les horaires d'ouverture doivent être affichés à l'entrée du jardin d'enfants ou du club d'enfants.	A	-
+		Les tranches d'âges des enfants pouvant être accueillis doivent être affichées.	A	-
+		La surveillance doit être assurée par le personnel de façon permanente durant les horaires d'ouverture.	A	-
+		Le programme d'animation doit être affiché.	-	3
+		Les aires de jeux extérieures doivent être sécurisées et clôturées par une clôture artificielle ou naturelle.	A	-
+		Les jeux proposés à l'extérieur doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Les espaces extérieurs réservés aux enfants doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'une salle de repos au niveau du jardin d'enfants ou d'un club d'enfants, les matelas ou les chaises ainsi que le linge du lit mis à la disposition des enfants (drap, couverture, oreiller) doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les toilettes, lorsqu'elles sont prévues, doivent être équipées de savon liquide, de serviettes en papier à usage unique et d'un rouleau de papier toilette sur dérouleur.	-	3
+		Les équipements des toilettes, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3

+		Les vitres et les fenêtres de l'ensemble des locaux fermés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les tapis et les moquettes de l'ensemble des locaux fermés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs de l'ensemble des locaux fermés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	NEDF	Salle de sport :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Le service d'entraînement dans la salle de sport peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
	+	Les horaires d'ouverture et de fermeture de la salle de sport doivent être affichés.	-	3
+		La salle de sport doit être équipée au minimum de 4 différents appareils de sport (musculature, vélo, tapis roulant, etc.).	-	3
+		La température de la salle de sport doit être comprise entre 18°C et 26°C.	-	3
+		La salle de sport doit disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	3
	+	Un entraîneur dans la salle de sport doit être présent.	-	5
	+	Les équipements doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	4
+		Le miroir de la salle de sport doit être en verre de sécurité.	-	3
+		Les vitres et les miroirs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

NEDF	NPQS	Espace détenté :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Un service de bain dans un hammam traditionnel peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Lorsque l'établissement est doté d'un seul hammam traditionnel, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.	-	2
+		Lorsque l'établissement dispose d'un hammam traditionnel supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le hammam destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.	-	3
+		Le hammam traditionnel doit être équipé d'une table de gommage, lorsque le service gommage est prévu.	-	3
	+	Le hammam traditionnel doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+	+	Un service de sauna peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un seul sauna, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un sauna supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le sauna destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.	-	2
+		Le revêtement intérieur du sauna doit être en bois naturel.	-	3
+		Le sauna doit être équipé à l'intérieur d'un hygromètre, d'un thermomètre et d'un sablier en bon état de fonctionnement.		
+		La source de chaleur et d'éclairage doivent être protégés afin d'éviter les brûlures.	-	3
	+	Un seau d'eau et une louche en bois doivent être prévus.		
		Le sauna doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2

+	+	Un service de jacuzzi peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un seul jacuzzi, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un jacuzzi supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le jacuzzi destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.	-	2
+		L'eau dans le jacuzzi doit être propre. La température de l'eau doit être comprise entre 32°C et 40°C.	-	3
+		Le jacuzzi doit être équipé d'une poignée de sécurité lorsque l'accès comprend plus de trois marches.	-	3
	+	Le jacuzzi doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+	+	Un service de massage dans la cabine ou la salle de massage peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
+		Un lavabo alimenté en eau chaude et froide doit être prévu à l'intérieur de la cabine ou la salle de massage.	-	5
	+	Le matériel de massage, en particulier les tables ou lits de massage, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	La cabine ou la salle de massage doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Le personnel assurant les soins de bien être doit avoir une formation adéquate.	-	5
+	+	Une salle de repos peut être prévue. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
+		La salle de repos doit être équipée de chaises longues, lits de repos, musique d'ambiance, matelas, etc.	A	-
	+	Les tarifs des services de l'espace détente doivent être affichés en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH).	A	-

			Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.			
	+		Le terminal de paiement électronique (TPE) doit être prévu. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	4	
	+		Un formulaire de déclaration d'absence de contre-indications d'utilisation des services de l'espace détente doit être remis au client pour qu'il le remplisse à son entrée dans cet espace.	-	5	
	+		Des chaussons à usage unique et des peignoirs doivent être mis à la disposition du client dans l'espace détente.	-	4	
+			Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, dans l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-	
+			Les sols de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-	
+			Les plafonds, les vélums et les verrières de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-	
+			Les murs de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-	
			Dépendances de l'espace de remise en forme (salle de sport et espace détente) :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"	
+			Lorsque l'établissement dispose d'un espace de remise en forme (salle de sport ou espace détente), un service de changement de vêtements doit être prévu dans des vestiaires séparés pour les hommes et les femmes avec une signalétique adaptée.	A	-	
+			Des casiers et/ou armoires sécurisés au niveau des vestiaires doivent être prévus.	A	-	
+	+		Lorsque l'établissement dispose d'un espace de remise en forme (salle de sport ou espace détente), un service douche peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5	

+		Les douches doivent être dotées d'une signalétique adaptée et doivent être équipées de poignées de sécurité et de portes permettant une fermeture de l'intérieur. L'utilisation de rideaux dans les douches est interdite.	-	5
	+	Les joints des lavabos et des douches doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Lorsque l'établissement dispose d'un espace de remise en forme (salle de sport ou espace détente), un service toilettes doit être prévu.	A	-
	+	Le mobilier des dépendances de l'espace de remise en forme doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, au niveau des dépendances de l'espace de remise en forme doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols des dépendances de l'espace de remise en forme doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds, les vélums et les verrières des dépendances de l'espace de remise en forme doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs des dépendances de l'espace de remise en forme doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Assistance médicale :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'établissement doit disposer d'un service d'assistance médicale dirigé par un médecin de garde conventionné. Ce service comprend une infirmerie dirigée par une infirmière attitrée pour dispenser aux clients en cas d'urgence les soins de première nécessité et assurer aux employés une assistance médicale adéquate et permanente (fichiers médicaux à jour).	A	-
+		Une trousse ou armoire de premiers secours doit être prévue, contenant les fournitures essentielles pour administrer les premiers secours.	A	-

NEDF	NPQS	Locaux des employés :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le réfectoire doit être équipé de chaises ou fauteuils.	A	-
+		Le réfectoire doit disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	A	-
+		La température du réfectoire doit être comprise entre 18°C et 26°C.		
+		Un emplacement réservé pour la distribution des repas du personnel doit être prévu.	-	5
+		Le mobilier, en particulier les tables et les chaises, doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les couverts doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Des distributeurs d'eau potable ou de l'eau potable en bouteilles doivent être prévus.	-	5
+		Lorsque le réfectoire est éloigné des vestiaires, un lavabo au minimum alimenté en eau chaude et froide doit être prévu à l'entrée du réfectoire.	-	5
+		Des casiers ou placards individuels verrouillables doivent être prévus pour les employés et les stagiaires dans les vestiaires.	A	-
+		Les toilettes séparées pour les hommes et les femmes doivent être dotées de portes pouvant être fermées de l'intérieur de la cabine.	A	-
+		Les toilettes doivent être dotées d'un système de chasse d'eau à pression.		
+		Les douches séparées pour les hommes et les femmes doivent être dotées de portes pouvant être fermées de l'intérieur de la cabine. Les rideaux de douches ne sont pas acceptés. Les douches doivent être alimentées en eau chaude et froide en permanence.	A	-
+		Un (1) lavabo au minimum alimenté en eau chaude et froide et équipé d'un miroir et d'un point lumineux doit être prévu.	A	-
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	3

+		Un distributeur de savon, sèche mains ou serviettes en papier à usage unique doivent être prévus.	A	-
+		Une poubelle avec couvercle doit être prévue.	A	-
+		Le matériel dans les locaux des employés doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

2-2 Hôtel Club de la catégorie 5 étoiles :

Normes d'équipement dimensionnelles et fonctionnelles (NEDF)	Normes de production et de qualité des services (NPQS)	Normes	Type des normes	
			Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
NEDF	NPQS	Réservation :		
	+	La réservation par téléphone ou par internet doit être possible selon les normes complémentaires ci-après.	A	-
NEDF	NPQS	Réservation par téléphone :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La réservation par téléphone doit être possible 24h/24 et 7j/7.	-	4
	+	Le délai d'attente lors de l'appel ne doit pas dépasser cinq (5) sonneries.	-	4
	+	En cas d'attente, le réceptionniste doit présenter des excuses.	-	3
	+	Le réceptionniste doit être en mesure de s'exprimer dans au moins deux langues étrangères.	-	5
	+	Le réceptionniste doit annoncer la dénomination commerciale de l'établissement d'une manière compréhensible.	-	2
	+	Le réceptionniste doit présenter les différents types d'unités d'hébergement qu'offre l'établissement.	-	4
	+	Le réceptionniste doit indiquer les unités disponibles pour chaque type.	-	4
	+	Le réceptionniste doit présenter les tarifs des différents types d'unités d'hébergement.	-	4
	+	Le réceptionniste doit informer le client sur la politique adoptée par l'établissement concernant la confirmation de la réservation.	-	4

	+	Le réceptionniste doit informer le client sur la politique adoptée par l'établissement concernant l'annulation de la réservation.	-	4
	+	Le réceptionniste doit présenter l'information sur les horaires de check-in et de check-out.	-	4
	+	Le réceptionniste doit demander au client l'heure de son arrivée à l'établissement.	-	4
	+	Le réceptionniste doit récapituler les informations de la réservation en précisant : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	4
	+	Le réceptionniste doit clore la conversation téléphonique par une formule de politesse.	-	4
	+	L'établissement doit envoyer la confirmation de la réservation dans un délai ne dépassant pas 24 heures par email, fax ou SMS. La confirmation de la réservation doit mentionner les informations suivantes : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	5
NEDF	NPQS	Réservation par internet :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	L'établissement doit disposer de son propre site internet et/ou de celui du groupe ou de la chaîne hôtelière auquel il appartient. Ce site doit être facilement accessible via les moteurs de recherche et permettre la réservation en ligne.	-	4
	+	Le site internet de l'établissement doit être présenté au minimum en 2 langues étrangères.	-	4
	+	Le site internet de l'établissement doit fournir les informations utiles concernant : - Le type et la catégorie officiels délivrés à l'établissement ; - Les tarifs des différents types d'unités d'hébergement ; - Le détail des taxes devant être facturées aux clients ; - Les informations sur la localisation de l'établissement ;	-	5

		- Les principales prestations offertes par l'établissement ; - Une fiche de contact.			
	+	Le site internet de l'établissement doit contenir des informations sur la politique adoptée par l'établissement concernant la confirmation de la réservation.	-		4
	+	Le site internet de l'établissement doit contenir des informations sur la politique adoptée par l'établissement concernant l'annulation de la réservation.	-		4
	+	La réservation en ligne sur le site internet de l'établissement doit être possible en moins de 5 clics (1 clic par page à remplir).	-		5
	+	Le paiement (total ou partiel) en ligne doit être possible sur le site internet de l'établissement.	-		4
	+	La réservation doit être confirmée par le site internet de l'établissement à travers un email dans un délai ne dépassant pas 24 heures. La confirmation de la réservation doit mentionner les informations suivantes : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-		5
NEDF	NPQS	Enseigne extérieure et façade :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"	
+		L'établissement doit disposer d'une enseigne extérieure permettant d'identifier clairement l'établissement.	A	-	
+		L'enseigne extérieure doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3	
	+	L'enseigne extérieure doit être dotée d'un éclairage nocturne en bon état d'entretien et de propreté.	-	5	
	+	La porte et l'entrée de l'établissement doivent être dotées d'un éclairage nocturne.	A	-	
+		L'ensemble des façades du ou des bâtiments de l'établissement doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-	

NEDF	NPQS	Parking et/ou garage :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Lorsque la capacité d'hébergement de l'établissement dépasse 30 unités d'hébergement, un parking relevant de l'établissement doit être prévu.	A	-
+		Un service de gardiennage 7j/7 et 24h/24 doit être prévu au niveau de tout parking relevant de l'établissement.	A	-
+		Un système de vidéosurveillance en marche doit être prévu 7j/7 et 24h/24 au niveau de tout parking relevant de l'établissement, conformément aux dispositions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.	A	-
+		Un système d'éclairage suffisant et en bon état de maintenance et de propreté doit être prévu au niveau de tout parking relevant de l'établissement. L'éclairage doit permettre d'éviter des zones sombres.	A	-
+		L'ensemble des installations de tout parking relevant de l'établissement (sols, murs, plafonds, structures, protection solaire, marquage au sol, etc.) doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	L'établissement doit assurer un service voiturier.	A	-
	+	Un employé exclusif et qualifié au minimum doit être prévu pour la fonction du service voiturier.	A	-
	+	Le voiturier doit porter un uniforme propre et soigné.	A	-
	+	Le voiturier doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	4
NEDF	NPQS	Espaces verts :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Des espaces verts en pleine terre doivent être aménagés à l'intérieur et/ou à l'extérieur des bâtiments.	-	5
	+	Les espaces verts en pleine terre doivent être soignés.	-	3

NEDF	NPQS	Entrée de l'établissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'entrée principale de l'établissement doit être équipée d'un portique de sécurité.	A	-
+		L'entrée principale de l'établissement doit être équipée d'un système de vidéosurveillance en marche installé conformément aux dispositions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.	A	-
+		Un détecteur de matériaux doit être prévu à l'entrée de l'établissement.	A	-
	+	Une porte automatisée ou un portier à l'entrée de l'établissement doit être prévu.	-	4
	+	Le personnel assurant le service de portier doit porter un uniforme propre et soigné.	-	4
	+	Le personnel assurant le service de portier doit disposer d'un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	4
+		L'ensemble du matériel et des équipements de l'entrée de l'établissement doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Services à l'arrivée du client :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Lors de l'arrivée du client à l'établissement, l'accueil doit se faire à la porte du véhicule.	-	5
	+	Un bagagiste au minimum doit être prévu.	A	-

	+	Le bagagiste doit porter un uniforme propre et soigné.	-	4
	+	Le bagagiste doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	4
	+	Les bagages doivent être pris en charge dès l'arrivée du client.	-	4
+		La bagagerie doit être : 1) Sécurisée : la bagagerie doit être dotée d'une porte avec un système de fermeture. 2) Aménagée : elle doit être équipée à l'intérieur d'étagères d'une profondeur minimale de 50 cm et de crochets ou de barres pour les housses valises. 3) Exclusivement réservée au dépôt des bagages des clients.	A	-
+		La bagagerie et ses équipements doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
NEDF	NPQS	Espace et service d'accueil :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le service d'accueil pour l'enregistrement (check-in) doit être assuré derrière un comptoir, devant un bureau ou dans un hall dédié à l'arrivée des clients.	A	-
+		L'espace d'accueil doit disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	A	-
+		Une signalétique pour l'espace d'accueil permettant de le repérer facilement doit être prévue.	-	4
	+	L'espace d'accueil doit être propre et bien rangé.	-	3
	+	L'établissement doit mettre en place, dans l'espace d'accueil, une signalétique des différents services proposés à la clientèle (restaurant, espace servant des boissons, salle de réunions, ascenseurs, WC, etc.) en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Le personnel d'accueil doit être présent 24h/24 et 7j/7.	A	-
	+	Le personnel d'accueil doit porter un uniforme propre et soigné.	-	4

	+	Le personnel d'accueil doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	4
+		Le matériel de l'espace d'accueil tel que les ordinateurs, les télécopieurs, les photocopieurs, le scanner et les câbles informatiques ne doit pas être visible, à l'exception des écrans et des claviers.	-	2
	+	L'établissement doit prévoir une brochure affichant les services qu'il offre en deux langues étrangères au minimum, soit sur support papier ou support électronique.	-	3
+		L'espace d'accueil doit être équipé de tables basses et de chaises et/ou de fauteuils, canapés ou sofas.	A	-
+		Les installations et les équipements de l'espace d'accueil doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
	+	Un service de réveil pris en charge par le personnel d'accueil à la demande du client doit être prévu.	-	5
	+	Lorsque le client demande le service de réveil, ce service doit être effectué à l'heure demandée (une tolérance maximale de 5 minutes de retard est admise).	-	5
	+	Le personnel d'accueil doit transmettre tous les messages laissés pour le client dans un délai maximal de 3 heures, que ce soit par message écrit ou numérique.	-	5
	+	Un service de photocopie, fax ou impression doit être prévu.	-	4
	+	L'établissement doit mettre à la disposition du client des journaux ou des revues de presse nationales et/ou étrangères.	-	5
+		L'établissement doit disposer d'un service de conciergerie. Le service de conciergerie peut être rendu derrière le même bureau ou comptoir de l'accueil. Une signalétique du service de conciergerie au niveau de l'espace d'accueil doit être prévue.	A	-
	+	Le personnel de conciergerie doit être présent 7j/7.	-	4
	+	Le personnel de conciergerie doit porter un uniforme propre et soigné.	-	4

	+	Le personnel de conciergerie doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	4
	+	Lorsque l'espace du service de conciergerie est séparé de l'espace d'accueil, il doit être propre et bien rangé.	-	3
+		Lorsque l'espace du service de conciergerie est séparé de l'espace d'accueil, le matériel tel que les ordinateurs, les télécopieurs, les photocopieurs, le scanner et les câbles informatiques ne doit pas être visible, à l'exception des écrans et des claviers.	-	2
	+	Le personnel de conciergerie doit répondre efficacement à la demande du client (lieux à visiter, restaurant, taxi, etc.).	-	5
	+	Le personnel de conciergerie doit présenter au client des explications claires sur les tarifs des services demandés.	-	3
	+	Le personnel de conciergerie doit s'informer des autres besoins du client.	-	2
	+	Le personnel d'accueil et de conciergerie doit parler au minimum deux langues étrangères.	-	5
	+	Le personnel d'accueil doit être souriant, courtois et disponible.	-	3
	+	Le personnel de conciergerie doit être souriant, courtois et disponible.	-	3
	+	L'affichage des prix des différents types d'unités d'hébergement doit être exclusivement en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). L'affichage des prix doit être en permanence lisible par le client. Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Le service de change des devises étrangères doit être prévu.		
	+	Le service de change peut être remplacé par un guichet automatique bancaire (GAB) offrant les mêmes services de change.	A	-
	+	Le service de change des devises étrangères doit afficher : - La sous-délégation de change ; - Les cours du jour des taux de change. Le service de change doit remettre un reçu de change avec les mentions légales de l'office des changes ou de l'établissement.	A	-

	+	Lorsque l'établissement dispose d'un guichet automatique bancaire (GAB), il doit être intégré au décor et doit être en bon état de maintenance.	-	5
	+	Le service internet dans les espaces communs doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	A	-
	+	Un "Business corner" doit être prévu : 1) Il doit être équipé au minimum de deux (2) ordinateurs raccordés à une imprimante avec internet ; 2) Il doit être accessible en permanence par le client. Ce critère est validé si toutes les unités d'hébergement sont équipées d'un ordinateur portable ou fixe et d'une imprimante.	-	5
+		Une décoration florale de fleurs naturelles coupées doit être prévue.	-	4
	+	Dans le cas d'existence de plantes et/ou fleurs naturelles, ou plantes et/ou fleurs artificielles, elles doivent être soignées.	-	3
	+	Les tableaux, sculptures ou tout autre élément de décoration doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Procédures d'enregistrement du client (check-in) :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le client doit être accueilli avec une formule de politesse et de bienvenue.	-	4
	+	La durée d'attente de prise en charge au check-in ne doit pas dépasser 5 minutes	-	5

	+	La procédure de check-in doit se dérouler en moins de 15 minutes, durant laquelle le réceptionniste doit : 1) Identifier le client, 2) Rappeler les éléments de la réservation, le cas échéant, 3) Expliquer les différents services de l'établissement.	-	4
	+	Le type d'unité d'hébergement et les tarifs doivent correspondre à la réservation.	-	4
	+	Le temps d'attente pour la remise de l'unité d'hébergement ne doit pas dépasser 15 minutes à partir de la fin du check-in.	-	5
	+	Le client doit être accompagné jusqu'à son unité d'hébergement. L'unité d'hébergement doit être prête à l'accueil du client.	-	4
	+	Des explications sur le fonctionnement des principaux équipements de l'unité d'hébergement doivent être fournies au client : interrupteurs, télévision, téléphone, mini bar, coffre-fort, climatiseur, etc.	-	4
	+	La livraison des bagages à l'unité d'hébergement doit s'effectuer en une durée maximale de 5 minutes après la remise de l'unité d'hébergement.	-	4
NEDF	NPQS	Procédures de départ du client (check-out) :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La procédure de check-out doit se dérouler en moins de 15 minutes suivant ces étapes : 1) Emission d'une facture, 2) Enquête sur le niveau de satisfaction du client, 3) Remerciement du client et invitation à revenir dans l'établissement.	-	5
	+	L'affichage des cartes de paiement acceptées doit être visible en permanence. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	2
	+	L'établissement doit remettre au client une facture acquittée et détaillée en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH), regroupant toutes les	A	-

		prestations consommées. Le prix facturé doit correspondre aux informations tarifaires indiquées sur la confirmation de réservation et dans les différents points de vente.		
	+	Le processus de paiement doit être rapide.	-	3
	+	Le terminal de paiement électronique (TPE) doit être prévu. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	3
	+	La prise en charge des bagages de l'unité d'hébergement à l'espace d'accueil doit se faire à la demande du client. La livraison doit se faire en une durée maximale de 10 minutes.	-	5
	+	Le bagagiste doit accompagner le client jusqu'au véhicule avec ses bagages.	-	3
	+	Un formulaire d'évaluation de la satisfaction du client doit être remis lors de son départ ou envoyé dans un délai ne dépassant pas 72 heures.	-	5
NEDF	NPQS	Toilettes dans les espaces communs :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une signalétique adaptée doit être prévue pour les toilettes réservées aux hommes et à celles réservées aux femmes.	-	5
+		La porte d'entrée principale des toilettes dans les espaces communs doit avoir un système de fermeture automatique.	A	-
+		L'extraction de l'air doit se faire par une fenêtre, ou par ventilation mécanique contrôlée "VMC" dans l'ensemble des toilettes dans les espaces communs.	-	4
+		La ventilation mécanique contrôlée "VMC" et/ou la fenêtre dans l'ensemble des cabines et parties communes doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Des lavabos alimentés d'eau froide et chaude et équipés d'un point lumineux et d'un miroir doivent être prévus.	A	-
+		Les lavabos peuvent-être dotés d'un mitigeur automatique avec contrôle externe de la température de l'eau.	-	3

			Le déclenchement de la robinetterie au niveau des lavabos peut être par commande infrarouge.			
+			Tous les points d'eau liés aux lavabos doivent être raccordés à une installation d'un circuit d'eau en boucle fermée permettant l'arrivée de l'eau en moins de 3 minutes, avec une température maximale ne dépassant pas 50 °C pour l'eau chaude et 20 °C pour l'eau froide.	-		5
+			Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie des lavabos (mousseur ou réducteur de pression).	-		3
+			Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-		3
+			La plomberie des lavabos et des WC ne doit pas être apparente, sauf dans le cas d'ensemble design.	A		-
+			Le chauffe-eau doit être non apparent.	A		-
+			Un distributeur de savon liquide et un sèche-mains à usage unique (papier prédécoupé ou carré coton de dimensions 30x30 cm avec corbeille spécifique) doivent être prévus.	A		-
+			Un sèche-main électrique peut être prévu.	-		3
+			Une poubelle avec un couvercle et ouverture à pied ou automatique doit être prévue.	A		-
			La poubelle doit être en acier inoxydable ou similaire.			
+			Les cabines WC doivent être dotées d'un système de verrouillage de l'intérieur et dotées d'un point lumineux.	A		-
		+	Les cuvettes des toilettes doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	A		-
+			Un rouleau de papier toilette sur dérouleur, doit être prévu.	A		-
+			Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support, doit être prévu.			
+			Un seul grand rouleau de papier toilette avec dérouleur dédié peut être accepté.	A		-
+			Une patère dans chaque cabine WC hommes et femmes doit être prévue.	A		-

	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé. Le récipient de la balayette doit être en acier inoxydable.	-	5
+		Les toilettes dans les espaces communs doivent être en bon état d'entretien et de propreté (absence d'odeurs désagréables).	A	-
+		La robinetterie, la tuyauterie et les siphons doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les miroirs et les vitres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état de d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Ascenseurs :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Un service de déplacement via un ascenseur peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	2
+		Une signalétique ou plaques indiquant les numéros des unités d'hébergement et les services de l'établissement par niveau, doit être prévu soit dans la cabine soit à proximité des boutons d'appel des ascenseurs.	-	3
+		L'ascenseur doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
	+	Le délai d'attente en heure de pointe devant l'ascenseur doit être inférieur à 5 minutes.	-	5
NEDF	NPQS	Couloirs, Coursives et escaliers de l'établissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Les couloirs, coursives et escaliers de l'établissement doivent être non encombrés et parfaitement éclairés jour et nuit (éclairage naturel ou artificiel), lors du passage des clients.	A	-

+		Les couloirs ou escaliers fermés doivent disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	3
	+	Les plateaux-repas en attente de débarrassage ne doivent pas être déposés sur les couloirs, coursives ou paliers.	-	5
	+	Lorsque les murs des couloirs, coursives et/ou escaliers sont décorés (tableaux, fresques, peintures, etc.), les éléments décoratifs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Un éclairage automatisé aux passages des clients (détecteurs de mouvements) doit être installé dans les couloirs, coursives et/ou escaliers de l'établissement.	-	3
+		Un éclairage LED (ou ampoules à basse consommation) doit être installé dans les couloirs, coursives et/ou escaliers de l'établissement.	-	3
+		Un téléphone doit être mis à disposition près de l'ascenseur, soit à côté de sa porte, soit sur le palier de l'escalier, permettant de contacter le réceptionniste.	-	4
+		Une signalétique indiquant la direction des différents espaces et services de l'établissement (espaces de restauration et/ou de boissons, fitness, conférences, etc.) doit être prévue. La signalétique doit être : 1) visible dans tous les sens, 2) apposée sur des murs, au sol ou sur des panneaux ou totem, 3) peut comprendre des pictogrammes afin d'être compréhensible dans toutes les langues.	-	5
	+	Les voilages, tentures et doubles rideaux, lorsqu'ils sont prévus, doivent être correctement accrochés et en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le mobilier doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les escaliers intérieurs et extérieurs de l'établissement doivent être équipés de mains courantes lorsque le nombre de marches dépasse dix.	A	-
+		Lorsque des cendriers sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les vitres, les miroirs et les cadres, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Unités d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Chaque unité d'hébergement doit porter un numéro ou une appellation qui la différencie des autres.	A	-
+		Lorsque l'unité d'hébergement est réservée aux clients non-fumeurs, le logo " Interdit de fumer" doit être apposé sur ou à côté de la porte de l'unité d'hébergement. Lorsque toutes les unités d'hébergement de l'étage sont réservées aux clients non-fumeurs, le logo peut être placé près des ascenseurs et des escaliers.	-	5
+		Le système de serrures doit être électronique.	A	-
+		Un dispositif de commande centralisée de l'ensemble des éclairages doit être prévu à l'entrée de l'unité d'hébergement. Le système de commande centralisée doit permettre la coupure du courant électrique de chaque unité d'hébergement, à l'exception du mini bar.	-	4
+		La porte d'entrée de l'unité d'hébergement doit avoir un système de fermeture automatique.	A	-
+		Un entrebâilleur doit être fixé à la porte d'entrée. Il peut être remplacé par un judas.	-	4
+		La porte doit se fermer de l'intérieur sans possibilité d'ouverture de l'extérieur.	A	-
+		La porte doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

	+	Dans le cas de deux unités d'hébergement directement connectées, la double porte ne doit être ouverte qu'à la demande des deux clients ou du client ayant loué les deux unités.	-	3
	+	Le personnel d'étages (femmes de chambres, valets) doit porter un uniforme propre et soigné.	-	4
	+	Le personnel d'étages (femmes de chambres, valets) doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom et la fonction.	-	4
	+	En cas de dysfonctionnement d'un équipement ou d'une installation, la maintenance doit être assurée par l'établissement en une durée maximale de 30 minutes après réclamation du client.	-	5
+		Les vitres et les miroirs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Température dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Un système d'air conditionné encastré et non apparent doit être installé.	A	-
	+	La température du système d'air conditionné doit être contrôlable par le client, sinon la température dans les unités d'hébergement doit être comprise entre 18°C et 26°C.	-	5
+		Un système de coupure automatique de l'air conditionné lors de l'ouverture des fenêtres peut être installé.	-	3

NEDF	NPQS	Fenêtres et baies vitrées de l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Les unités d'hébergement en rez-de-chaussée ou à l'étage avec vis-à-vis, doivent être équipées d'un système de brise vue (voilages, moucharabieh, etc.) permettant le passage de la lumière seulement.	A	-
	+	Les fenêtres doivent s'ouvrir et se fermer facilement, sauf dans le cas d'application des normes de sécurité en vigueur.	-	3
+		L'ensemble des fenêtres et baies vitrées dans l'espace sommeil doivent être équipées d'un système d'occultation (rideaux, volets ou stores).	A	-
	+	Le système d'occultation dans l'espace sommeil doit être efficace (ne permet pas le passage de la lumière).	-	2
	+	Les rideaux, les volets ou les stores doivent s'ouvrir et se fermer facilement ou automatiquement.	-	3
+		Les rails des systèmes de voilage et d'occultation ne doivent pas être visibles sauf s'ils sont intégrés aux éléments de décoration.	-	5
	+	Les cadres et les poignées des fenêtres doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Le système de brise vue et le système d'occultation doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Nuisances sonores dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le niveau d'isolation phonique doit être inférieur à 50 décibels, dans les conditions suivantes : porte de l'unité d'hébergement fermée, fenêtres fermées et air conditionné tournant avec sa vitesse maximale.	-	5
	+	L'isolation phonique de l'unité d'hébergement doit permettre un confort sonore pour le client.	-	5

NEDF	NPQS	Téléphone - Téléviseur dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Un téléphone permettant d'effectuer des appels à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement en passant par le standard ou le service d'accueil doit être prévu.	A	-
	+	Un téléphone permettant d'effectuer directement des appels à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement sans passer par le standard ou le service d'accueil peut être installé. Cette norme permet de valider la norme relative au téléphone permettant des appels en passant par le standard ou le service d'accueil.	-	5
	+	Les instructions d'utilisation du téléphone doivent être faciles à comprendre, indiquer les numéros des services fournis par l'établissement, être présentées soit sur le téléphone, soit sur un document imprimé à proximité, et être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Le téléphone (clavier, écouteur et micros) doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Le services internet filaire et/ou sans fil (Wi-Fi), doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	A	-
	+	Le téléviseur à écran plat, en état de marche et pouvant capter au minimum deux chaînes nationales, doit être prévu. Le téléviseur peut être placé sur un support ou accroché au mur.	A	-
	+	L'accès à un minimum de 3 chaînes étrangères sur le téléviseur doit être prévu.	-	2
	+	L'accès à un minimum de 3 chaînes thématiques (sport, culture, enfants, documentaire, musique, etc.) sur le téléviseur doit être prévu.	-	2
	+	Une chaîne interne de l'établissement expliquant les services de ce dernier et son environnement doit être prévue.	-	2
	+	L'image du téléviseur doit être nette.	-	4
	+	Une liste imprimée des chaînes proche du téléviseur ou de sa télécommande doit être prévue. Cette liste peut être présentée à l'ouverture de l'écran du téléviseur sur	-	4

		une page facile d'accès. La liste qu'elle soit imprimée ou présentée sur écran du téléviseur doit correspondre aux programmes disponibles.			
	+	Une seule télécommande pour le téléviseur et le récepteur doit être mise à la disposition du client.	-		4
	+	Les câblages électriques de tous les téléviseurs doivent être invisibles.	-		4
	+	Le téléviseur doit être en bon état d'entretien et de maintenance (télécommande, boutons, clavier de commande).	-		3
	+	Une station d'accueil multimédia doit être prévue. Une notice d'aide à l'emploi doit être prévue.	-		3
NEDF	NPQS	Lits, literie, tables et éclairage de chevet dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"	
+		L'ensemble des lits doivent répondre aux dimensions minimales suivantes : - Pour les lits doubles : soit un lit de dimensions 180x200 cm ; - Pour les lits jumeaux/twin : soit 2 lits de dimensions 90x200 cm chacun.	A	-	
+		Le matelas doit être d'une épaisseur minimale de 20 cm.	A	-	
+		Une tête de lit doit être prévue.	A	-	
+		Un lit supplémentaire adulte, avec alèse, doit être disponible à la demande du client.	A	-	
+		Un lit supplémentaire bébé, avec alèse, doit être disponible à la demande du client.	A	-	
+		Les lits supplémentaires doivent être protégés lors de leur stockage.	-	2	
+		Le lit supplémentaire doit avoir un matelas d'une épaisseur minimale de 15 cm.	A	-	
+		Deux (2) oreillers propres et en bon état doivent être disponibles par personne sur le lit, avec possibilité de remplacer le deuxième oreiller par un traversin.	A	-	
	+	Un oreiller supplémentaire en bon état d'entretien et de propreté avec housse de protection et taie d'oreiller doit être mis à la disposition du client	-	5	

		sur sa demande. Lorsque l'oreiller est rangé dans la penderie de l'unité d'hébergement, il doit être protégé.			
+		Chaque oreiller ou traversin doit être équipé d'une housse de protection.		A	-
+		Chaque oreiller ou traversin doit avoir une taie d'oreiller ou de traversin.		A	-
+		Le sommier du lit doit être au moins de la même taille que le matelas.		A	-
+		Un protège matelas en coton (alèse), ou une housse alèse lavable doit être prévu(e) pour couvrir le matelas.		A	-
+		Une paire de draps plats par lit suffisamment longue pour couvrir le lit doit être prévue. Le drap housse pour matelas peut remplacer le drap plat de dessous. La housse de couette peut remplacer le drap plat de dessus.		A	-
+		Chaque lit doit être couvert d'une couette protégée par une housse de couette. L'ouverture de la housse de couette doit être vers le pied du lit.		A	-
	+	Une couverture supplémentaire en bon état de propreté doit être prévue sur demande. Lorsque la couverture supplémentaire est rangée dans l'unité d'hébergement, elle doit être protégée.		-	5
	+	Le linge de lit (alèse, drap, taie, housse de protection, couette et/ou couverture) doit être en bon état d'entretien et de propreté.		-	3
	+	La literie doit être en bon état d'entretien et de propreté.		-	3
	+	Les couvre-lits et les coussins décoratifs doivent être en bon état de présentation et de propreté. Un coussin décoratif ne peut pas remplacer un oreiller.		-	3
+		Une (1) table de chevet par personne, ou équivalent, doit être installée sur le côté du lit avec une surface libre pour déposer des affaires personnelles.		A	-
+		Une (1) lampe ou applique murale doit être prévue pour chaque table de chevet. Chaque lampe ou applique murale doit être dotée d'un interrupteur individuel.		A	-

+		L'unité d'hébergement doit être équipée d'un (1) interrupteur électrique à proximité du lit pour permettre l'allumage d'une source de lumière supplémentaire, en plus des lampes de chevet.	A	-
+		Une (1) liseuse par personne doit être installée au niveau de la tête de lit. La liseuse ne peut pas remplacer la lampe ou l'applique murale de chevet.	-	3
	+	L'accès au lit doit être facile des deux côtés.	A	-
NEDF	NPQS	Équipement minimal dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Deux (2) points lumineux au minimum doivent être prévus pour éclairer l'unité d'hébergement. Chaque spot encastré est compté comme un point lumineux.	A	-
	+	Les lampes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Lorsque des abat-jours sont prévus, ils doivent être propres et correctement installés.	-	3
	+	Toutes les lampes doivent être en état de fonctionnement.	-	3
	+	Les points lumineux doivent éclairer la totalité de l'unité d'hébergement (il ne doit pas y avoir de zones sombres).	-	3
+		Une (1) table d'une hauteur égale ou avoisinant 70 cm, servant de bureau et/ou de coiffeuse doit être prévue.	A	-
+		La table doit être équipée d'un (1) miroir lorsqu'elle est utilisée à la fois comme bureau et coiffeuse. Le miroir peut-être aussi dans un tiroir pliable. Lorsque le bureau et la coiffeuse sont séparés, cette dernière doit être dotée d'un miroir.	A	-
+		Un (1) point lumineux doit être prévu spécifiquement pour la table servant de bureau ou de coiffeuse, permettant d'éclairer la zone d'écriture ou de maquillage.	A	-
+		Deux (2) prises de courant électrique libres doivent être prévues, la première est facilement accessible et proche de la table servant de bureau	A	-

		et/ou de coiffeuse et placée au maximum à un mètre de distance de la table et la seconde pouvant être à proximité d'une des tables de chevet.			
	+	Tous les équipements électriques (interrupteurs, prises de courant électrique) doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-		3
+		Un (1) porte bagage fixe ou pliable doit être prévu dans l'unité d'hébergement.	A		-
+		Un (1) porte bagage fixe ou pliable supplémentaire peut être prévu dans l'unité d'hébergement.	-		5
+		Une penderie ou équivalent doit être prévue.	A		-
+		La penderie ou équivalent doit être 1) d'une profondeur minimale de 50 cm et 2) d'une hauteur minimale de 140 cm sous la barre de penderie.	-		4
+		La penderie doit être fermée par des portes battantes ou coulissantes. Les rideaux ne sont pas acceptés comme moyen de fermeture de la penderie.	A		-
+		La penderie doit comporter des tiroirs et/ou étagères.	A		-
+		Lorsque l'unité d'hébergement dispose d'un dressing-room, il doit comporter des cintres, des étagères et/ou tiroirs et un porte bagage. Cette norme permet de valider les normes relatives à la penderie.	-		4
	+	La penderie ou le dressing-room doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-		3
+		Lorsqu'un dressing-room est prévu, il doit être fermé par une porte. Les rideaux ne sont pas acceptés comme moyen de fermeture du dressing-room.	-		5
+		Un minimum de quatre (4) cintres à barres et deux (2) cintres à pinces par personne doivent être prévus. Les cintres disponibles dans les blanchisseries ne sont pas acceptés. Le cintre avec à la fois une barre et une pince est considéré comme un cintre à pince. Tous les cintres doivent être homogènes.	A		-
+		Deux (2) assises (chaises, fauteuils, poufs, sofas ou canapés) au minimum doivent être prévues. Le lit n'est pas considéré comme une assise.	A		-

+		Une (1) assise supplémentaire (chaise, fauteuil, pouf, sofa ou canapé) peut être prévue. Le lit n'est pas considéré comme une assise.	-	5
+		Une table basse doit être prévue.	A	-
+		Lorsqu'un espace extérieur privé ou un balcon d'une surface minimale de 3m² en supplément de la surface de l'unité d'hébergement est prévu, il doit être équipé au minimum de deux assises et d'une table. Les sols, les garde-corps et le mobilier, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
+		Un grand miroir, mural sur support ou fixé à l'intérieur de la porte de la penderie doit être prévu. Ce miroir ne remplace pas le miroir de la table servant de bureau et/ou de coiffeuse.	A	-
+		Un coffre-fort à verrouillage électronique et fixé solidement doit être prévu.	A	-
	+	Le mini bar silencieux, à système d'absorption, branché à l'électricité et en état de fonctionnement doit être prévu.	A	-
	+	Le mini bar doit disposer : 1) d'un minimum de 4 boissons respectant la date de péremption, 2) de 2 verres autres que ceux de la salle de bain (protégés par des couvercles ou retournés sur un set à usage unique).	-	4
	+	La carte du mini bar doit mentionner les tarifs des produits en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH) et le montant des taxes pouvant être facturées au client lorsqu'elles ne sont pas incluses dans les prix affichés.	A	-
	+	Le mini bar doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Les claviers des télécommandes et les boîtiers muraux de l'air conditionné ou du chauffage, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Les équipements et le mobilier de l'unité d'hébergement doivent être en bon état de maintenance, d'entretien et de propreté.	-	3

NEDF	NPQS	Autres services dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le service de blanchisserie, de nettoyage à sec ou de repassage doit être proposé dans l'unité d'hébergement.	A	-
	+	Le service du cirage chaussures doit être proposé au client dans l'unité d'hébergement.	-	3
	+	Le service de couture et de retouche des vêtements doit être proposé au client dans l'unité d'hébergement.	-	3
	+	Les tarifs des services proposés dans l'unité d'hébergement doivent être affichés en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH) ainsi que le montant des taxes pouvant être facturées au client lorsqu'elles ne sont pas incluses dans les prix affichés.	A	-
NEDF	NPQS	Petit équipement dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Des sacs pour collecter les vêtements destinés à la blanchisserie, au nettoyage à sec ou au repassage doivent être mis à la disposition du client dans l'unité d'hébergement.	A	-
+		Une corbeille doit être mise à la disposition du client : 1) différente de celle présente dans la salle de bain, 2) avec un intérieur métallique et non inflammable fournie obligatoirement dans les unités d'hébergement réservées aux fumeurs, 3) avec ou sans couvercle.	-	5
	+	La corbeille doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Des fournitures pour écrire (bloc-notes et un crayon au minimum) doivent être mis à la disposition du client dans l'unité d'hébergement.	A	-
	+	Le panneau "ne pas déranger" doit être prévu. Le panneau peut être électronique.	A	-
	+	Les services de l'établissement doivent être affichés sur un document en bon état d'entretien et de propreté dans chaque unité d'hébergement.	-	2
	+	Toutes les brochures et la documentation mises à la disposition du client, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2

	+	Un kit chaussures à usage unique doit être mis à la disposition du client.	-	2
	+	Un kit couture à usage unique doit être mis à la disposition du client.	-	2
NEDF	NPQS	Sanitaires de l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Lorsque la salle de bain est équipée d'une porte, cette dernière doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		La salle de bain peut être équipée d'un système d'aération adéquat (VMC et/ou fenêtre donnant sur l'extérieur).	-	3
	+	Le système d'aération doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Les WC doivent être équipés d'un rouleau de papier toilette sur dérouleur.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support doit être prévu.	A	-
	+	Le dérouleur de papier toilette doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Un distributeur de sacs pour récupération des serviettes hygiéniques doit être placé à proximité de la cuvette des WC.	-	4
	+	Les cuvettes des WC doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	-	3
	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé. Le récipient de la balayette doit être en acier inoxydable.	A	-
	+	Lorsqu'un bidet et/ou une douchette proches des WC sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Si la salle de bain contient : 1) Une douche seulement : elle doit être équipée d'une douchette sur barre ajustable ou d'une douche pluie en plafond avec une douchette en plus. 2) Une baignoire seulement : elle doit être équipée d'un dispositif de douche sur barre ajustable. 3) Une baignoire et une douche : une douchette sur barre ajustable est exigée seulement pour la douche.	A	-

+		Une poignée de sécurité, permettant sa prise en main en position debout, doit être prévue dans le cas de douche et/ou douche sur baignoire.	A	-
+		Lorsqu'un pare-douche ou une cabine de douche est prévu(e), il(elle) doit être obligatoirement en verre.	-	5
	+	Le pare-douche ou cabine de douche doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le lavabo doit être alimenté en eau chaude et en eau froide.	A	-
+		Tous les points d'eau liés aux lavabos et aux douches doivent être raccordés à une installation d'un circuit d'eau en boucle fermée permettant l'arrivée de l'eau en moins de 3 minutes, avec une température maximale ne dépassant pas 50°C pour l'eau chaude et 20°C pour l'eau froide.	-	4
+		La plomberie des lavabos et WC doit être non apparente, sauf dans le cas d'ensemble design.	A	-
+		Un espace ou des étagères doivent être aménagés pour permettre au client de déposer ses affaires de toilette.	-	4
+		Deux (2) verres pour se rincer la bouche protégés par des couvercles ou retournés sur un set à usage unique doivent être prévus. Ils ne doivent pas être confondus avec ceux du mini bar.	A	-
	+	Les verres pour se rincer la bouche ainsi que leurs couvercles doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Le chauffe-eau doit être non apparent.	A	-
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	3
	+	Un sèche-cheveux en bon état de maintenance et de propreté doit être prévu.	A	-
+		Deux (2) patères ou une (1) patère à deux crochets doivent être prévues.	A	-
+		Une poubelle avec couvercle s'ouvrant à l'aide d'une pédale ou automatiquement doit être prévue.	A	-

+		Deux (2) points lumineux au minimum doivent être prévus.	A	-
	+	Un éclairage adapté doit être prévu et doit permettre d'éviter les zones d'ombre sur le visage face au miroir.	-	3
+		Une (1) prise de courant électrique pour le rasoir avec un transformateur de basse tension doit être prévue, cette prise peut également être intégrée au sèche-cheveux mural.	-	5
+		Un miroir au-dessus du lavabo doit être prévu.	A	-
+		Un miroir grossissant sans éclairage intégré doit être prévu.	-	3
+		Un pèse-personne en état de fonctionnement doit être prévu.	-	2
+		Une boîte de serviettes en papier doit être prévue. Elle peut être déposée dans la salle de bain ou à l'extérieur dans l'unité d'hébergement.	-	4
+		Un téléphone doit être prévu dans la salle bain et WC. Le téléphone doit être propre et en bon état de fonctionnement.	-	3
+		Une étagère spécifique ou un support pour deux serviettes de bain doit être prévu, 1) il doit être différent du porte serviettes et des patères, 2) à proximité de la baignoire et/ou de la douche.	A	-
+		Un porte serviettes ou support pour 2 serviettes doit être prévu, 1) il doit être différent de l'étagère spécifique ou le support pour les serviettes de bain et des patères et 2) il doit être à proximité des lavabos.	A	-
	+	Des produits d'accueil doivent être prévus pour chaque client : 1 shampooing, 1 savon, 1 gel douche en plus d'un produit supplémentaire (après shampooing, crème corps, etc.)	A	-
	+	Les produits d'accueil doivent être à usage unique, siglés sous le nom de l'établissement ou d'une même marque.	-	5
	+	Le support des produits d'accueil doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Un bonnet de bain, un kit rasage, un kit brosse à dent, une lime à ongles, des cotons-tiges et du coton doivent être prévus à la demande du client.	-	3

+		Le linge de toilette doit être entièrement en coton. Le minimum requis par personne dans la salle de bain est de : - Un (1) drap de bain (150x100 cm) ; - Une (1) serviette de toilette (100x50 cm) ; - Un (1) tapis de bain (70x50 cm).	A	-
+		Une serviette carrée pour le visage (30x30cm) ou un gant de toilette en coton doit être prévu par personne.	-	2
+		Un peignoir de bain par personne doit être prévu. Il peut être rangé dans la salle de bain ou à l'extérieur dans l'unité d'hébergement.	A	-
	+	Une paire de chaussons à usage unique doit être prévue par personne. Elle peut être rangée dans la salle de bain ou à l'extérieur dans l'unité d'hébergement.	A	-
	+	Le linge de toilettes doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	La faïence murale de la baignoire et/ou douche, doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les équipements (porte-serviette, étagère, etc.), robinetterie et bondes doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Les joints des baignoires, des lavabos et des douches doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les fenêtres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Espaces petit-déjeuner ou de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le service du petit-déjeuner doit être prévu pendant une durée minimale de 3 heures, entre 6h00 et 10h30. L'affichage des horaires du service du	A	-

		petit-déjeuner doit être prévu à l'entrée de l'espace petit-déjeuner ou de restauration.			
	+	Les services de déjeuner et de dîner doivent être prévus 7j/7 dans le ou les espaces de restauration.	A	-	
	+	L'espace petit-déjeuner ou de restauration doit être strictement non-fumeur avec la possibilité de disposer d'une zone isolée réservée aux fumeurs.	-	5	
+		L'espace petit-déjeuner ou de restauration fermé doit avoir une température ambiante comprise entre 18°C et 26°C.	A	-	
+		Un système d'extraction d'air ou d'aération doit être installé, dans les espaces fermés, pour empêcher la propagation de l'odeur de la fumée, des odeurs de cuisine et/ou de préparation dans la salle.	-	3	
	+	Les stations ou unités de service et/ou de distribution, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5	
+		Une distance minimale de 1,5 m doit être prévue entre les stations ou unités de service et/ou de distribution et les tables réservées aux clients.	-	3	
+		Des chaises hautes réservées aux bébés doivent être mises à disposition des clients.	-	2	
+		Une décoration avec des fleurs naturelles fraîchement coupées doit être prévue.	-	4	
	+	Les points d'éclairage doivent être en bon état de maintenance.	-	3	
	+	Une animation musicale soit par un groupe de musiciens ou des instruments de musique doit être prévue, au moins pendant le service du déjeuner ou du dîner.	-	4	
	+	Le niveau sonore de la musique doit permettre de mener une conversation entre deux clients sur la même table.	-	3	
	+	Les tableaux, les sculptures ou tout élément de décoration doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3	
	+	Le mobilier, en particulier les tables et les chaises, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3	

	+	Les voilages, les tentures et les stores, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	L'art de la table dans les espaces petit-déjeuner ou de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	Les couverts doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	La verrerie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Le linge de la table (nappes, set de table, autres nappes, etc.) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les serviettes de table doivent être prévues.	A	-
+		Les serviettes de table doivent être en tissu.	-	5
NEDF	NPQS	Services du petit-déjeuner :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit porter un uniforme.	-	4
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	4
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service du petit-déjeuner doivent être propres et soignées.	-	4
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit être souriant, courtois et disponible.	-	4

	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	5
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	5
	+	En cas de besoin d'intervention (table bancale, absence de sel ou poivre, couvert tombé au sol, etc.), le personnel de service du petit-déjeuner doit être efficace et cordial.	-	5
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	5
	+	Un choix entre 2 variétés minimum de jus de fruits frais doit être prévu.	A	-
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	5
	+	Un service café et/ou thé à table doit être prévu.		
	+	Le café doit être préparé à la demande du client à l'aide d'une machine à café espresso avec broyeur de café en grains.	A	-
	+	Une variété de pains et de viennoiseries doit être prévue.	A	-
	+	Le pain et les viennoiseries doivent être frais.	-	5
	+	Les propositions des préparations chaudes doivent être diversifiées (œufs au plat, œufs brouillés, œufs à la coque, omelette, saucisses, crêpes, etc.).	-	5
	+	Le set d'épices (sel, poivre, moutarde, sauces, etc.) doit être propre, bien présenté et en nombre suffisant sur la table ou apporté à la demande du client.	-	3
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit montrer de l'attention lors de l'entrée et du départ du client.	-	4
NEDF	NPQS	Services du déjeuner et/ou dîner :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	La carte de restauration et de boissons autre que celle du petit-déjeuner peut être prévue. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	4

	+	Les prix doivent être affichés sur la carte de restauration et de boissons en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
+		La carte de restauration et de boissons doit être prévue dans une langue étrangère au minimum.	A	-
	+	La carte doit être propre et en bon état.	-	5
	+	La durée d'attente ne doit pas dépasser 5 minutes pour que le client prenne une place dans l'espace de restauration.	-	4
	+	Une proposition de boissons doit être effectuée en une durée maximale de 5 minutes après que le client soit installé.	-	5
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit suggérer et fournir des explications sur les plats proposés par l'établissement.	-	5
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	4
	+	Le set d'épices (sel, poivre, moutarde, sauces, etc.) doit être propre, bien présenté et en nombre suffisant sur la table ou apporté à la demande du client.	-	3
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit fournir, à la demande du client, des informations utiles sur les types de plats proposés et les boissons mentionnés sur la carte.	-	5
	+	Les verres vides doivent être remplis à nouveau par le serveur.	-	4
	+	Les plats et les boissons servis doivent correspondre à la commande.	-	4
	+	En cas de besoin d'intervention (table bancale, absence de sel ou poivre, couvert tombé au sol, etc.), le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit être efficace et cordial.	-	5
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit porter un uniforme.	-	4
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	4
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service du déjeuner et/ou dîner doivent être propres et soignées.	-	4

	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit être souriant, courtois et disponible.	-	4
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	4
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	4
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	4
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit proposer au client du thé, du café ou une infusion à la fin du repas. Le café doit être préparé à la demande du client à l'aide d'une machine espresso avec broyeur de café en grains.	-	5
	+	L'addition doit être présentée à la demande du client.	-	5
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale.	-	4
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit montrer de l'attention lors de l'arrivée et du départ du client.	-	4
NEDF	NPQS	Présentation des mets dans les espaces de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Les entrées doivent être bien présentées.	-	5
	+	Le plat principal doit être bien présenté.	-	5
	+	Les plats chauds et froids doivent être servis à une température convenable.	-	5
	+	Les desserts doivent être bien présentés.	-	5

NEDF	NPQS	Services de buffet dans les espaces de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Un service de buffet doit être prévu dans les espaces de restauration.	A	-
	+	Le buffet doit comporter : 1) des propositions de plats chauds et froids, 2) une signalétique annonçant les types de plats proposés.	-	4
	+	Des panneaux en verre protecteur contre les odeurs doivent être prévus pour protéger les plats froids et les pâtisseries.	-	5
	+	Des chauffe-plats doivent être prévus avec des couvercles coulissants ou à ouverture automatique par un système à infrarouge.	-	5
+		L'ensemble des câbles électriques sur ou proches des buffets ne doit pas être apparent.	-	5
+		Les assiettes réservées au buffet doivent être stockées à une hauteur de 70 centimètres du sol au minimum.	-	3
+		Un chauffe-assiettes en état de fonctionnement doit être prévu.	-	4
	+	Le buffet doit être présenté de manière propre et organisée.	-	4
	+	Les plats disponibles au buffet doivent être régulièrement réapprovisionnés.	-	4
	+	Des couverts de service doivent être prévus pour tous les plats disponibles au buffet.	-	2
	+	La circulation des clients autour du buffet doit être fluide.	-	4
	+	Le délai d'attente devant le buffet ne doit pas dépasser 5 minutes.	-	4
	+	Un minimum de 3 spécialités marocaines doit être prévu.	-	5
	+	Un service de boissons à table ou au buffet doit être prévu.	-	5
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	5
	+	En cas de besoin d'intervention (table bancale, absence de sel ou poivre, couvert tombé au sol, etc.), le personnel de service de l'espace de restauration doit être efficace et cordial.	-	5
	+	Le personnel de service de l'espace de restauration doit porter un uniforme.	-	4

	+	Le personnel de service de l'espace de restauration doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	4
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service de l'espace de restauration doivent être propres et soignées.	-	4
	+	Le personnel de service de l'espace de restauration doit être souriant, courtois et disponible.	-	4
	+	Le personnel de service de l'espace de restauration doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	4
	+	Le personnel de service de l'espace de restauration doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	4
	+	Le personnel de service de l'espace de restauration doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	4
NEDF	NPQS	Room service :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Un room service doit être prévu.	A	-
	+	La carte de restauration et de boissons du room service, doit inclure : 1) le numéro d'appel du room service, 2) les horaires du service, 3) les prix en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH), 4) le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Tous les plats et les boissons mentionnés sur la carte doivent être disponibles.	-	5
	+	La prise de commande doit être effectuée par téléphone ou via un autre support disposé dans l'unité d'hébergement, et le temps d'attente pour la prise de commande ne doit pas dépasser 3 min.	-	4
	+	La prise de commande dans une langue étrangère doit être prévue.	-	4
	+	La commande par téléphone doit être récapitulée de manière compréhensible.	-	2

		Si la commande n'est pas prise par téléphone, cette norme est non applicable.			
	+	Le temps d'attente annoncé lors de la prise de commande doit être respecté.	-		3
	+	Le plat doit correspondre à la commande du client.	-		4
	+	Le personnel du room service doit s'informer auprès du client de l'heure de la récupération du plateau-repas.	-		2
	+	L'heure convenue de la récupération des plateaux-repas doit être respectée.	-		2
	+	La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-		3
	+	Les nappes et les serviettes en tissu doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-		3
	+	Des fleurs naturelles fraîchement coupées doivent être présentées sur le plateau.	-		3
	+	Le personnel du room service doit préparer la table dans l'unité d'hébergement.	-		5
	+	Le personnel du room service doit porter un uniforme.	-		4
	+	La tenue et l'apparence du personnel du room service doivent être propres et soignées.	-		4
	+	Le personnel du room service doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-		4
	+	Les plats doivent être servis à une température convenable.	-		4
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-		4
	+	Les plats doivent être bien présentés.	-		3
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté.	-		3

			L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale.	-	3
NEDF	NPQS		Espace servant des boissons :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+		Un service de boissons doit être prévu dans l'espace servant des boissons.	A	-
	+		L'espace servant des boissons doit être ouvert à la clientèle 7j/7.	A	-
+			La température de l'espace intérieur servant des boissons doit être comprise entre 18°C et 26°C.	-	3
	+		Les installations et équipements de l'espace servant des boissons doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+		Le comptoir de l'espace servant des boissons doit être propre et soigneusement organisé (absence de machine à café ou à jus de fruits sur le comptoir).	A	-
	+		Les points d'éclairage doivent être en bon état de fonctionnement.	-	5
	+		Le mobilier (comptoir, tabourets, tables, chaises, fauteuils, canapés, etc.) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+		Les équipements derrière le comptoir ne doivent pas être visibles. Les étagères et la verrerie doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+		Les voilages, les tentures, les vélums et stores, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	4
+			Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+		Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+			Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+			Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

NEDF	NPQS	Services dans l'espace servant des boissons :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Une carte des boissons affichant les prix, si elles ne sont pas incluses dans le tarif de l'unité d'hébergement, doit être prévue. Les prix doivent être affichés en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	La carte doit être propre et en bon état.	-	5
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit être souriant, courtois et disponible.	-	4
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit parler une langue étrangère au minimum.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit porter un uniforme.	-	4
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service de l'espace servant des boissons doivent être propres et soignées.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	4
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	4
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	4
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	4
	+	Les boissons doivent être proposées au client dans un délai ne dépassant pas 10 minutes après son installation.	-	5

	+	La vaisselle des boissons doit être propre et adaptée au choix des boissons.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit suggérer des boissons disponibles. Le café doit être préparé à la demande du client à l'aide d'une machine à café espresso avec broyeur de café en grains.	-	5
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit fournir des informations utiles sur les boissons à la demande du client.	-	3
	+	La commande doit être servie dans un délai ne dépassant pas 20 minutes.	-	4
	+	Les boissons servies doivent correspondre à la commande.	-	4
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	4
	+	L'addition doit être présentée à la demande du client. Cette norme est non applicable si le service boissons est inclus dans le prix de l'unité d'hébergement.	-	5
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté. Cette norme est non applicable si le service boissons est inclus dans le prix de l'unité d'hébergement.	-	4
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale. Cette norme est non applicable si le service boissons est inclus dans le prix de l'unité d'hébergement.	-	4
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit montrer de l'attention lors de l'entrée et du départ du client.	-	4
NEDF	NPQS	Salles polyvalentes :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une ou plusieurs salles polyvalentes doivent être prévues pour offrir des services d'organisation de conférences, banquets, séminaires et autres.	A	-

+		La température de la salle ou des salles polyvalentes doit être comprise entre 18°C et 26°C. La salle ou les salles polyvalentes doivent disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	4
+		Un téléphone intérieur doit être prévu à l'intérieur ou devant la porte de la salle.	A	-
+		Le service internet filaire et/ou sans fil (Wi-Fi), doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	A	-
+		Un système d'occultation permettant de mettre la salle dans l'obscurité doit être prévu.	A	-
+		Le système d'occultation doit être en bon état d'entretien et correctement installé.	-	5
+		Le mobilier de la salle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		L'équipement de la salle (écran, projecteur vidéo, etc.) doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Les vitres doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Piscine intérieure et/ou extérieure :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Le service de natation doit être prévu dans la piscine intérieure et/ou extérieure.	A	-
+		La piscine intérieure, lorsqu'elle est prévue, doit être chauffée au minimum à 26°C.	-	4

+		Un panneau d'instructions à respecter doit être placé d'une manière visible à proximité de la piscine. Les informations peuvent être soit écrites soit illustrées par des pictogrammes.	A	-
+		Le panneau d'instructions à respecter doit préciser en particulier : - Si la piscine est ouverte aux non-résidents ou réservée uniquement aux résidents ; - Les horaires d'ouverture ; - Le numéro de contact en cas d'urgence et l'emplacement du téléphone le plus proche ; - Les règles d'utilisation des plongeurs ou toboggans lorsqu'ils existent ; - L'âge des enfants devant être accompagnés ; - La tenue adaptée à la natation ; - L'interdiction de l'accès des animaux.	A	-
	+	Les douches aménagées près de la piscine doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les profondeurs de l'eau du bassin ou des bassins doivent être marquées soit en centimètres ou en mètres. La marque doit être visible et lisible tout autour du bassin ou des bassins et en particulier à proximité de l'entrée du bassin.	-	2
+		Le pourtour de la piscine doit être antidérapant.	A	-
	+	L'espace piscine (incluant la piscine et ses abords) doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
	+	L'eau de la piscine doit être propre.	A	-
	+	Les joints dans et autour du bassin ou des bassins doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Des transats ou des chaises et des tables à leur proximité doivent être prévus. Des parasols doivent être prévus près des piscines extérieures.	-	4

+		Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être disponibles en nombre suffisant.	-	4
	+	Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Des matelas disposés sur les transats, en bon état d'entretien et de propreté, doivent être prévus.	-	5
	+	Un service de linge de bain doit être proposé au client.	-	4
	+	Le linge de bain doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		La surveillance de la piscine doit être assurée par un maître-nageur, ayant un certificat de sauveteur. Un employé polyvalent, ayant une formation adaptée, peut assurer ce service.	A	-
	+	Un service de boissons et de collations peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	4
	+	La carte des boissons et des collations doit indiquer les prix en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	4
	+	Les collations doivent être servies à une température convenable.	-	4
	+	Les commandes des boissons et des collations doivent être traitées dans un délai raisonnable.	-	4
	+	La vaisselle doit être collectée régulièrement.	-	5
	+	Le personnel de service doit porter un uniforme facilement reconnaissable.	-	4
	+	L'uniforme doit être propre et soigné.	-	4
	+	Le personnel de service doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	4
	+	Le personnel de service doit être souriant, courtois et disponible.	-	4
	+	Le personnel de service doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	4

	+	Le personnel de service doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	4
	+	Le personnel de service doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	4
+	+	Lorsque la piscine intérieure et/ou extérieure est ouverte aux clients non-résidents, un service de changement de vêtements doit être prévu dans les vestiaires.	A	-
+		Les vestiaires doivent être équipés d'assises et de casiers sécurisés pour les bagages.	-	4
+	+	Lorsque la piscine intérieure et/ou extérieure est ouverte aux clients non-résidents, un service de douches et de toilettes doit être prévu.	A	-
	+	La robinetterie des douches et toilettes doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les faïences, le marbre et la peinture dans les douches, les toilettes et les vestiaires doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Les sols des douches, des toilettes et des vestiaires doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs des douches, des toilettes et des vestiaires doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les douches et les toilettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les vestiaires doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les casiers de bagages doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
NEDF	NPQS	Exploitation d'une plage privative :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Les établissements à proximité de la mer, peuvent exploiter une plage privative, conformément aux dispositions prévues par la législation et la réglementation en vigueur. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5

+		Un panneau d'instructions à respecter doit être placé d'une manière visible sur l'accès de la plage. Les informations peuvent être soit écrites soit illustrées par des pictogrammes.	A	-
+		Des transats ou des chaises doivent être prévus. Les transats ou les chaises doivent être disponibles en nombre suffisant.	-	4
	+	Des matelas disposés sur les transats, en bon état d'entretien et de propreté, doivent être prévus.	-	4
+		Des tables doivent être prévues près des transats ou des chaises.	-	4
+		Des parasols doivent être prévus.	A	-
	+	Les équipements doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Un service de linge de bain doit être proposé au client.	-	4
	+	Le linge de bain mis à la disposition du client doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		La surveillance de la plage doit être assurée par un maître-nageur, ayant un certificat de sauveteur ou une formation adaptée. Le maître-nageur doit être présent durant ses horaires de travail.	A	-
	+	Les accès à la plage privative depuis l'établissement doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		L'établissement doit équiper cette plage de deux (2) vestiaires, munis de casiers, de douches et de toilettes séparées pouvant être fermées de l'intérieur pour les hommes et les femmes, sous forme de structures légères. Les vestiaires peuvent être sur ou proche de la plage.	A	-
	+	Les vestiaires et ses équipements doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Un service de boissons et de collations peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	4
	+	La carte des boissons et des collations doit indiquer les prix en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH).	A	-

		Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.			
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-		4
	+	Les collations doivent être servies à une température convenable.	-		4
	+	Les commandes des boissons et des collations doivent être traitées dans un délai raisonnable.	-		4
	+	La vaisselle doit être collectée régulièrement.	-		5
	+	Le personnel de service doit porter un uniforme facilement reconnaissable.	-		4
	+	L'uniforme doit être propre et soigné.	-		4
	+	Le personnel de service doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-		4
	+	Le personnel de service doit être souriant, courtois et disponible.	-		4
	+	Le personnel de service doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-		4
	+	Le personnel de service doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-		4
	+	Le personnel de service doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-		4
NEDF	NPQS	Equipements d'animation :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"	
+		Le service d'animation peut être prévu dans la discothèque et/ou le night-club et/ou la salle de spectacle de l'établissement. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	4	
+		Le mobilier (tables, chaises, comptoir, etc.) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-	
+		Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3	
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-	

+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.		A	-
	+	Une équipe d'animation ludique diurne et nocturne doit être présente dans l'établissement 7j/7.		A	-
	+	Une équipe d'animation ludique pour les enfants doit être présente dans l'établissement 7j/7.		A	-
	+	Des infrastructures dédiées aux activités sportives doivent être prévues (à titre d'exemple : terrains de tennis, basket-ball, mini-golf, équitation, etc.).		A	-
	+	Un entraîneur pour superviser les terrains de sport doit être prévu.		-	4
	+	Les équipements nécessaires doivent être prévus pour les terrains de sport.		-	4
	+	Les horaires d'ouverture et de fermeture des terrains de sports doivent être affichés.		-	4
	+	Les terrains de sports et leurs équipements doivent être en bon état d'entretien et de propreté.		-	4
	+	Les clôtures des terrains de sport doivent être en bon état d'entretien et de propreté.		-	3
+		L'établissement doit prévoir une animation ludique (activités d'apprentissage manuelles, jeu de fléchettes, bibliothèque, etc.)		A	-
+		Des activités d'animation nocturne (équipements sonores appropriés, night-club, salle de théâtre, etc.) devant répondre à 80% de la capacité en unité d'hébergement de l'établissement, doivent être prévues.		A	-
	+	Les équipements d'animation doivent être en bon état de maintenance.		-	3
	+	Les équipements d'animation doivent être en bon état d'entretien et de propreté.		-	3
	+	Le mobilier et le matériel doivent être en bon état de maintenance et de propreté.		-	4
	+	Les sols et les terrains doivent être en bon état d'entretien et de propreté.		-	3
	+	Les murs des locaux des activités d'animation, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.		-	4
	+	Les plafonds, les vélums et les verrières des locaux des activités d'animation, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.		-	3

NEDF	NPQS	Jardin d'enfants ou Club d'enfants :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Un programme d'animation peut être prévu au niveau du jardin d'enfants ou du club d'enfants. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
+		Les horaires d'ouverture doivent être affichés à l'entrée du jardin d'enfants ou du club d'enfants.	A	-
+		Les tranches d'âges des enfants pouvant être accueillis doivent être affichées.	A	-
+		La surveillance doit être assurée par le personnel de façon permanente durant les horaires d'ouverture.	A	-
+		Le programme d'animation doit être affiché.	-	3
+		Les aires de jeux extérieures doivent être sécurisées et clôturées par une clôture artificielle ou naturelle.	A	-
+		Les jeux proposés à l'extérieur doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Les espaces extérieurs réservés aux enfants doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'une salle de repos au niveau du jardin d'enfants ou d'un club d'enfants, les matelas ou les chaises ainsi que le linge du lit mis à la disposition des enfants (drap, couverture, oreiller) doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les toilettes, lorsqu'elles sont prévues, doivent être équipées de savon liquide, de serviettes en papier à usage unique et d'un rouleau de papier toilette sur dérouleur.	-	3
+		Les équipements des toilettes, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3

+		Les vitres et les fenêtres de l'ensemble des locaux fermés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les tapis et les moquettes de l'ensemble des locaux fermés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs de l'ensemble des locaux fermés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Salle de sport :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Le service d'entraînement dans la salle de sport peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
	+	Les horaires d'ouverture et de fermeture de la salle de sport doivent être affichés.	-	3
+		La salle de sport doit être équipée au minimum de 4 différents appareils de sport (musculature, vélo, tapis roulant, etc.).	-	3
+		La température de la salle de sport doit être comprise entre 18°C et 26°C.	-	3
+		La salle de sport doit disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	3
	+	Un entraîneur dans la salle de sport doit être présent.	-	4
	+	Les équipements doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Le miroir de la salle de sport doit être en verre de sécurité.	-	3
+		Les vitres et les miroirs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

NEDF	NPQS	Espace détente :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Un service de bain dans un hammam traditionnel peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Lorsque l'établissement est doté d'un seul hammam traditionnel, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.	-	2
+		Lorsque l'établissement dispose d'un hammam traditionnel supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le hammam destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.	-	3
+		Le hammam traditionnel doit être équipé d'une table de gommage, lorsque le service gommage est prévu.	-	3
	+	Le hammam traditionnel doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+	+	Un service de sauna peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un seul sauna, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un sauna supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le sauna destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.	-	2
+		Le revêtement intérieur du sauna doit être en bois naturel.	-	3
+		Le sauna doit être équipé à l'intérieur d'un hygromètre, d'un thermomètre et d'un sablier en bon état de fonctionnement.		
+		La source de chaleur et d'éclairage doivent être protégés afin d'éviter les brûlures.	-	3
	+	Un seau d'eau et une louche en bois doivent être prévus.		
		Le sauna doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2

+	+	Un service de jacuzzi peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un seul jacuzzi, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un jacuzzi supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le jacuzzi destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.	-	2
+		L'eau dans le jacuzzi doit être propre.	-	3
		La température de l'eau doit être comprise entre 32°C et 40°C.		
+		Le jacuzzi doit être équipé d'une poignée de sécurité lorsque l'accès comprend plus de trois marches.	-	3
	+	Le jacuzzi doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+	+	Un service de massage dans la cabine ou la salle de massage peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	4
+		Un lavabo alimenté en eau chaude et froide doit être prévu à l'intérieur de la cabine ou la salle de massage.	-	4
	+	Le matériel de massage, en particulier les tables ou lits de massage, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	La cabine ou la salle de massage doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Le personnel assurant les soins de bien être doit avoir une formation adéquate.	-	5
+	+	Une salle de repos peut être prévue. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
+		La salle de repos doit être équipée de chaises longues, lits de repos, musique d'ambiance, matelas, etc.	A	-
	+	Les tarifs des services de l'espace détente doivent être affichés en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH).	A	-

		Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.			
	+	Le terminal de paiement électronique (TPE) doit être prévu. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	3	
	+	Un formulaire de déclaration d'absence de contre-indications d'utilisation des services de l'espace détente doit être remis au client pour qu'il le remplit à son entrée dans cet espace.	-	5	
	+	Des chaussons à usage unique et des peignoirs doivent être mis à la disposition du client dans l'espace détente.	-	3	
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, dans l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-	
+		Les sols de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-	
+		Les plafonds, les vélums et les verrières de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-	
+		Les murs de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-	
NEDF	NPQS	Dépendances de l'espace de remise en forme (salle de sport et espace détente) :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"	
+		Lorsque l'établissement dispose d'un espace de remise en forme (salle de sport ou espace détente), un service de changement de vêtements doit être prévu dans des vestiaires séparés pour les hommes et les femmes avec une signalétique adaptée.	A	-	
+		Des casiers et/ou armoires sécurisés au niveau des vestiaires doivent être prévus.	A	-	
+	+	Lorsque l'établissement dispose d'un espace de remise en forme (salle de sport ou espace détente), un service douche peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5	

+		Les douches doivent être dotées d'une signalétique adaptée et doivent être équipées de poignées de sécurité et de portes permettant une fermeture de l'intérieur. L'utilisation de rideaux dans les douches est interdite.	-	5
	+	Les joints des lavabos et des douches doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un espace de remise en forme (salle de sport ou espace détente), un service toilettes doit être prévu.	A	-
	+	Le mobilier des dépendances de l'espace de remise en forme doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, au niveau des dépendances de l'espace de remise en forme doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols des dépendances de l'espace de remise en forme doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds, les vélums et les verrières des dépendances de l'espace de remise en forme doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs des dépendances de l'espace de remise en forme doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Assistance médicale :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'établissement doit disposer d'un service d'assistance médicale dirigé par un médecin de garde conventionné. Ce service comprend une infirmerie dirigée par une infirmière attitrée pour dispenser aux clients en cas d'urgence les soins de première nécessité et assurer aux employés une assistance médicale adéquate et permanente (fichiers médicaux à jour).	A	-
+		Une trousse ou armoire de premiers secours doit être prévue, contenant les fournitures essentielles pour administrer les premiers secours.	A	-

NEDF	NPQS	Locaux des employés :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le réfectoire doit être équipé de chaises ou fauteuils.	A	-
+		Le réfectoire doit disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	A	-
+		La température du réfectoire doit être comprise entre 18°C et 26°C.	-	4
+		Un emplacement réservé pour la distribution des repas du personnel doit être prévu.	A	-
+		Le mobilier, en particulier les tables et les chaises, doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les couverts doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
+		Des distributeurs d'eau potable ou de l'eau potable en bouteilles doivent être prévus.	-	5
+		Lorsque le réfectoire est éloigné des vestiaires, un lavabo au minimum alimenté en eau chaude et froide doit être prévu à l'entrée du réfectoire.	A	-
+		Des casiers ou placards individuels verrouillables doivent être prévus pour les employés et les stagiaires dans les vestiaires.	A	-
+		Les toilettes séparées pour les hommes et les femmes doivent être dotées de portes pouvant être fermées de l'intérieur de la cabine.	A	-
+		Les toilettes doivent être dotées d'un système de chasse d'eau à pression.	A	-
+		Les douches séparées pour les hommes et les femmes doivent être dotées de portes pouvant être fermées de l'intérieur de la cabine.	A	-
+		Les rideaux de douches ne sont pas acceptés.	A	-
+		Les douches doivent être alimentées en eau chaude et froide en permanence.	A	-
+		Un (1) lavabo au minimum alimenté en eau chaude et froide et équipé d'un miroir et d'un point lumineux doit être prévu.	A	-

+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un distributeur de savon, sèche mains ou serviettes en papier à usage unique doivent être prévus.	A	-
+		Une poubelle avec couvercle doit être prévue.	A	-
+		Le matériel dans les locaux des employés doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

2-3 Hôtel Club de la catégorie 4 étoiles :

Normes d'équipement dimensionnelles et fonctionnelles (NEDF)	Normes de production et de qualité des services (NPQS)	Normes	Type des normes	
			Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
NEDF	NPQS	Réservation :		
	+	La réservation par téléphone ou par internet doit être possible selon les normes complémentaires ci-après.	A	-
NEDF	NPQS	Réservation par téléphone :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La réservation par téléphone doit être possible 24h/24 et 7j/7.	-	3
	+	Le délai d'attente lors de l'appel ne doit pas dépasser cinq (5) sonneries.	-	3
	+	En cas d'attente, le réceptionniste doit présenter des excuses.	-	2
	+	Le réceptionniste doit être en mesure de s'exprimer dans au moins deux langues étrangères.	-	4
	+	Le réceptionniste doit annoncer la dénomination commerciale de l'établissement d'une manière compréhensible.	-	2
	+	Le réceptionniste doit présenter les différents types d'unités d'hébergement qu'offre l'établissement.	-	3
	+	Le réceptionniste doit indiquer les unités disponibles pour chaque type.		
	+	Le réceptionniste doit présenter les tarifs des différents types d'unités d'hébergement.	-	3
	+	Le réceptionniste doit informer le client sur la politique adoptée par l'établissement concernant la confirmation de la réservation.	-	3

	+	Le réceptionniste doit informer le client sur la politique adoptée par l'établissement concernant l'annulation de la réservation.	-	3
	+	Le réceptionniste doit présenter l'information sur les horaires de check-in et de check-out.	-	3
	+	Le réceptionniste doit demander au client l'heure de son arrivée à l'établissement.	-	3
	+	Le réceptionniste doit récapituler les informations de la réservation en précisant : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	3
	+	Le réceptionniste doit clore la conversation téléphonique par une formule de politesse.	-	3
	+	L'établissement doit envoyer la confirmation de la réservation dans un délai ne dépassant pas 24 heures par email, fax ou SMS. La confirmation de la réservation doit mentionner les informations suivantes : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	4
NEDF	NPQS	Réservation par internet :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	L'établissement doit disposer de son propre site internet et/ou de celui du groupe ou de la chaîne hôtelière auquel il appartient. Ce site doit être facilement accessible via les moteurs de recherche et permettre la réservation en ligne.	-	3
	+	Le site internet de l'établissement doit être présenté au minimum en 2 langues étrangères.	-	3
	+	Le site internet de l'établissement doit fournir les informations utiles concernant : - Le type et la catégorie officiels délivrés à l'établissement ; - Les tarifs des différents types d'unités d'hébergement ; - Le détail des taxes devant être facturées aux clients ; - Les informations sur la localisation de l'établissement ;	-	4

		- Les principales prestations offertes par l'établissement ; - Une fiche de contact.			
	+	Le site internet de l'établissement doit contenir des informations sur la politique adoptée par l'établissement concernant la confirmation de la réservation.	-	3	
	+	Le site internet de l'établissement doit contenir des informations sur la politique adoptée par l'établissement concernant l'annulation de la réservation.	-	3	
	+	La réservation en ligne sur le site internet de l'établissement doit être possible en moins de 5 clics (1 clic par page à remplir).	-	4	
	+	Le paiement (total ou partiel) en ligne doit être possible sur le site internet de l'établissement.	-	3	
	+	La réservation doit être confirmée par le site internet de l'établissement à travers un email dans un délai ne dépassant pas 24 heures. La confirmation de la réservation doit mentionner les informations suivantes : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	4	
NEDF	NPQS	Enseigne extérieure et façade :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"	
+		L'établissement doit disposer d'une enseigne extérieure permettant d'identifier clairement l'établissement.	A	-	
+		L'enseigne extérieure doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3	
	+	L'enseigne extérieure doit être dotée d'un éclairage nocturne en bon état d'entretien et de propreté.	-	4	
	+	La porte et l'entrée de l'établissement doivent être dotées d'un éclairage nocturne.	A	-	
+		L'ensemble des façades du ou des bâtiments de l'établissement doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-	

NEDF	NPQS	Parking et/ou garage :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Lorsque la capacité d'hébergement de l'établissement dépasse 30 unités d'hébergement, un parking relevant de l'établissement doit être prévu.	A	-
+		Un système de vidéosurveillance en marche doit être prévu 7j/7 et 24h/24 au niveau de tout parking relevant de l'établissement, conformément aux dispositions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.	A	-
+		Un système d'éclairage suffisant et en bon état de maintenance et de propreté doit être prévu au niveau de tout parking relevant de l'établissement. L'éclairage doit permettre d'éviter des zones sombres.	A	-
+		L'ensemble des installations de tout parking relevant de l'établissement (sols, murs, plafonds, structures, protection solaire, marquage au sol, etc.) doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	L'établissement doit assurer un service voiturier.	-	4
	+	Un employé exclusif et qualifié au minimum doit être prévu pour la fonction du service voiturier.	A	-
NEDF	NPQS	Espaces verts :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Des espaces verts en pleine terre doivent être aménagés à l'intérieur et/ou à l'extérieur des bâtiments.	-	5
	+	Les espaces verts en pleine terre doivent être soignés.	-	3
NEDF	NPQS	Entrée de l'établissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'entrée principale de l'établissement doit être équipée d'un portique de sécurité.	A	-

+		L'entrée principale de l'établissement doit être équipée d'un système de vidéosurveillance en marche installé conformément aux dispositions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.	A	-
+		Un détecteur de matériaux doit être prévu à l'entrée de l'établissement.	A	-
	+	Une porte automatisée ou un portier à l'entrée de l'établissement doit être prévu.	-	3
	+	Le personnel assurant le service de portier doit porter un uniforme propre et soigné.	-	3
	+	Le personnel assurant le service de portier doit disposer d'un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	3
+		L'ensemble du matériel et des équipements de l'entrée de l'établissement doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Services à l'arrivée du client :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Un bagagiste au minimum doit être prévu.	-	4
	+	Le bagagiste doit porter un uniforme propre et soigné.	-	3
	+	Le bagagiste doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	3
	+	Les bagages doivent être pris en charge dès l'arrivée du client.	-	3
+		La bagagerie doit être : 1) Sécurisée : la bagagerie doit être dotée d'une porte avec un système de fermeture.	-	4

		2) Aménagée : elle doit être équipée à l'intérieur d'étagères d'une profondeur minimale de 50 cm et de crochets ou de barres pour les housses valises. 3) Exclusivement réservée au dépôt des bagages des clients.		
+		La bagagerie et ses équipements doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
NEDF	NPQS	Espace et service d'accueil :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le service d'accueil pour l'enregistrement (check-in) doit être assuré derrière un comptoir, devant un bureau ou dans un hall dédié à l'arrivée des clients.	A	-
+		L'espace d'accueil doit disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	3
+		Une signalétique pour l'espace d'accueil permettant de le repérer facilement doit être prévue.	-	3
	+	L'espace d'accueil doit être propre et bien rangé.	-	3
	+	L'établissement doit mettre en place, dans l'espace d'accueil, une signalétique des différents services proposés à la clientèle (restaurant, espace servant des boissons, salle de réunions, ascenseurs, WC, etc.) en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le personnel d'accueil doit être présent 24h/24 et 7j/7.	A	-
	+	Le personnel d'accueil doit porter un uniforme propre et soigné.	-	3
	+	Le personnel d'accueil doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	3
+		Le matériel de l'espace d'accueil tel que les ordinateurs, les télécopieurs, les photocopieurs, le scanner et les câbles informatiques ne doit pas être visible, à l'exception des écrans et des claviers.	-	2

	+	L'établissement doit prévoir une brochure affichant les services qu'il offre en deux langues étrangères au minimum, soit sur support papier ou support électronique.	-	3
+		L'espace d'accueil doit être équipé de tables basses et de chaises et/ou de fauteuils, canapés ou sofas.	A	-
+		Les installations et les équipements de l'espace d'accueil doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
	+	Le personnel d'accueil doit transmettre tous les messages laissés pour le client dans un délai maximal de 3 heures, que ce soit par message écrit ou numérique.	-	4
	+	Un service de photocopie, fax ou impression doit être prévu.	-	3
+		L'établissement doit disposer d'un service de conciergerie. Le service de conciergerie peut être rendu derrière le même bureau ou comptoir de l'accueil. Une signalétique du service de conciergerie au niveau de l'espace d'accueil doit être prévue.	-	4
	+	Le personnel de conciergerie doit être présent 7j/7.	-	3
	+	Lorsque l'espace du service de conciergerie est séparé de l'espace d'accueil, il doit être propre et bien rangé.	-	3
+		Lorsque l'espace du service de conciergerie est séparé de l'espace d'accueil, le matériel tel que les ordinateurs, les télécopieurs, les photocopieurs, le scanner et les câbles informatiques ne doit pas être visible, à l'exception des écrans et des claviers.	-	2
	+	Le personnel de conciergerie doit répondre efficacement à la demande du client (lieux à visiter, restaurant, taxi, etc.).	-	4
	+	Le personnel de conciergerie doit présenter au client des explications claires sur les tarifs des services demandés.	-	3
	+	Le personnel de conciergerie doit s'informer des autres besoins du client.	-	2
	+	Le personnel d'accueil et de conciergerie, lorsqu'un service de conciergerie est prévu, doit parler une langue étrangère au minimum.	-	4
	+	Le personnel d'accueil doit être souriant, courtois et disponible.	-	3

	+	Le personnel de conciergerie doit être souriant, courtois et disponible.	-	3
	+	L'affichage des prix des différents types d'unités d'hébergement doit être exclusivement en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). L'affichage des prix doit être en permanence lisible par le client. Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Le service de change des devises étrangères doit être prévu. Le service de change peut être remplacé par un guichet automatique bancaire (GAB) offrant les mêmes services de change.	-	5
	+	Le service de change des devises étrangères doit afficher : - La sous délégation de change ; - Les cours du jour des taux de change. Le service de change doit remettre un reçu de change avec les mentions légales de l'office des changes ou de l'établissement.	A	-
	+	Lorsque l'établissement dispose d'un guichet automatique bancaire (GAB), il doit être intégré au décor et doit être en bon état de maintenance.	-	2
	+	Le service internet dans les espaces communs doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	A	-
	+	Un "Business corner" doit être prévu : 1) Il doit être équipé au minimum d'un (1) ordinateur raccordé à une imprimante avec internet ; 2) Il doit être accessible en permanence par le client. Ce critère est validé si toutes les unités d'hébergement sont équipées d'un ordinateur portable ou fixe et d'une imprimante.	-	4
	+	Les tableaux, sculptures ou tout autre élément de décoration doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Procédures d'enregistrement du client (check-in) :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le client doit être accueilli avec une formule de politesse et de bienvenue.	-	3
	+	La durée d'attente de prise en charge au check-in ne doit pas dépasser 5 minutes	-	3
	+	La procédure de check-in doit se dérouler en moins de 15 minutes, durant laquelle le réceptionniste doit : 1) Identifier le client, 2) Rappeler les éléments de la réservation, le cas échéant, 3) Expliquer les différents services de l'établissement.	-	3
	+	Le type d'unité d'hébergement et les tarifs doivent correspondre à la réservation.	-	3
	+	Le temps d'attente pour la remise de l'unité d'hébergement ne doit pas dépasser 15 minutes à partir de la fin du check-in.	-	3
	+	Le client doit être accompagné jusqu'à son unité d'hébergement. L'unité d'hébergement doit être prête à l'accueil du client.	-	3
	+	Des explications sur le fonctionnement des principaux équipements de l'unité d'hébergement doivent être fournies au client : interrupteurs, télévision, téléphone, mini bar, coffre-fort, climatiseur, etc.	-	3
	+	La livraison des bagages à l'unité d'hébergement doit s'effectuer en une durée maximale de 5 minutes après la remise de l'unité d'hébergement.	-	3

NEDF	NPQS	Procédures de départ du client (check-out) :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La procédure de check-out doit se dérouler en moins de 15 minutes suivant ces étapes : 1) Emission d'une facture, 2) Enquête sur le niveau de satisfaction du client, 3) Remerciement du client et invitation à revenir dans l'établissement.	-	4
	+	L'affichage des cartes de paiement acceptées doit être visible en permanence. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	2
	+	L'établissement doit remettre au client une facture acquittée et détaillée en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH), regroupant toutes les prestations consommées. Le prix facturé doit correspondre aux informations tarifaires indiquées sur la confirmation de réservation et dans les différents points de vente.	A	-
	+	Le processus de paiement doit être rapide.	-	3
	+	Le terminal de paiement électronique (TPE) doit être prévu. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	3
	+	La prise en charge des bagages de l'unité d'hébergement à l'espace d'accueil doit se faire à la demande du client. La livraison doit se faire en une durée maximale de 10 minutes.	-	3
	+	Un formulaire d'évaluation de la satisfaction du client doit être remis lors de son départ ou envoyé dans un délai ne dépassant pas 72 heures.	-	5
NEDF	NPQS	Toilettes dans les espaces communs :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une signalétique adaptée doit être prévue pour les toilettes réservées aux hommes et à celles réservées aux femmes.	-	4
+		La porte d'entrée principale des toilettes dans les espaces communs doit avoir un système de fermeture automatique.	A	-

+	L'extraction de l'air doit se faire par une fenêtre, ou par ventilation mécanique contrôlée "VMC" dans l'ensemble des toilettes dans les espaces communs.	-	4
+	La ventilation mécanique contrôlée "VMC" et/ou la fenêtre dans l'ensemble des cabines et parties communes doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+	Des lavabos alimentés d'eau froide et chaude et équipés d'un point lumineux et d'un miroir doivent être prévus.	A	-
+	Les lavabos peuvent-être dotés d'un mitigeur automatique avec contrôle externe de la température de l'eau. Le déclenchement de la robinetterie au niveau des lavabos peut être par commande infrarouge.	-	3
+	Tous les points d'eau liés aux lavabos doivent être raccordés à une installation d'un circuit d'eau en boucle fermée permettant l'arrivée de l'eau en moins de 3 minutes, avec une température maximale ne dépassant pas 50 °C pour l'eau chaude et 20 °C pour l'eau froide.	-	4
+	Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie des lavabos (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+	Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	3
+	La plomberie des lavabos et des WC ne doit pas être apparente, sauf dans le cas d'ensemble design.	-	4
+	Le chauffe-eau doit être non apparent.	A	-
+	Un distributeur de savon liquide et un sèche-mains à usage unique (papier prédécoupé ou carré coton de dimensions 30x30 cm avec corbeille spécifique) doivent être prévus.	A	-
+	Une poubelle avec un couvercle et ouverture à pied ou automatique doit être prévue. La poubelle doit être en acier inoxydable ou similaire.	A	-

+		Les cabines WC doivent être dotées d'un système de verrouillage de l'intérieur et dotées d'un point lumineux.	A	-
	+	Les cuvettes des toilettes doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette sur dérouleur, doit être prévu.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support, doit être prévu. Un seul grand rouleau de papier toilette avec dérouleur dédié peut être accepté.	A	-
+		Une patère dans chaque cabine WC hommes et femmes doit être prévue.	A	-
	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé. Le récipient de la balayette doit être en acier inoxydable.	-	4
+		Les toilettes dans les espaces communs doivent être en bon état d'entretien et de propreté (absence d'odeurs désagréables).	A	-
+		La robinetterie, la tuyauterie et les siphons doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les miroirs et les vitres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état de d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Ascenseurs :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Un service de déplacement via un ascenseur peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	2
+		Une signalétique ou plaques indiquant les numéros des unités d'hébergement et les services de l'établissement par niveau, doit être	-	3

		prévu soit dans la cabine soit à proximité des boutons d'appel des ascenseurs.			
+		L'ascenseur doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-	-
	+	Le délai d'attente en heure de pointe devant l'ascenseur doit être inférieur à 5 minutes.	-	3	
NEDF	NPQS	Couloirs, Coursives et escaliers de l'établissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"	
	+	Les couloirs, coursives et escaliers de l'établissement doivent être non encombrés et parfaitement éclairés jour et nuit (éclairage naturel ou artificiel), lors du passage des clients.	A	-	
+		Les couloirs ou escaliers fermés doivent disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	3	
	+	Les plateaux-repas en attente de débarrassement ne doivent pas être déposés sur les couloirs, coursives ou paliers.	-	4	
	+	Lorsque les murs des couloirs, coursives et/ou escaliers sont décorés (tableaux, fresques, peintures, etc.), les éléments décoratifs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3	
+		Un éclairage automatisé aux passages des clients (détecteurs de mouvements) doit être installé dans les couloirs, coursives et/ou escaliers de l'établissement.	-	3	
+		Un éclairage LED (ou ampoules à basse consommation) doit être installé dans les couloirs, coursives et/ou escaliers de l'établissement.	-	3	
+		Un téléphone doit être mis à disposition près de l'ascenseur, soit à côté de sa porte, soit sur le palier de l'escalier, permettant de contacter le réceptionniste.	-	3	
+		Une signalétique indiquant la direction des différents espaces et services de l'établissement (espaces de restauration et/ou de boissons, fitness, conférences, etc.) doit être prévue. La signalétique doit être : 1) visible dans tous les sens, 2) apposée sur des	-	3	

		murs, au sol ou sur des panneaux ou totem, 3) peut comprendre des pictogrammes afin d'être compréhensible dans toutes les langues.			
	+	Les voilages, tentures et doubles rideaux, lorsqu'ils sont prévus, doivent être correctement accrochés et en bon état d'entretien et de propreté.	-	3	
	+	Le mobilier doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3	
+		Les escaliers intérieurs et extérieurs de l'établissement doivent être équipés de mains courantes lorsque le nombre de marches dépasse dix.	A	-	
+		Lorsque des cendriers sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-	
+		Les vitres, les miroirs et les cadres, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-	
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3	
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-	
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-	
NEDF	NPQS	Unités d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"	
+		Chaque unité d'hébergement doit porter un numéro ou une appellation qui la différencie des autres.	A	-	
+		Lorsque l'unité d'hébergement est réservée aux clients non-fumeurs, le logo " Interdit de fumer" doit être apposé sur ou à côté de la porte de l'unité d'hébergement. Lorsque toutes les unités d'hébergement de l'étage sont réservées aux clients non-fumeurs, le logo peut être placé près des ascenseurs et des escaliers. Le système de serrures doit être électronique.	-	4	
+		Un dispositif de commande centralisée de l'ensemble des éclairages doit être prévu à l'entrée de l'unité d'hébergement. Le système de commande	A	-	3

		centralisée doit permettre la coupure du courant électrique de chaque unité d'hébergement, à l'exception du mini bar.		
+		La porte d'entrée de l'unité d'hébergement doit avoir un système de fermeture automatique.	-	4
+		Un entrebâilleur doit être fixé à la porte d'entrée. Il peut être remplacé par un judas.	-	3
+		La porte doit se fermer de l'intérieur sans possibilité d'ouverture de l'extérieur.	A	-
+		La porte doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Dans le cas de deux unités d'hébergement directement connectées, la double porte ne doit être ouverte qu'à la demande des deux clients ou du client ayant loué les deux unités.	-	3
	+	Le personnel d'étages (femmes de chambres, valets) doit porter un uniforme propre et soigné.	-	3
	+	Le personnel d'étages (femmes de chambres, valets) doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom et la fonction.	-	3
	+	En cas de dysfonctionnement d'un équipement ou d'une installation, la maintenance doit être assurée par l'établissement en une durée maximale de 30 minutes après réclamation du client.	-	4
+		Les vitres et les miroirs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

NEDF	NPQS	Température dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Un système d'air conditionné peut être installé. Ce dernier peut être encastré et non apparent. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
	+	La température du système d'air conditionné doit être contrôlable par le client, sinon la température dans les unités d'hébergement doit être comprise entre 18°C et 26°C.	-	5
+		Un système de coupure automatique de l'air conditionné lors de l'ouverture des fenêtres peut être installé.	-	3
NEDF	NPQS	Fenêtres et baies vitrées de l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Les unités d'hébergement en rez-de-chaussée ou à l'étage avec vis-à-vis, doivent être équipées d'un système de brise vue (voilages, moucharabieh, etc.) permettant le passage de la lumière seulement.	A	-
	+	Les fenêtres doivent s'ouvrir et se fermer facilement, sauf dans le cas d'application des normes de sécurité en vigueur.	-	3
+		L'ensemble des fenêtres et baies vitrées dans l'espace sommeil doivent être équipées d'un système d'occultation (rideaux, volets ou stores).	A	-
	+	Le système d'occultation dans l'espace sommeil doit être efficace (ne permet pas le passage de la lumière).	-	2
	+	Les rideaux, les volets ou les stores doivent s'ouvrir et se fermer facilement ou automatiquement.	-	3
+		Les rails des systèmes de voilage et d'occultation ne doivent pas être visibles sauf s'ils sont intégrés aux éléments de décoration.	-	4
	+	Les cadres et les poignées des fenêtres doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Le système de brise vue et le système d'occultation doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-

NEDF	NPQS	Nuisances sonores dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le niveau d'isolation phonique doit être inférieur à 50 décibels, dans les conditions suivantes : porte de l'unité d'hébergement fermée, fenêtres fermées et air conditionné tournant avec sa vitesse maximale.	-	4
	+	L'isolation phonique de l'unité d'hébergement doit permettre un confort sonore pour le client.	-	4
NEDF	NPQS	Téléphone - Téléviseur dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Un téléphone permettant d'effectuer des appels à l'intérieur de l'établissement doit être installé.	A	-
	+	Un téléphone permettant d'effectuer des appels à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement en passant par le standard ou le service d'accueil doit être prévu.	-	4
	+	Un téléphone permettant d'effectuer directement des appels à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement sans passer par le standard ou le service d'accueil peut être installé. Cette norme permet de valider la norme relative au téléphone permettant des appels en passant par le standard ou le service d'accueil.	-	4
	+	Les instructions d'utilisation du téléphone doivent être faciles à comprendre, indiquer les numéros des services fournis par l'établissement, être présentées soit sur le téléphone, soit sur un document imprimé à proximité, et être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le téléphone (clavier, écouteur et micros) doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Le services internet filaire et/ou sans fil (Wi-Fi), doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	A	-

	+	Le téléviseur à écran plat, en état de marche et pouvant capter au minimum deux chaînes nationales, doit être prévu. Le téléviseur peut être placé sur un support ou accroché au mur.	A	-
	+	L'accès à un minimum de 3 chaînes étrangères sur le téléviseur doit être prévu.	-	2
	+	L'accès à un minimum de 3 chaînes thématiques (sport, culture, enfants, documentaire, musique, etc.) sur le téléviseur doit être prévu.	-	2
	+	L'image du téléviseur doit être nette.	-	3
	+	Une liste imprimée des chaînes proche du téléviseur ou de sa télécommande doit être prévue. Cette liste peut être présentée à l'ouverture de l'écran du téléviseur sur une page facile d'accès. La liste qu'elle soit imprimée ou présentée sur écran du téléviseur doit correspondre aux programmes disponibles.	-	3
	+	Une seule télécommande pour le téléviseur et le récepteur doit être mise à la disposition du client.	-	3
	+	Les câblages électriques de tous les téléviseurs doivent être invisibles.	-	3
	+	Le téléviseur doit être en bon état d'entretien et de maintenance (télécommande, boutons, clavier de commande).	-	3
NEDF	NPQS	Lits, literie, tables et éclairage de chevet dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'ensemble des lits doivent répondre aux dimensions minimales suivantes : - Pour les lits doubles : soit un lit de dimensions 140x190 cm ; - Pour les lits jumeaux/twin : soit 2 lits de dimensions 80x190 cm chacun.	A	-
+		Le matelas doit être d'une épaisseur minimale de 20 cm.	A	-
+		Une tête de lit doit être prévue.	A	-
+		Un lit supplémentaire adulte, avec alèse, doit être disponible à la demande du client.	A	-

+		Un lit supplémentaire bébé, avec alèse, doit être disponible à la demande du client.	A	-
+		Les lits supplémentaires doivent être protégés lors de leur stockage.	-	2
+		Le lit supplémentaire doit avoir un matelas d'une épaisseur minimale de 15 cm.	A	-
+		Deux (2) oreillers propres et en bon état doivent être disponibles par personne sur le lit, avec possibilité de remplacer le deuxième oreiller par un traversin.	A	-
	+	Un oreiller supplémentaire en bon état d'entretien et de propreté avec housse de protection et taie d'oreiller doit être mis à la disposition du client sur sa demande. Lorsque l'oreiller est rangé dans la penderie de l'unité d'hébergement, il doit être protégé.	-	4
+		Chaque oreiller ou traversin doit être équipé d'une housse de protection.	A	-
+		Chaque oreiller ou traversin doit avoir une taie d'oreiller ou de traversin.	A	-
+		Le sommier du lit doit être au moins de la même taille que le matelas.	-	4
+		Un protège matelas en coton (alèse), ou une housse alèse lavable doit être prévu(e) pour couvrir le matelas.	A	-
+		Une paire de draps plats par lit suffisamment longue pour couvrir le lit doit être prévue. Le drap housse pour matelas peut remplacer le drap plat de dessous. La housse de couette peut remplacer le drap plat de dessus.	A	-
+		Chaque lit doit être couvert d'une couette protégée par une housse de couette. L'ouverture de la housse de couette doit être vers le pied du lit.	A	-
	+	Une couverture supplémentaire en bon état de propreté doit être prévue sur demande. Lorsque la couverture supplémentaire est rangée dans l'unité d'hébergement, elle doit être protégée.	-	4
	+	Le linge de lit (alèse, drap, taie, housse de protection, couette et/ou couverture) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	La literie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

	+	Les couvre-lits et les coussins décoratifs doivent être en bon état de présentation et de propreté. Un coussin décoratif ne peut pas remplacer un oreiller.	-	3
+		Une (1) table de chevet par personne, ou équivalent, doit être installée sur le côté du lit avec une surface libre pour déposer des affaires personnelles.	A	-
+		Une (1) lampe ou applique murale doit être prévue pour chaque table de chevet. Chaque lampe ou applique murale doit être dotée d'un interrupteur individuel.	A	-
+		L'unité d'hébergement doit être équipée d'un (1) interrupteur électrique à proximité du lit pour permettre l'allumage d'une source de lumière supplémentaire, en plus des lampes de chevet.	A	-
	+	L'accès au lit doit être facile des deux côtés.	-	4
NEDF	NPQS	Équipement minimal dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Deux (2) points lumineux au minimum doivent être prévus pour éclairer l'unité d'hébergement.	A	-
		Chaque spot encastré est compté comme un point lumineux.		
	+	Les lampes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Lorsque des abat-jours sont prévus, ils doivent être propres et correctement installés.	-	3
	+	Toutes les lampes doivent être en état de fonctionnement.	-	3
	+	Les points lumineux doivent éclairer la totalité de l'unité d'hébergement (il ne doit pas y avoir de zones sombres).	-	3
+		Une (1) table d'une hauteur égale ou avoisinant 70 cm, servant de bureau et/ou de coiffeuse doit être prévue.	-	5
+		La table doit être équipée d'un (1) miroir lorsqu'elle est utilisée à la fois comme bureau et coiffeuse. Le miroir peut-être aussi dans un tiroir pliable. Lorsque le bureau et la coiffeuse sont séparés, cette dernière doit être dotée d'un miroir.	-	3

+		Un (1) point lumineux doit être prévu spécifiquement pour la table servant de bureau ou de coiffeuse, permettant d'éclairer la zone d'écriture ou de maquillage.	-	5
+		Une (1) prise de courant électrique libre, proche de la table servant de bureau et/ou de coiffeuse, facilement accessible (pas en dessous de la table servant de bureau et/ou de coiffeuse) et placée au maximum à un mètre de distance de la table doit être prévue.	A	-
+		Deux (2) prises de courant électrique libres doivent être prévues, la première est facilement accessible et proche de la table servant de bureau et/ou de coiffeuse et placée au maximum à un mètre de distance de la table et la seconde pouvant être à proximité d'une des tables de chevet.	-	3
	+	Tous les équipements électriques (interrupteurs, prises de courant électrique) doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Un (1) porte bagage fixe ou pliable doit être prévu dans l'unité d'hébergement.	A	-
+		Une penderie ou équivalent doit être prévue.	A	-
+		La penderie ou équivalent doit être 1) d'une profondeur minimale de 50 cm et 2) d'une hauteur minimale de 140 cm sous la barre de penderie.	-	4
+		La penderie doit être fermée par des portes battantes ou coulissantes. Les rideaux ne sont pas acceptés comme moyen de fermeture de la penderie.	-	4
+		La penderie doit comporter des tiroirs et/ou étagères.	A	-
	+	La penderie ou le dressing-room doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Un minimum de deux (2) cintres à barres et un (1) cintre à pinces par personne doivent être prévus. Les cintres disponibles dans les blanchisseries ne sont pas acceptés. Le cintre avec à la fois une barre et une pince est considéré comme un cintre à pince. Tous les cintres doivent être homogènes.	A	-

+	Une (1) assise (chaise, fauteuil, pouf, sofa ou canapé) au minimum doit être prévue. Le lit n'est pas considéré comme une assise.	A	-
+	Une (1) assise supplémentaire (chaise, fauteuil, pouf, sofa ou canapé) peut être prévue. Le lit n'est pas considéré comme une assise.	-	5
+	Une table basse doit être prévue.	-	5
+	Lorsqu'un espace extérieur privé ou un balcon d'une surface minimale de 3m ² en supplément de la surface de l'unité d'hébergement est prévu, il doit être équipé au minimum de deux assises et d'une table. Les sols, les garde-corps et le mobilier, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+	Un grand miroir, mural sur support ou fixé à l'intérieur de la porte de la penderie doit être prévu. Ce miroir ne remplace pas le miroir de la table servant de bureau et/ou de coiffeuse.	A	-
+	Un coffre-fort à verrouillage électronique et fixé solidement doit être prévu.	A	-
+	Le mini bar silencieux, à système d'absorption, branché à l'électricité et en état de fonctionnement doit être prévu.	A	-
+	Le mini bar doit disposer : 1) d'un minimum de 4 boissons respectant la date de péremption, 2) de 2 verres autres que ceux de la salle de bain (protégés par des couvercles ou retournés sur un set à usage unique).	-	3
+	La carte du mini bar doit mentionner les tarifs des produits en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH) et le montant des taxes pouvant être facturées au client lorsqu'elles ne sont pas incluses dans les prix affichés.	A	-
+	Le mini bar doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+	Les claviers des télécommandes et les boîtiers muraux de l'air conditionné ou du chauffage, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+	Les équipements et le mobilier de l'unité d'hébergement doivent être en bon état de maintenance, d'entretien et de propreté.	-	3

NEDF	NPQS	Autres services dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le service de blanchisserie, de nettoyage à sec ou de repassage doit être proposé dans l'unité d'hébergement.	A	-
	+	Les tarifs des services proposés dans l'unité d'hébergement doivent être affichés en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH) ainsi que le montant des taxes pouvant être facturées au client lorsqu'elles ne sont pas incluses dans les prix affichés.	A	-
NEDF	NPQS	Petit équipement dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Des sacs pour collecter les vêtements destinés à la blanchisserie, au nettoyage à sec ou au repassage doivent être mis à la disposition du client dans l'unité d'hébergement.	A	-
+		Une corbeille doit être mise à la disposition du client : 1) différente de celle présente dans la salle de bain, 2) avec un intérieur métallique et non inflammable fournie obligatoirement dans les unités d'hébergement réservées aux fumeurs, 3) avec ou sans couvercle.	-	4
	+	La corbeille doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Des fournitures pour écrire (bloc-notes et un crayon au minimum) doivent être mis à la disposition du client dans l'unité d'hébergement.	-	2
	+	Le panneau "ne pas déranger" doit être prévu. Le panneau peut être électronique.	A	-
	+	Les services de l'établissement doivent être affichés sur un document en bon état d'entretien et de propreté dans chaque unité d'hébergement.	-	2
	+	Toutes les brochures et la documentation mises à la disposition du client, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2

NEDF	NPQS	Sanitaires de l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Lorsque la salle de bain est équipée d'une porte, cette dernière doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		La salle de bain peut être équipée d'un système d'aération adéquat (VMC et/ou fenêtre donnant sur l'extérieur).	-	3
	+	Le système d'aération doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Les WC doivent être équipés d'un rouleau de papier toilette sur dérouleur.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support doit être prévu.	A	-
	+	Le dérouleur de papier toilette doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Un distributeur de sacs pour récupération des serviettes hygiéniques doit être placé à proximité de la cuvette des WC.	-	3
	+	Les cuvettes des WC doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	-	3
	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé.	A	-
		Le récipient de la balayette doit être en acier inoxydable.		
	+	Lorsqu'un bidet et/ou une douchette proches des WC sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Si la salle de bain contient : 1) Une douche seulement : elle doit être équipée d'une douchette sur barre ajustable ou d'une douche pluie en plafond avec une douchette en plus. 2) Une baignoire seulement : elle doit être équipée d'un dispositif de douche sur barre ajustable. 3) Une baignoire et une douche : une douchette sur barre ajustable est exigée seulement pour la douche.	A	-

+		Une poignée de sécurité, permettant sa prise en main en position debout, doit être prévue dans le cas de douche et/ou douche sur baignoire.	A	-
+		Lorsqu'un pare-douche ou une cabine de douche est prévu(e), il(elle) peut être en verre ou en plastique.	-	5
	+	Le pare-douche ou cabine de douche doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le lavabo doit être alimenté en eau chaude et en eau froide.	A	-
+		Tous les points d'eau liés aux lavabos et aux douches doivent être raccordés à une installation d'un circuit d'eau en boucle fermée permettant l'arrivée de l'eau en moins de 3 minutes, avec une température maximale ne dépassant pas 50°C pour l'eau chaude et 20°C pour l'eau froide.	-	3
+		La plomberie des lavabos et WC doit être non apparente, sauf dans le cas d'ensemble design.	-	5
+		Un espace ou des étagères doivent être aménagés pour permettre au client de déposer ses affaires de toilette.	-	3
+		Deux (2) verres pour se rincer la bouche protégés par des couvercles ou retournés sur un set à usage unique doivent être prévus. Ils ne doivent pas être confondus avec ceux du mini bar.	A	-
	+	Les verres pour se rincer la bouche ainsi que leurs couvercles doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Le chauffe-eau doit être non apparent.	A	-
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	3
	+	Un sèche-cheveux en bon état de maintenance et de propreté doit être prévu.	-	3
+		Deux (2) patères ou une (1) patère à deux crochets doivent être prévues.	A	-
+		Une poubelle avec couvercle s'ouvrant à l'aide d'une pédale ou automatiquement doit être prévue.	A	-

+		Deux (2) points lumineux au minimum doivent être prévus.	A	-
	+	Un éclairage adapté doit être prévu et doit permettre d'éviter les zones d'ombre sur le visage face au miroir.	-	3
+		Une (1) prise de courant électrique pour le rasoir avec un transformateur de basse tension doit être prévue, cette prise peut également être intégrée au sèche-cheveux mural.	-	4
+		Un miroir au-dessus du lavabo doit être prévu.	A	-
+		Une boîte de serviettes en papier doit être prévue. Elle peut être déposée dans la salle de bain ou à l'extérieur dans l'unité d'hébergement.	-	3
+		Une étagère spécifique ou un support pour deux serviettes de bain doit être prévu, 1) il doit être différent du porte serviettes et des patères, 2) à proximité de la baignoire et/ou de la douche.	A	-
+		Un porte serviettes ou support pour 2 serviettes doit être prévu, 1) il doit être différent de l'étagère spécifique ou le support pour les serviettes de bain et des patères et 2) il doit être à proximité des lavabos.	A	-
	+	Des produits d'accueil doivent être prévus pour chaque client : 1 shampoing, 1 savon et 1 gel douche.	A	-
	+	Les produits d'accueil doivent être à usage unique, siglés sous le nom de l'établissement ou d'une même marque.	-	4
	+	Le support des produits d'accueil doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Un bonnet de bain, un kit rasage, un kit brosse à dent, une lime à ongles, des cotons-tiges et du coton doivent être prévus à la demande du client.	-	2
+		Le linge de toilette doit être entièrement en coton. Le minimum requis par personne dans la salle de bain est de : - Un (1) drap de bain (140x70cm) ; - Une (1) serviette de toilette (100x50cm) ; - Un (1) tapis de bain (70x50cm).	A	-
	+	Un peignoir de bain doit être mis à disposition du client sur sa demande.	-	4

	+	Une paire de chaussons à usage unique doit être prévue à la demande du client.	-	4
	+	Le linge de toilettes doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	La faïence murale de la baignoire et/ou douche, doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les équipements (porte-serviette, étagère, etc.), robinetterie et bondes doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Les joints des baignoires, des lavabos et des douches doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les fenêtres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Espaces petit-déjeuner ou de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le service du petit-déjeuner doit être prévu pendant une durée minimale de 3 heures, entre 6h00 et 10h30. L'affichage des horaires du service du petit-déjeuner doit être prévu à l'entrée de l'espace petit-déjeuner ou de restauration.	A	-
	+	Les services de déjeuner et de dîner doivent être prévus 7j/7 dans le ou les espaces de restauration.	A	-
	+	L'espace petit-déjeuner ou de restauration doit être strictement non-fumeur avec la possibilité de disposer d'une zone isolée réservée aux fumeurs.	-	4
+		L'espace petit-déjeuner ou de restauration fermé doit avoir une température ambiante comprise entre 18°C et 26°C.	-	5

+		Un système d'extraction d'air ou d'aération doit être installé, dans les espaces fermés, pour empêcher la propagation de l'odeur de la fumée, des odeurs de cuisine et/ou de préparation dans la salle.	-	3
	+	Les stations ou unités de service et/ou de distribution, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Une distance minimale de 1,5 m doit être prévue entre les stations ou unités de service et/ou de distribution et les tables réservées aux clients.	-	2
+		Des chaises hautes réservées aux bébés doivent être mises à disposition des clients.	-	2
+		Une décoration avec des fleurs naturelles fraîchement coupées doit être prévue.	-	3
	+	Les points d'éclairage doivent être en bon état de maintenance.	-	3
	+	Une animation musicale soit par un groupe de musiciens ou des instruments de musique doit être prévue, au moins pendant le service du déjeuner ou du dîner.	-	3
	+	Le niveau sonore de la musique doit permettre de mener une conversation entre deux clients sur la même table.	-	3
	+	Les tableaux, les sculptures ou tout élément de décoration doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le mobilier, en particulier les tables et les chaises, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les voilages, les tentures et les stores, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

NEDF	NPQS	L'art de la table dans les espaces petit-déjeuner ou de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Les couverts doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	La verrerie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le linge de la table (nappes, set de table, autres nappes, etc.) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les serviettes de table doivent être prévues.	A	-
+		Les serviettes de table doivent être en tissu.	-	3
NEDF	NPQS	Services du petit-déjeuner :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit porter un uniforme.	-	3
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	3
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service du petit-déjeuner doivent être propres et soignées.	-	3
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit être souriant, courtois et disponible.	-	3
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	4
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	4
	+	En cas de besoin d'intervention (table bancale, absence de sel ou poivre, couvert tombé au sol, etc.), le personnel de service du petit-déjeuner doit être efficace et cordial.	-	4
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	4

	+	Un choix entre 2 variétés minimum de jus de fruits frais doit être prévu.	-	2
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	4
	+	Un service café et/ou thé à table doit être prévu. Le café doit être préparé à la demande du client à l'aide d'une machine à café espresso avec broyeur de café en grains.	-	3
	+	Une variété de pains et de viennoiseries doit être prévue.	A	-
	+	Le pain et les viennoiseries doivent être frais.	-	3
	+	Les propositions des préparations chaudes doivent être diversifiées (œufs au plat, œufs brouillés, œufs à la coque, omelette, saucisses, crêpes, etc.).	-	3
	+	Le set d'épices (sel, poivre, moutarde, sauces, etc.) doit être propre, bien présenté et en nombre suffisant sur la table ou apporté à la demande du client.	-	3
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit montrer de l'attention lors de l'entrée et du départ du client.	-	3
NEDF	NPQS	Services du déjeuner et/ou dîner :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	La carte de restauration et de boissons autre que celle du petit-déjeuner peut être prévue. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
	+	Les prix doivent être affichés sur la carte de restauration et de boissons en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
+		La carte de restauration et de boissons doit être prévue dans une langue étrangère au minimum.	A	-
	+	La carte doit être propre et en bon état.	-	4
	+	La durée d'attente ne doit pas dépasser 5 minutes pour que le client prenne une place dans l'espace de restauration.	-	4

	+	Une proposition de boissons doit être effectuée en une durée maximale de 5 minutes après que le client soit installé.	-	4
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit suggérer et fournir des explications sur les plats proposés par l'établissement.	-	4
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	3
	+	Le set d'épices (sel, poivre, moutarde, sauces, etc.) doit être propre, bien présenté et en nombre suffisant sur la table ou apporté à la demande du client.	-	3
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit fournir, à la demande du client, des informations utiles sur les types de plats proposés et les boissons mentionnés sur la carte.	-	4
	+	Les verres vides doivent être remplis à nouveau par le serveur.	-	2
	+	Les plats et les boissons servis doivent correspondre à la commande.	-	3
	+	En cas de besoin d'intervention (table bancale, absence de sel ou poivre, couvert tombé au sol, etc.), le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit être efficace et cordial.	-	4
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit porter un uniforme.	-	3
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	3
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service du déjeuner et/ou dîner doivent être propres et soignées.	-	3
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit être souriant, courtois et disponible.	-	3
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	3
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	3
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	3

	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit proposer au client du thé, du café ou une infusion à la fin du repas. Le café doit être préparé à la demande du client à l'aide d'une machine espresso avec broyeur de café en grains.	-	4
	+	L'addition doit être présentée à la demande du client.	-	4
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale.	-	3
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit montrer de l'attention lors de l'arrivée et du départ du client.	-	3
NEDF	NPQS	Présentation des mets dans les espaces de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Les entrées doivent être bien présentées.	-	4
	+	Le plat principal doit être bien présenté.	-	4
	+	Les plats chauds et froids doivent être servis à une température convenable.	-	4
	+	Les desserts doivent être bien présentés.	-	4
NEDF	NPQS	Services de buffet dans les espaces de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Un service de buffet doit être prévu dans les espaces de restauration.	A	-
	+	Le buffet doit comporter : 1) des propositions de plats chauds et froids, 2) une signalétique annonçant les types de plats proposés.	-	3
	+	Des panneaux en verre protecteur contre les odeurs doivent être prévus pour protéger les plats froids et les pâtisseries.	-	4
	+	Des chauffe-plats doivent être prévus avec des couvercles coulissants ou à ouverture automatique par un système à infrarouge.	-	4

+		L'ensemble des câbles électriques sur ou proches des buffets ne doit pas être apparent.	-	4
+		Les assiettes réservées au buffet doivent être stockées à une hauteur de 70 centimètres du sol au minimum.	-	3
+		Un chauffe-assiettes en état de fonctionnement doit être prévu.	-	3
	+	Le buffet doit être présenté de manière propre et organisée.	-	3
	+	Les plats disponibles au buffet doivent être régulièrement réapprovisionnés.	-	3
	+	Des couverts de service doivent être prévus pour tous les plats disponibles au buffet.	-	2
	+	La circulation des clients autour du buffet doit être fluide.	-	3
	+	Le délai d'attente devant le buffet ne doit pas dépasser 5 minutes.	-	3
	+	Un minimum de 3 spécialités marocaines doit être prévu.	-	3
	+	Un service de boissons à table ou au buffet doit être prévu.	-	4
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	3
	+	En cas de besoin d'intervention (table bancale, absence de sel ou poivre, couvert tombé au sol, etc.), le personnel de service de l'espace de restauration doit être efficace et cordial.	-	4
	+	Le personnel de service de l'espace de restauration doit porter un uniforme.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace de restauration doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	3
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service de l'espace de restauration doivent être propres et soignées.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace de restauration doit être souriant, courtois et disponible.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace de restauration doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	3

	+	Le personnel de service de l'espace de restauration doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace de restauration doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	3
NEDF	NPQS	Room service :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Un room service peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
	+	La carte de restauration et de boissons du room service, doit inclure : 1) le numéro d'appel du room service, 2) les horaires du service, 3) les prix en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH), 4) le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Tous les plats et les boissons mentionnés sur la carte doivent être disponibles.	-	3
	+	La prise de commande doit être effectuée par téléphone ou via un autre support disposé dans l'unité d'hébergement, et le temps d'attente pour la prise de commande ne doit pas dépasser 3 min.	-	3
	+	La prise de commande dans une langue étrangère doit être prévue.	-	3
	+	La commande par téléphone doit être récapitulée de manière compréhensible. Si la commande n'est pas prise par téléphone, cette norme est non applicable.	-	2
	+	Le temps d'attente annoncé lors de la prise de commande doit être respecté.	-	3
	+	Le plat doit correspondre à la commande du client.	-	3
	+	Le personnel du room service doit s'informer auprès du client de l'heure de la récupération du plateau-repas.	-	2

	+	L'heure convenue de la récupération des plateaux-repas doit être respectée.	-	2
	+	La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les nappes et les serviettes en tissu doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le personnel du room service doit porter un uniforme.	-	3
	+	La tenue et l'apparence du personnel du room service doivent être propres et soignées.	-	3
	+	Le personnel du room service doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	3
	+	Les plats doivent être servis à une température convenable.	-	3
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	3
	+	Les plats doivent être bien présentés.	-	3
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale.	-	3
NEDF	NPQS	Espace servant des boissons :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Un service de boissons doit être prévu dans l'espace servant des boissons.	A	-
	+	L'espace servant des boissons doit être ouvert à la clientèle 7j/7.	A	-
+		La température de l'espace intérieur servant des boissons doit être comprise entre 18°C et 26°C.	-	3
	+	Les installations et équipements de l'espace servant des boissons doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Le comptoir de l'espace servant des boissons doit être propre et soigneusement organisé (absence de machine à café ou à jus de fruits sur le comptoir).	-	4

	+	Les points d'éclairage doivent être en bon état de fonctionnement.	-	4
	+	Le mobilier (comptoir, tabourets, tables, chaises, fauteuils, canapés, etc.) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les équipements derrière le comptoir ne doivent pas être visibles. Les étagères et la verrerie doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les voilages, les tentures, les vélums et stores, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Services dans l'espace servant des boissons :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Une carte des boissons affichant les prix, si elles ne sont pas incluses dans le tarif de l'unité d'hébergement, doit être prévue. Les prix doivent être affichés en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	La carte doit être propre et en bon état.	-	4
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit être souriant, courtois et disponible.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit parler une langue étrangère au minimum.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit porter un uniforme.	-	3

	+	La tenue et l'apparence du personnel de service de l'espace servant des boissons doivent être propres et soignées.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	3
	+	Les boissons doivent être proposées au client dans un délai ne dépassant pas 10 minutes après son installation.	-	4
	+	La vaisselle des boissons doit être propre et adaptée au choix des boissons.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit suggérer des boissons disponibles.	-	4
		Le café doit être préparé à la demande du client à l'aide d'une machine à café espresso avec broyeur de café en grains.		
	+	La commande doit être servie dans un délai ne dépassant pas 20 minutes.	-	3
	+	Les boissons servies doivent correspondre à la commande.	-	3
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	3
	+	L'addition doit être présentée à la demande du client.		
	+	Cette norme est non applicable si le service boissons est inclus dans le prix de l'unité d'hébergement.	-	4
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté.		
	+	Cette norme est non applicable si le service boissons est inclus dans le prix de l'unité d'hébergement.	-	3

	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale. Cette norme est non applicable si le service boissons est inclus dans le prix de l'unité d'hébergement.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit montrer de l'attention lors de l'entrée et du départ du client.	-	3
NEDF	NPQS	Salles polyvalentes :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une ou plusieurs salles polyvalentes peuvent être prévues pour offrir des services d'organisation de conférences, banquets, séminaires et autres. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
+		La température de la salle ou des salles polyvalentes doit être comprise entre 18°C et 26°C. La salle ou les salles polyvalentes doivent disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	3
+		Un téléphone intérieur doit être prévu à l'intérieur ou devant la porte de la salle.	-	2
+		Le service internet filaire et/ou sans fil (Wi-Fi), doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	4
+		Un système d'occultation permettant de mettre la salle dans l'obscurité doit être prévu.	A	-
+		Le système d'occultation doit être en bon état d'entretien et correctement installé.	-	4
+		Le mobilier de la salle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		L'équipement de la salle (écran, projecteur vidéo, etc.) doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	2

+		Les vitres doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Piscine intérieure et/ou extérieure :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Le service de natation doit être prévu dans la piscine intérieure et/ou extérieure.	A	-
+		La piscine intérieure, lorsqu'elle est prévue, doit être chauffée au minimum à 26°C.	-	3
+		Un panneau d'instructions à respecter doit être placé d'une manière visible à proximité de la piscine. Les informations peuvent être soit écrites soit illustrées par des pictogrammes.	A	-
+		Le panneau d'instructions à respecter doit préciser en particulier : - Si la piscine est ouverte aux non-résidents ou réservée uniquement aux résidents ; - Les horaires d'ouverture ; - Le numéro de contact en cas d'urgence et l'emplacement du téléphone le plus proche ; - Les règles d'utilisation des plongeurs ou toboggans lorsqu'ils existent ; - L'âge des enfants devant être accompagnés ; - La tenue adaptée à la natation ; - L'interdiction de l'accès des animaux.	A	-
	+	Les douches aménagées près de la piscine doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5

+		Les profondeurs de l'eau du bassin ou des bassins doivent être marquées soit en centimètres ou en mètres. La marque doit être visible et lisible tout autour du bassin ou des bassins et en particulier à proximité de l'entrée du bassin.	-	2
+		Le pourtour de la piscine doit être antidérapant.	A	-
	+	L'espace piscine (incluant la piscine et ses abords) doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
	+	L'eau de la piscine doit être propre.	A	-
	+	Les joints dans et autour du bassin ou des bassins doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Des transats ou des chaises et des tables à leur proximité doivent être prévus. Des parasols doivent être prévus près des piscines extérieures.	-	3
+		Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être disponibles en nombre suffisant.	-	3
	+	Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Des matelas disposés sur les transats, en bon état d'entretien et de propreté, doivent être prévus.	-	5
	+	Un service de linge de bain doit être proposé au client.	-	3
	+	Le linge de bain doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		La surveillance de la piscine doit être assurée par un maître-nageur, ayant un certificat de sauveteur. Un employé polyvalent, ayant une formation adaptée, peut assurer ce service.	A	-
	+	Un service de boissons et de collations peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
	+	La carte des boissons et des collations doit indiquer les prix en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH).	A	-

		Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.		
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	3
	+	Les collations doivent être servies à une température convenable.	-	3
	+	Les commandes des boissons et des collations doivent être traitées dans un délai raisonnable.	-	3
	+	La vaisselle doit être collectée régulièrement.	-	4
	+	Le personnel de service doit porter un uniforme facilement reconnaissable.	-	3
	+	L'uniforme doit être propre et soigné.	-	3
	+	Le personnel de service doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	3
	+	Le personnel de service doit être souriant, courtois et disponible.	-	3
	+	Le personnel de service doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	3
	+	Le personnel de service doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	3
	+	Le personnel de service doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	3
+	+	Lorsque la piscine intérieure et/ou extérieure est ouverte aux clients non-résidents, un service de changement de vêtements doit être prévu dans les vestiaires.	A	-
+		Les vestiaires doivent être équipés d'assises et de casiers sécurisés pour les bagages.	-	3
+	+	Lorsque la piscine intérieure et/ou extérieure est ouverte aux clients non-résidents, un service de douches et de toilettes peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
	+	La robinetterie des douches et toilettes doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

	+	Les faïences, le marbre et la peinture dans les douches, les toilettes et les vestiaires doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Les sols des douches, des toilettes et des vestiaires doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs des douches, des toilettes et des vestiaires doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les douches et les toilettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les vestiaires doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les casiers de bagages doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
NEDF	NPQS	Exploitation d'une plage privative :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Les établissements à proximité de la mer, peuvent exploiter une plage privative, conformément aux dispositions prévues par la législation et la réglementation en vigueur. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	4
+		Un panneau d'instructions à respecter doit être placé d'une manière visible sur l'accès de la plage. Les informations peuvent être soit écrites soit illustrées par des pictogrammes.	A	-
+		Des transats ou des chaises doivent être prévus. Les transats ou les chaises doivent être disponibles en nombre suffisant.	-	3
	+	Des matelas disposés sur les transats, en bon état d'entretien et de propreté, doivent être prévus.	-	3
+		Des tables doivent être prévues près des transats ou des chaises.	-	3
+		Des parasols doivent être prévus.	-	3
	+	Les équipements doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Un service de linge de bain doit être proposé au client.	-	3

	+	Le linge de bain mis à la disposition du client doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		La surveillance de la plage doit être assurée par un maître-nageur, ayant un certificat de sauveteur ou une formation adaptée. Le maître-nageur doit être présent durant ses horaires de travail.	A	-
	+	Les accès à la plage privative depuis l'établissement doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		L'établissement doit équiper cette plage de deux (2) vestiaires, munis de casiers, de douches et de toilettes séparées pouvant être fermées de l'intérieur pour les hommes et les femmes, sous forme de structures légères. Les vestiaires peuvent être sur ou proche de la plage.	-	4
	+	Les vestiaires et ses équipements doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Un service de boissons et de collations peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
	+	La carte des boissons et des collations doit indiquer les prix en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	3
	+	Les collations doivent être servies à une température convenable.	-	3
	+	Les commandes des boissons et des collations doivent être traitées dans un délai raisonnable.	-	3
	+	La vaisselle doit être collectée régulièrement.	-	4
	+	Le personnel de service doit porter un uniforme facilement reconnaissable.	-	3
	+	L'uniforme doit être propre et soigné.	-	3
	+	Le personnel de service doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	3
	+	Le personnel de service doit être souriant, courtois et disponible.	-	3

	+	Le personnel de service doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	3
	+	Le personnel de service doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	3
	+	Le personnel de service doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	3
NEDF	NPQS	Equipements d'animation :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le service d'animation peut être prévu dans la discothèque et/ou le night-club et/ou la salle de spectacle de l'établissement. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Le mobilier (tables, chaises, comptoir, etc.) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Une équipe d'animation ludique diurne et nocturne doit être présente dans l'établissement 7j/7.	A	-
	+	Une équipe d'animation ludique pour les enfants doit être présente dans l'établissement 7j/7.	A	-
	+	Des infrastructures dédiées aux activités sportives doivent être prévues (à titre d'exemple : terrains de tennis, basket-ball, mini-golf, équitation, etc.).	A	-
	+	Un entraîneur pour superviser les terrains de sport doit être prévu.	-	3
	+	Les équipements nécessaires doivent être prévus pour les terrains de sport.	-	3
	+	Les horaires d'ouverture et de fermeture des terrains de sports doivent être affichés.	-	3

	+	Les terrains de sports et leurs équipements doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les clôtures des terrains de sport doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		L'établissement doit prévoir une animation ludique (activités d'apprentissage manuelles, jeu de fléchettes, bibliothèque, etc.)	A	-
+		Des activités d'animation nocturne (équipements sonores appropriés, night-club, salle de théâtre, etc.) devant répondre à 80% de la capacité en unité d'hébergement de l'établissement, doivent être prévues.	A	-
	+	Les équipements d'animation doivent être en bon état de maintenance.	-	3
	+	Les équipements d'animation doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le mobilier et le matériel doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Les sols et les terrains doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les murs des locaux des activités d'animation, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les plafonds, les vélums et les verrières des locaux des activités d'animation, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
NEDF	NPQS	Jardin d'enfants ou Club d'enfants :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Un programme d'animation peut être prévu au niveau du jardin d'enfants ou du club d'enfants. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	4
+		Les horaires d'ouverture doivent être affichés à l'entrée du jardin d'enfants ou du club d'enfants.	A	-
+		Les tranches d'âges des enfants pouvant être accueillis doivent être affichées.	A	-

+	La surveillance doit être assurée par le personnel de façon permanente durant les horaires d'ouverture.	A	-
+	Le programme d'animation doit être affiché.	-	3
+	Les aires de jeux extérieures doivent être sécurisées et clôturées par une clôture artificielle ou naturelle.	A	-
+	Les jeux proposés à l'extérieur doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+	Les espaces extérieurs réservés aux enfants doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+	Lorsque l'établissement dispose d'une salle de repos au niveau du jardin d'enfants ou d'un club d'enfants, les matelas ou les chaises ainsi que le linge du lit mis à la disposition des enfants (drap, couverture, oreiller) doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+	Les toilettes, lorsqu'elles sont prévues, doivent être équipées de savon liquide, de serviettes en papier à usage unique et d'un rouleau de papier toilette sur dérouleur.	-	3
+	Les équipements des toilettes, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+	Les vitres et les fenêtres de l'ensemble des locaux fermés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+	Les tapis et les moquettes de l'ensemble des locaux fermés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+	Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+	Les murs de l'ensemble des locaux fermés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

NEDF	NPQS	Salle de sport :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Le service d'entraînement dans la salle de sport peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	4
	+	Les horaires d'ouverture et de fermeture de la salle de sport doivent être affichés.	-	3
+		La salle de sport doit être équipée au minimum de 4 différents appareils de sport (muscultation, vélo, tapis roulant, etc.).	-	3
+		La température de la salle de sport doit être comprise entre 18°C et 26°C.	-	3
+		La salle de sport doit disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	3
	+	Un entraîneur dans la salle de sport doit être présent.	-	3
	+	Les équipements doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Le miroir de la salle de sport doit être en verre de sécurité.	-	3
+		Les vitres et les miroirs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Espace détente :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Un service de bain dans un hammam traditionnel peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Lorsque l'établissement est doté d'un seul hammam traditionnel, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.	-	2
+		Lorsque l'établissement dispose d'un hammam traditionnel supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le hammam destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.	-	3

+		Le hammam traditionnel doit être équipé d'une table de gommage, lorsque le service gommage est prévu.	-	3
	+	Le hammam traditionnel doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+	+	Un service de sauna peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un seul sauna, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un sauna supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le sauna destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.	-	2
+		Le revêtement intérieur du sauna doit être en bois naturel.	-	3
+		Le sauna doit être équipé à l'intérieur d'un hygromètre, d'un thermomètre et d'un sablier en bon état de fonctionnement. La source de chaleur et d'éclairage doivent être protégés afin d'éviter les brûlures. Un seau d'eau et une louche en bois doivent être prévus.	-	3
	+	Le sauna doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+	+	Un service de jacuzzi peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un seul jacuzzi, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un jacuzzi supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le jacuzzi destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.	-	2
+		L'eau dans le jacuzzi doit être propre.	-	3
		La température de l'eau doit être comprise entre 32°C et 40°C.	-	
+		Le jacuzzi doit être équipé d'une poignée de sécurité lorsque l'accès comprend plus de trois marches.	-	3
	+	Le jacuzzi doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2

+	+	Un service de massage dans la cabine ou la salle de massage peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Un lavabo alimenté en eau chaude et froide doit être prévu à l'intérieur de la cabine ou la salle de massage.	-	3
	+	Le matériel de massage, en particulier les tables ou lits de massage, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	La cabine ou la salle de massage doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Le personnel assurant les soins de bien être doit avoir une formation adéquate.	-	5
+	+	Une salle de repos peut être prévue. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
+		La salle de repos doit être équipée de chaises longues, lits de repos, musique d'ambiance, matelas, etc.	A	-
	+	Les tarifs des services de l'espace détente doivent être affichés en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Le terminal de paiement électronique (TPE) doit être prévu. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	3
	+	Un formulaire de déclaration d'absence de contre-indications d'utilisation des services de l'espace détente doit être remis au client pour qu'il le remplisse à son entrée dans cet espace.	-	5
	+	Des chaussons à usage unique et des peignoirs doivent être mis à la disposition du client dans l'espace détente.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, dans l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

+		Les sols de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds, les vélums et les verrières de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Dépendances de l'espace de remise en forme (salle de sport et espace détente) :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Lorsque l'établissement dispose d'un espace de remise en forme (salle de sport ou espace détente), un service de changement de vêtements doit être prévu dans des vestiaires séparés pour les hommes et les femmes avec une signalétique adaptée.	A	-
+		Des casiers et/ou armoires sécurisés au niveau des vestiaires doivent être prévus.	-	5
+	+	Lorsque l'établissement dispose d'un espace de remise en forme (salle de sport ou espace détente), un service douche peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	4
+		Les douches doivent être dotées d'une signalétique adaptée et doivent être équipées de poignées de sécurité et de portes permettant une fermeture de l'intérieur. L'utilisation de rideaux dans les douches est interdite.	-	4
	+	Les joints des lavabos et des douches doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un espace de remise en forme (salle de sport ou espace détente), un service toilettes doit être prévu.	A	-
	+	Le mobilier des dépendances de l'espace de remise en forme doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, au niveau des dépendances de l'espace de remise en forme doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols des dépendances de l'espace de remise en forme doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds, les vélums et les verrières des dépendances de l'espace de remise en forme doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs des dépendances de l'espace de remise en forme doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Assistance médicale :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'établissement doit disposer d'un service d'assistance médicale dirigé par un médecin de garde conventionné. Ce service comprend une infirmerie dirigée par une infirmière attitrée pour dispenser aux clients en cas d'urgence les soins de première nécessité et assurer aux employés une assistance médicale adéquate et permanente (fichiers médicaux à jour).	A	-
+		Une trousse ou armoire de premiers secours doit être prévue, contenant les fournitures essentielles pour administrer les premiers secours.	A	-
NEDF	NPQS	Locaux des employés :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le réfectoire doit être équipé de chaises ou fauteuils.	A	-
+		Le réfectoire doit disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	A	-
+		La température du réfectoire doit être comprise entre 18°C et 26°C.	-	3
+		Un emplacement réservé pour la distribution des repas du personnel doit être prévu.	-	3
+		Le mobilier, en particulier les tables et les chaises, doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

+		La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les couverts doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Des distributeurs d'eau potable ou de l'eau potable en bouteilles doivent être prévus.	-	4
+		Lorsque le réfectoire est éloigné des vestiaires, un lavabo au minimum alimenté en eau chaude et froide doit être prévu à l'entrée du réfectoire.	-	4
+		Des casiers ou placards individuels verrouillables doivent être prévus pour les employés et les stagiaires dans les vestiaires.	A	-
+		Les toilettes séparées pour les hommes et les femmes doivent être dotées de portes pouvant être fermées de l'intérieur de la cabine. Les toilettes doivent être dotées d'un système de chasse d'eau à pression.	A	-
+		Les douches séparées pour les hommes et les femmes doivent être dotées de portes pouvant être fermées de l'intérieur de la cabine. Les rideaux de douches ne sont pas acceptés. Les douches doivent être alimentées en eau chaude et froide en permanence.	A	-
+		Un (1) lavabo au minimum alimenté en eau chaude et froide et équipé d'un miroir et d'un point lumineux doit être prévu.	A	-
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un distributeur de savon, sèche mains ou serviettes en papier à usage unique doivent être prévus.	A	-
+		Une poubelle avec couvercle doit être prévue.	A	-
+		Le matériel dans les locaux des employés doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

2-4 Hôtel Club de la catégorie 3 étoiles :

Normes d'équipement dimensionnelles et fonctionnelles (NEDF)	Normes de production et de qualité des services (NPQS)	Normes	Type des normes	
			Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
NEDF	NPQS	Réservation :		
	+	La réservation par téléphone ou par internet doit être possible selon les normes complémentaires ci-après.	A	-
NEDF	NPQS	Réservation par téléphone :		
	+	La réservation par téléphone doit être possible 24h/24 et 7j/7.	-	2
	+	Le délai d'attente lors de l'appel ne doit pas dépasser cinq (5) sonneries.	-	2
	+	En cas d'attente, le réceptionniste doit présenter des excuses.	-	2
	+	Le réceptionniste doit être en mesure de s'exprimer dans au moins deux langues étrangères.	-	3
	+	Le réceptionniste doit annoncer la dénomination commerciale de l'établissement d'une manière compréhensible.	-	2
	+	Le réceptionniste doit présenter les différents types d'unités d'hébergement qu'offre l'établissement.	-	2
		Le réceptionniste doit indiquer les unités disponibles pour chaque type.		
	+	Le réceptionniste doit présenter les tarifs des différents types d'unités d'hébergement.	-	2
	+	Le réceptionniste doit informer le client sur la politique adoptée par l'établissement concernant la confirmation de la réservation.	-	2

	+	Le réceptionniste doit informer le client sur la politique adoptée par l'établissement concernant l'annulation de la réservation.	-	2
	+	Le réceptionniste doit présenter l'information sur les horaires de check-in et de check-out.	-	2
	+	Le réceptionniste doit demander au client l'heure de son arrivée à l'établissement.	-	2
	+	Le réceptionniste doit récapituler les informations de la réservation en précisant : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	2
	+	Le réceptionniste doit clore la conversation téléphonique par une formule de politesse.	-	3
	+	L'établissement doit envoyer la confirmation de la réservation dans un délai ne dépassant pas 24 heures par email, fax ou SMS. La confirmation de la réservation doit mentionner les informations suivantes : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	3
NEDF	NPQS	Réservation par internet :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	L'établissement doit disposer de son propre site internet et/ou de celui du groupe ou de la chaîne hôtelière auquel il appartient. Ce site doit être facilement accessible via les moteurs de recherche et permettre la réservation en ligne.	-	2
	+	Le site internet de l'établissement doit être présenté au minimum en 2 langues étrangères.	-	2
	+	Le site internet de l'établissement doit fournir les informations utiles concernant : - Le type et la catégorie officiels délivrés à l'établissement ; - Les tarifs des différents types d'unités d'hébergement ; - Le détail des taxes devant être facturées aux clients ;	-	3

		- Les informations sur la localisation de l'établissement ; - Les principales prestations offertes par l'établissement ; - Une fiche de contact.			
	+	Le site internet de l'établissement doit contenir des informations sur la politique adoptée par l'établissement concernant la confirmation de la réservation.	-	2	
	+	Le site internet de l'établissement doit contenir des informations sur la politique adoptée par l'établissement concernant l'annulation de la réservation.	-	2	
	+	La réservation en ligne sur le site internet de l'établissement doit être possible en moins de 5 clics (1 clic par page à remplir).	-	3	
	+	Le paiement (total ou partiel) en ligne doit être possible sur le site internet de l'établissement.	-	2	
	+	La réservation doit être confirmée par le site internet de l'établissement à travers un email dans un délai ne dépassant pas 24 heures. La confirmation de la réservation doit mentionner les informations suivantes : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	3	
NEDF	NPQS	Enseigne extérieure et façade :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"	
+		L'établissement doit disposer d'une enseigne extérieure permettant d'identifier clairement l'établissement.	A	-	
+		L'enseigne extérieure doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3	
	+	L'enseigne extérieure doit être dotée d'un éclairage nocturne en bon état d'entretien et de propreté.	-	3	
	+	La porte et l'entrée de l'établissement doivent être dotées d'un éclairage nocturne.	A	-	
+		L'ensemble des façades du ou des bâtiments de l'établissement doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-	

NEDF	NPQS	Parking et/ou garage :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Lorsque la capacité d'hébergement de l'établissement dépasse 30 unités d'hébergement, un parking relevant de l'établissement doit être prévu.	A	-
+		Un système de vidéosurveillance en marche doit être prévu 7j/7 et 24h/24 au niveau de tout parking relevant de l'établissement, conformément aux dispositions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.	A	-
+		Un système d'éclairage suffisant et en bon état de maintenance et de propreté doit être prévu au niveau de tout parking relevant de l'établissement. L'éclairage doit permettre d'éviter des zones sombres.	A	-
+		L'ensemble des installations de tout parking relevant de l'établissement (sols, murs, plafonds, structures, protection solaire, marquage au sol, etc.) doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	L'établissement doit assurer un service voiturier.	-	4
	+	Un employé exclusif et qualifié au minimum doit être prévu pour la fonction du service voiturier.	A	-
NEDF	NPQS	Espaces verts :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Des espaces verts en pleine terre doivent être aménagés à l'intérieur et/ou à l'extérieur des bâtiments.	-	3
	+	Les espaces verts en pleine terre doivent être soignés.	-	3
NEDF	NPQS	Entrée de l'établissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'entrée principale de l'établissement doit être équipée d'un portique de sécurité.	A	-

+		L'entrée principale de l'établissement doit être équipée d'un système de vidéosurveillance en marche installé conformément aux dispositions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.	A	-
+		Un détecteur de matériaux doit être prévu à l'entrée de l'établissement.	A	-
+		L'ensemble du matériel et des équipements de l'entrée de l'établissement doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Services à l'arrivée du client :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Un bagagiste au minimum doit être prévu.	-	3
	+	Le bagagiste doit porter un uniforme propre et soigné.	-	2
	+	Le bagagiste doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	2
	+	Les bagages doivent être pris en charge dès l'arrivée du client.	-	2
+		La bagagerie doit être : 1) Sécurisée : la bagagerie doit être dotée d'une porte avec un système de fermeture. 2) Aménagée : elle doit être équipée à l'intérieur d'étagères d'une profondeur minimale de 50 cm et de crochets ou de barres pour les housses valises. 3) Exclusivement réservée au dépôt des bagages des clients.	-	3
+		La bagagerie et ses équipements doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

NEDF	NPQS	Espace et service d'accueil :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le service d'accueil pour l'enregistrement (check-in) doit être assuré derrière un comptoir, devant un bureau ou dans un hall dédié à l'arrivée des clients.	A	-
+		L'espace d'accueil doit disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	2
+		Une signalétique pour l'espace d'accueil permettant de le repérer facilement doit être prévue.	-	2
	+	L'espace d'accueil doit être propre et bien rangé.	-	3
	+	L'établissement doit mettre en place, dans l'espace d'accueil, une signalétique des différents services proposés à la clientèle (restaurant, espace servant des boissons, salle de réunions, ascenseurs, WC, etc.) en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	Le personnel d'accueil doit être présent 24h/24 et 7j/7.	A	-
	+	Le personnel d'accueil doit porter un uniforme propre et soigné.	-	2
	+	Le personnel d'accueil doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	2
+		Le matériel de l'espace d'accueil tel que les ordinateurs, les télécopieurs, les photocopieurs, le scanner et les câbles informatiques ne doit pas être visible, à l'exception des écrans et des claviers.	-	2
	+	L'établissement doit prévoir une brochure affichant les services qu'il offre en deux langues étrangères au minimum, soit sur support papier ou support électronique.	-	3
+		L'espace d'accueil doit être équipé de tables basses et de chaises et/ou de fauteuils, canapés ou sofas.	A	-
+		Les installations et les équipements de l'espace d'accueil doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-

+		L'établissement doit disposer d'un service de conciergerie. Le service de conciergerie peut être rendu derrière le même bureau ou comptoir de l'accueil. Une signalétique du service de conciergerie au niveau de l'espace d'accueil doit être prévue.	-	3
	+	Le personnel de conciergerie doit être présent 7j/7.	-	2
	+	Lorsque l'espace du service de conciergerie est séparé de l'espace d'accueil, il doit être propre et bien rangé.	-	3
+		Lorsque l'espace du service de conciergerie est séparé de l'espace d'accueil, le matériel tel que les ordinateurs, les télécopieurs, les photocopieurs, le scanner et les câbles informatiques ne doit pas être visible, à l'exception des écrans et des claviers.	-	2
	+	Le personnel de conciergerie doit répondre efficacement à la demande du client (lieux à visiter, restaurant, taxi, etc.).	-	3
	+	Le personnel de conciergerie doit présenter au client des explications claires sur les tarifs des services demandés.	-	3
	+	Le personnel de conciergerie doit s'informer des autres besoins du client.	-	2
	+	Le personnel d'accueil et de conciergerie, lorsqu'un service de conciergerie est prévu, doit parler une langue étrangère au minimum.	-	3
	+	Le personnel d'accueil doit être souriant, courtois et disponible.	-	3
	+	Le personnel de conciergerie doit être souriant, courtois et disponible.	-	3
		L'affichage des prix des différents types d'unités d'hébergement doit être exclusivement en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). L'affichage des prix doit être en permanence lisible par le client. Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Le service de change des devises étrangères doit être prévu. Le service de change peut être remplacé par un guichet automatique bancaire (GAB) offrant les mêmes services de change.	-	2
	+	Le service de change des devises étrangères doit afficher : - La sous délégation de change ;	A	-

		- Les cours du jour des taux de change. Le service de change doit remettre un reçu de change avec les mentions légales de l'office des changes ou de l'établissement.		
	+	Lorsque l'établissement dispose d'un guichet automatique bancaire (GAB), il doit être intégré au décor et doit être en bon état de maintenance.	-	2
	+	Le service internet dans les espaces communs doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	A	-
	+	Un "Business corner" doit être prévu : 1) Il doit être équipé au minimum d'un (1) ordinateur raccordé à une imprimante avec internet ; 2) Il doit être accessible en permanence par le client. Ce critère est validé si toutes les unités d'hébergement sont équipées d'un ordinateur portable ou fixe et d'une imprimante.	-	3
	+	Les tableaux, sculptures ou tout autre élément de décoration doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Procédures d'enregistrement du client (check-in) :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La durée d'attente de prise en charge au check-in ne doit pas dépasser 5 minutes	-	3
	+	La procédure de check-in doit se dérouler en moins de 15 minutes, durant laquelle le réceptionniste doit :	-	2

		1) Identifier le client, 2) Rappeler les éléments de la réservation, le cas échéant, 3) Expliquer les différents services de l'établissement.			
	+	Le type d'unité d'hébergement et les tarifs doivent correspondre à la réservation.	-	2	
	+	Le temps d'attente pour la remise de l'unité d'hébergement ne doit pas dépasser 15 minutes à partir de la fin du check-in.	-	3	
NEDF	NPQS	Procédures de départ du client (check-out) :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"	
	+	La procédure de check-out doit se dérouler en moins de 15 minutes suivant ces étapes : 1) Emission d'une facture, 2) Enquête sur le niveau de satisfaction du client, 3) Remerciement du client et invitation à revenir dans l'établissement.	-	3	
	+	L'affichage des cartes de paiement acceptées doit être visible en permanence. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	2	
	+	L'établissement doit remettre au client une facture acquittée et détaillée en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH), regroupant toutes les prestations consommées. Le prix facturé doit correspondre aux informations tarifaires indiquées sur la confirmation de réservation et dans les différents points de vente.	A	-	
	+	Le processus de paiement doit être rapide.	-	3	
	+	Le terminal de paiement électronique (TPE) doit être prévu. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	3	
	+	Un formulaire d'évaluation de la satisfaction du client doit être remis lors de son départ ou envoyé dans un délai ne dépassant pas 72 heures.	-	5	

NEDF	NPQS	Toilettes dans les espaces communs :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une signalétique adaptée doit être prévue pour les toilettes réservées aux hommes et à celles réservées aux femmes.	-	3
+		La porte d'entrée principale des toilettes dans les espaces communs doit avoir un système de fermeture automatique.	A	-
+		L'extraction de l'air doit se faire par une fenêtre, ou par ventilation mécanique contrôlée "VMC" dans l'ensemble des toilettes dans les espaces communs.	-	3
+		La ventilation mécanique contrôlée "VMC" et/ou la fenêtre dans l'ensemble des cabines et parties communes doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Des lavabos alimentés d'eau froide et chaude et équipés d'un point lumineux et d'un miroir doivent être prévus.	A	-
+		Les lavabos peuvent-être dotés d'un mitigeur automatique avec contrôle externe de la température de l'eau. Le déclenchement de la robinetterie au niveau des lavabos peut être par commande infrarouge.	-	3
+		Tous les points d'eau liés aux lavabos doivent être raccordés à une installation d'un circuit d'eau en boucle fermée permettant l'arrivée de l'eau en moins de 3 minutes, avec une température maximale ne dépassant pas 50 °C pour l'eau chaude et 20 °C pour l'eau froide.	-	3
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie des lavabos (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	3
+		La plomberie des lavabos et des WC ne doit pas être apparente, sauf dans le cas d'ensemble design.	-	3

+			Le chauffe-eau doit être non apparent.	A	-
+			Un distributeur de savon liquide et un sèche-mains à usage unique (papier prédécoupé ou carré coton de dimensions 30x30 cm avec corbeille spécifique) doivent être prévus.	A	-
+			Une poubelle avec un couvercle et ouverture à pied ou automatique doit être prévue.	A	-
+			Les cabines WC doivent être dotées d'un système de verrouillage de l'intérieur et dotées d'un point lumineux.	A	-
	+		Les cuvettes des toilettes doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	A	-
+			Un rouleau de papier toilette sur dérouleur, doit être prévu.	A	-
+			Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support, doit être prévu. Un seul grand rouleau de papier toilette avec dérouleur dédié peut être accepté.	A	-
+			Une patère dans chaque cabine WC hommes et femmes doit être prévue.	A	-
	+		La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé.	-	3
+			Les toilettes dans les espaces communs doivent être en bon état d'entretien et de propreté (absence d'odeurs désagréables).	A	-
+			La robinetterie, la tuyauterie et les siphons doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+			Les miroirs et les vitres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+			Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+			Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+			Les murs doivent être en bon état de d'entretien et de propreté.	A	-

NEDF	NPQS	Ascenseurs :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Un service de déplacement via un ascenseur peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	2
+		Une signalétique ou plaques indiquant les numéros des unités d'hébergement et les services de l'établissement par niveau, doit être prévu soit dans la cabine soit à proximité des boutons d'appel des ascenseurs.	-	3
+		L'ascenseur doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
	+	Le délai d'attente en heure de pointe devant l'ascenseur doit être inférieur à 5 minutes.	-	3
NEDF	NPQS	Couloirs, Coursives et escaliers de l'établissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Les couloirs, coursives et escaliers de l'établissement doivent être non encombrés et parfaitement éclairés jour et nuit (éclairage naturel ou artificiel), lors du passage des clients.	A	-
+		Les couloirs ou escaliers fermés doivent disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	3
	+	Les plateaux-repas en attente de débarrasage ne doivent pas être déposés sur les couloirs, coursives ou paliers.	-	3
	+	Lorsque les murs des couloirs, coursives et/ou escaliers sont décorés (tableaux, fresques, peintures, etc.), les éléments décoratifs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Un éclairage automatisé aux passages des clients (détecteurs de mouvements) doit être installé dans les couloirs, coursives et/ou escaliers de l'établissement.	-	2

+		Un éclairage LED (ou ampoules à basse consommation) doit être installé dans les couloirs, coursives et/ou escaliers de l'établissement.	-	3
+		Une signalétique indiquant la direction des différents espaces et services de l'établissement (espaces de restauration et/ou de boissons, fitness, conférences, etc.) doit être prévue. La signalétique doit être : 1) visible dans tous les sens, 2) apposée sur des murs, au sol ou sur des panneaux ou totem, 3) peut comprendre des pictogrammes afin d'être compréhensible dans toutes les langues.	-	3
	+	Les voilages, tentures et doubles rideaux, lorsqu'ils sont prévus, doivent être correctement accrochés et en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le mobilier doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les escaliers intérieurs et extérieurs de l'établissement doivent être équipés de mains courantes lorsque le nombre de marches dépasse dix.	A	-
+		Lorsque des cendriers sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les vitres, les miroirs et les cadres, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Unités d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Chaque unité d'hébergement doit porter un numéro ou une appellation qui la différencie des autres.	A	-
+		Lorsque l'unité d'hébergement est réservée aux clients non-fumeurs, le logo " Interdit de fumer" doit être apposé sur ou à côté de la porte de l'unité d'hébergement.	-	3

		Lorsque toutes les unités d'hébergement de l'étage sont réservées aux clients non-fumeurs, le logo peut être placé près des ascenseurs et des escaliers.		
+		Le système de serrures doit être électronique.	A	-
+		Un dispositif de commande centralisée de l'ensemble des éclairages doit être prévu à l'entrée de l'unité d'hébergement. Le système de commande centralisée doit permettre la coupure du courant électrique de chaque unité d'hébergement, à l'exception du mini bar.	-	2
+		La porte d'entrée de l'unité d'hébergement doit avoir un système de fermeture automatique.	-	3
+		Un entrebâilleur doit être fixé à la porte d'entrée. Il peut être remplacé par un judas.	-	3
+		La porte doit se fermer de l'intérieur sans possibilité d'ouverture de l'extérieur.	A	-
+		La porte doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Dans le cas de deux unités d'hébergement directement connectées, la double porte ne doit être ouverte qu'à la demande des deux clients ou du client ayant loué les deux unités.	-	3
	+	Le personnel d'étages (femmes de chambres, valets) doit porter un uniforme propre et soigné.	-	2
	+	Le personnel d'étages (femmes de chambres, valets) doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom et la fonction.	-	2
	+	En cas de dysfonctionnement d'un équipement ou d'une installation, la maintenance doit être assurée par l'établissement en une durée maximale de 30 minutes après réclamation du client.	-	3
+		Les vitres et les miroirs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Température dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Un système d'air conditionné peut être installé. Ce dernier peut être encastré et non apparent. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
	+	La température du système d'air conditionné doit être contrôlable par le client, sinon la température dans les unités d'hébergement doit être comprise entre 18°C et 26°C.	-	3
+		Un système de coupure automatique de l'air conditionné lors de l'ouverture des fenêtres peut être installé.	-	3
NEDF	NPQS	Fenêtres et baies vitrées de l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Les unités d'hébergement en rez-de-chaussée ou à l'étage avec vis-à-vis, doivent être équipées d'un système de brise vue (voilages, moucharabieh, etc.) permettant le passage de la lumière seulement.	A	-
	+	Les fenêtres doivent s'ouvrir et se fermer facilement, sauf dans le cas d'application des normes de sécurité en vigueur.	-	3
+		L'ensemble des fenêtres et baies vitrées dans l'espace sommeil doivent être équipées d'un système d'occultation (rideaux, volets ou stores).	A	-
	+	Le système d'occultation dans l'espace sommeil doit être efficace (ne permet pas le passage de la lumière).	-	2
	+	Les rideaux, les volets ou les stores doivent s'ouvrir et se fermer facilement ou automatiquement.	-	3
+		Les rails des systèmes de voilage et d'occultation ne doivent pas être visibles sauf s'ils sont intégrés aux éléments de décoration.	-	3

	+	Les cadres et les poignées des fenêtres doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Le système de brise vue et le système d'occultation doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Nuisances sonores dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le niveau d'isolation phonique doit être inférieur à 50 décibels, dans les conditions suivantes : porte de l'unité d'hébergement fermée, fenêtres fermées et air conditionné tournant avec sa vitesse maximale.	-	3
	+	L'isolation phonique de l'unité d'hébergement doit permettre un confort sonore pour le client.	-	3
NEDF	NPQS	Téléphone - Téléviseur dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Un téléphone permettant d'effectuer des appels à l'intérieur de l'établissement doit être installé.	A	-
	+	Un téléphone permettant d'effectuer des appels à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement en passant par le standard ou le service d'accueil doit être prévu.	-	3
	+	Un téléphone permettant d'effectuer directement des appels à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement sans passer par le standard ou le service d'accueil peut être installé. Cette norme permet de valider la norme relative au téléphone permettant des appels en passant par le standard ou le service d'accueil.	-	3
	+	Les instructions d'utilisation du téléphone doivent être faciles à comprendre, indiquer les numéros des services fournis par l'établissement, être présentées soit sur le téléphone, soit sur un document imprimé à proximité, et être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2

	+	Le téléphone (clavier, écouteur et micros) doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Le services internet filaire et/ou sans fil (Wi-Fi), doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	A	-
	+	Le téléviseur à écran plat, en état de marche et pouvant capter au minimum deux chaînes nationales, doit être prévu. Le téléviseur peut être placé sur un support ou accroché au mur.	A	-
	+	L'accès à un minimum de 3 chaînes étrangères sur le téléviseur doit être prévu.	-	2
	+	L'accès à un minimum de 3 chaînes thématiques (sport, culture, enfants, documentaire, musique, etc.) sur le téléviseur doit être prévu.	-	2
	+	L'image du téléviseur doit être nette.	-	2
	+	Une liste imprimée des chaînes proche du téléviseur ou de sa télécommande doit être prévue. Cette liste peut être présentée à l'ouverture de l'écran du téléviseur sur une page facile d'accès. La liste qu'elle soit imprimée ou présentée sur écran du téléviseur doit correspondre aux programmes disponibles.	-	2
	+	Une seule télécommande pour le téléviseur et le récepteur doit être mise à la disposition du client.	-	2
	+	Les câblages électriques de tous les téléviseurs doivent être invisibles.	-	2
	+	Le téléviseur doit être en bon état d'entretien et de maintenance (télécommande, boutons, clavier de commande).	-	3
NEDF	NPQS	Lits, literie, tables et éclairage de chevet dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'ensemble des lits doivent répondre aux dimensions minimales suivantes: - Pour les lits doubles : soit un lit de dimensions 140x190 cm ; - Pour les lits jumeaux/twin : soit 2 lits de dimensions 80x190 cm chacun.	A	-

+		Le matelas doit être d'une épaisseur minimale de 20 cm.	A	-
+		Une tête de lit doit être prévue.	A	-
+		Un lit supplémentaire adulte, avec alèse, doit être disponible à la demande du client.	-	2
+		Un lit supplémentaire bébé, avec alèse, doit être disponible à la demande du client.	-	2
+		Les lits supplémentaires doivent être protégés lors de leur stockage.	-	2
+		Le lit supplémentaire doit avoir un matelas d'une épaisseur minimale de 15 cm.	A	-
+		Un oreiller propre et en bon état doit être disponible par personne sur le lit, le traversin n'est pas accepté sans oreiller.	A	-
	+	Un oreiller supplémentaire en bon état d'entretien et de propreté avec housse de protection et taie d'oreiller doit être mis à la disposition du client sur sa demande. Lorsque l'oreiller est rangé dans la penderie de l'unité d'hébergement, il doit être protégé.	-	3
+		Chaque oreiller ou traversin doit être équipé d'une housse de protection.	A	-
+		Chaque oreiller ou traversin doit avoir une taie d'oreiller ou de traversin.	A	-
+		Le sommier du lit doit être au moins de la même taille que le matelas.	-	4
+		Un protège matelas en coton (alèse), ou une housse alèse lavable doit être prévu(e) pour couvrir le matelas.	A	-
+		Une paire de draps plats par lit suffisamment longue pour couvrir le lit doit être prévue. Le drap housse pour matelas peut remplacer le drap plat de dessous. La housse de couette peut remplacer le drap plat de dessus.	A	-
+		Chaque lit doit être couvert d'une couette protégée par une housse de couette. L'ouverture de la housse de couette doit être vers le pied du lit.	A	-
	+	Une couverture supplémentaire en bon état de propreté doit être prévue sur demande.	-	3

		Lorsque la couverture supplémentaire est rangée dans l'unité d'hébergement, elle doit être protégée.		
	+	Le linge de lit (alèse, drap, taie, housse de protection, couette et/ou couverture) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	La literie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les couvre-lits et les coussins décoratifs doivent être en bon état de présentation et de propreté. Un coussin décoratif ne peut pas remplacer un oreiller.	-	3
+		Une (1) table de chevet par personne, ou équivalent, doit être installée sur le côté du lit avec une surface libre pour déposer des affaires personnelles.	A	-
+		Une (1) lampe ou applique murale doit être prévue pour chaque table de chevet. Chaque lampe ou applique murale doit être dotée d'un interrupteur individuel.	A	-
+		L'unité d'hébergement doit être équipée d'un (1) interrupteur électrique à proximité du lit pour permettre l'allumage d'une source de lumière supplémentaire, en plus des lampes de chevet.	A	-
	+	L'accès au lit doit être facile des deux côtés.	-	3
NEDF	NPQS	Équipement minimal dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Un (1) point lumineux au minimum doit être prévu pour éclairer l'unité d'hébergement. Chaque spot encastré est compté comme un point lumineux.	A	-
+		Deux (2) points lumineux au minimum doivent être prévus pour éclairer l'unité d'hébergement. Chaque spot encastré est compté comme un point lumineux.	-	3
	+	Les lampes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Lorsque des abat-jours sont prévus, ils doivent être propres et correctement installés.	-	3
	+	Toutes les lampes doivent être en état de fonctionnement.	-	3

	+	Les points lumineux doivent éclairer la totalité de l'unité d'hébergement (il ne doit pas y avoir de zones sombres).	-	3
+		Une (1) table d'une hauteur égale ou avoisinant 70 cm, servant de bureau et/ou de coiffeuse doit être prévue.	-	4
+		La table doit être équipée d'un (1) miroir lorsqu'elle est utilisée à la fois comme bureau et coiffeuse. Le miroir peut-être aussi dans un tiroir pliable. Lorsque le bureau et la coiffeuse sont séparés, cette dernière doit être dotée d'un miroir.	-	3
+		Un (1) point lumineux doit être prévu spécifiquement pour la table servant de bureau ou de coiffeuse, permettant d'éclairer la zone d'écriture ou de maquillage.	-	4
+		Une (1) prise de courant électrique libre, proche de la table servant de bureau et/ou de coiffeuse, facilement accessible (pas en dessous de la table servant de bureau et/ou de coiffeuse) et placée au maximum à un mètre de distance de la table doit être prévue.	A	-
	+	Tous les équipements électriques (interrupteurs, prises de courant électrique) doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Un (1) porte bagage fixe ou pliable doit être prévu dans l'unité d'hébergement.	A	-
+		Une penderie ou équivalent doit être prévue.	A	-
+		La penderie ou équivalent doit être 1) d'une profondeur minimale de 50 cm et 2) d'une hauteur minimale de 140 cm sous la barre de penderie.	-	3
+		La penderie doit être fermée par des portes battantes ou coulissantes. Les rideaux ne sont pas acceptés comme moyen de fermeture de la penderie.	-	3
+		La penderie doit comporter des tiroirs et/ou étagères.	A	-
	+	La penderie ou le dressing-room doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Un minimum de deux (2) cintres à barres et un (1) cintre à pinces par personne doivent être prévus.	A	-

		Les cintres disponibles dans les blanchisseries ne sont pas acceptés. Le cintre avec à la fois une barre et une pince est considéré comme un cintre à pince. Tous les cintres doivent être homogènes.		
+		Une (1) assise (chaise, fauteuil, pouf, sofa ou canapé) au minimum doit être prévue. Le lit n'est pas considéré comme une assise.	A	-
+		Une (1) assise supplémentaire (chaise, fauteuil, pouf, sofa ou canapé) peut être prévue. Le lit n'est pas considéré comme une assise.	-	4
+		Une table basse doit être prévue.	-	4
+		Lorsqu'un espace extérieur privé ou un balcon d'une surface minimale de 3m ² en supplément de la surface de l'unité d'hébergement est prévu, il doit être équipé au minimum de deux assises et d'une table. Les sols, les garde-corps et le mobilier, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Un grand miroir, mural sur support ou fixé à l'intérieur de la porte de la penderie doit être prévu. Ce miroir ne remplace pas le miroir de la table servant de bureau et/ou de coiffeuse.	A	-
+		Un coffre-fort à verrouillage électronique et fixé solidement doit être prévu.	-	5
	+	Le mini bar silencieux, à système d'absorption, branché à l'électricité et en état de fonctionnement doit être prévu.	-	3
	+	Le mini bar doit disposer : 1) d'un minimum de 4 boissons respectant la date de péremption, 2) de 2 verres autres que ceux de la salle de bain (protégés par des couvercles ou retournés sur un set à usage unique).	-	2
	+	La carte du mini bar doit mentionner les tarifs des produits en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH) et le montant des taxes pouvant être facturées au client lorsqu'elles ne sont pas incluses dans les prix affichés.	A	-
	+	Le mini bar doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3

	+	Les claviers des télécommandes et les boîtiers muraux de l'air conditionné ou du chauffage, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Les équipements et le mobilier de l'unité d'hébergement doivent être en bon état de maintenance, d'entretien et de propreté.	-	3
NEDF	NPQS	Autres services dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le service de blanchisserie, de nettoyage à sec ou de repassage peut être proposé dans l'unité d'hébergement. Dans ce cas il faut respecter les normes qui découlent de cette norme principale.	-	3
	+	Les tarifs des services proposés dans l'unité d'hébergement doivent être affichés en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH) ainsi que le montant des taxes pouvant être facturées au client lorsqu'elles ne sont pas incluses dans les prix affichés.	A	-
NEDF	NPQS	Petit équipement dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Des sacs pour collecter les vêtements destinés à la blanchisserie, au nettoyage à sec ou au repassage doivent être mis à la disposition du client dans l'unité d'hébergement.	-	3
+		Une corbeille doit être mise à la disposition du client : 1) différente de celle présente dans la salle de bain, 2) avec un intérieur métallique et non inflammable fournie obligatoirement dans les unités d'hébergement réservées aux fumeurs, 3) avec ou sans couvercle.	-	3
	+	La corbeille doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le panneau "ne pas déranger" doit être prévu. Le panneau peut être électronique.	A	-

	+	Toutes les brochures et la documentation mises à la disposition du client, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
NEDF	NPQS	Sanitaires de l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Lorsque la salle de bain est équipée d'une porte, cette dernière doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		La salle de bain peut être équipée d'un système d'aération adéquat (VMC et/ou fenêtre donnant sur l'extérieur).	-	3
	+	Le système d'aération doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Les WC doivent être équipés d'un rouleau de papier toilette sur dérouleur.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support doit être prévu.	A	-
	+	Le dérouleur de papier toilette doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Un distributeur de sacs pour récupération des serviettes hygiéniques doit être placé à proximité de la cuvette des WC.	-	2
	+	Les cuvettes des WC doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	-	3
	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé.	A	-
	+	Lorsqu'un bidet et/ou une douchette proches des WC sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Si la salle de bain contient : 1) Une douche seulement : elle doit être équipée d'une douchette sur barre ajustable ou d'une douche pluie en plafond avec une douchette en plus. 2) Une baignoire seulement : elle doit être équipée d'un dispositif de douche sur barre ajustable.	A	-

		3) Une baignoire et une douche : une douchette sur barre ajustable est exigée seulement pour la douche.		
+		Une poignée de sécurité, permettant sa prise en main en position debout, doit être prévue dans le cas de douche et/ou douche sur baignoire.	A	-
+		Lorsqu'un pare-douche ou une cabine de douche est prévu(e), il(elle) peut être en verre ou en plastique.	-	4
	+	Le pare-douche ou cabine de douche doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le lavabo doit être alimenté en eau chaude et en eau froide.	A	-
+		Tous les points d'eau liés aux lavabos et aux douches doivent être raccordés à une installation d'un circuit d'eau en boucle fermée permettant l'arrivée de l'eau en moins de 3 minutes, avec une température maximale ne dépassant pas 50°C pour l'eau chaude et 20°C pour l'eau froide.	-	2
+		La plomberie des lavabos et WC doit être non apparente, sauf dans le cas d'ensemble design.	-	4
+		Un espace ou des étagères doivent être aménagés pour permettre au client de déposer ses affaires de toilette.	-	2
+		Deux (2) verres pour se rincer la bouche protégés par des couvercles ou retournés sur un set à usage unique doivent être prévus. Ils ne doivent pas être confondus avec ceux du mini bar.	A	-
	+	Les verres pour se rincer la bouche ainsi que leurs couvercles doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Le chauffe-eau doit être non apparent.	A	-
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	3
+		Deux (2) patères ou une (1) patère à deux crochets doivent être prévues.	A	-

+		Une poubelle avec couvercle s'ouvrant à l'aide d'une pédale ou automatiquement doit être prévue.	A	-
+		Deux (2) points lumineux au minimum doivent être prévus.	A	-
	+	Un éclairage adapté doit être prévu et doit permettre d'éviter les zones d'ombre sur le visage face au miroir.	-	3
+		Une (1) prise de courant électrique pour le rasoir avec un transformateur de basse tension doit être prévue.	-	3
+		Un miroir au-dessus du lavabo doit être prévu.	A	-
+		Une étagère spécifique ou un support pour deux serviettes de bain doit être prévu, 1) il doit être différent du porte serviettes et des patères, 2) à proximité de la baignoire et/ou de la douche.	-	3
+		Un porte serviettes ou support pour 2 serviettes doit être prévu, 1) il doit être différent de l'étagère spécifique ou le support pour les serviettes de bain et des patères et 2) il doit être à proximité des lavabos.	A	-
	+	Des produits d'accueil doivent être prévus pour chaque client : 1 shampoing, 1 savon et 1 gel douche.	-	3
	+	Des produits d'accueil doivent être prévus pour chaque client : 1 shampoing et 1 savon, avec possibilité d'utilisation d'un distributeur combinant les deux.	A	-
	+	Les produits d'accueil doivent être à usage unique, siglés sous le nom de l'établissement ou d'une même marque.	-	3
	+	Le support des produits d'accueil doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Le linge de toilette doit être entièrement en coton. Le minimum requis par personne dans la salle de bain est de : - Un (1) drap de bain (140x70cm) ; - Une (1) serviette de toilette (100x50cm) ; - Un (1) tapis de bain (70x50cm).	A	-
	+	Un peignoir de bain doit être mis à disposition du client sur sa demande.	-	3

	+	Une paire de chaussons à usage unique doit être prévue à la demande du client.	-	3
	+	Le linge de toilettes doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	La faïence murale de la baignoire et/ou douche, doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les équipements (porte-serviette, étagère, etc.), robinetterie et bondes doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Les joints des baignoires, des lavabos et des douches doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les fenêtres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Espaces petit-déjeuner ou de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le service du petit-déjeuner doit être prévu pendant une durée minimale de 3 heures, entre 6h00 et 10h30. L'affichage des horaires du service du petit-déjeuner doit être prévu à l'entrée de l'espace petit-déjeuner ou de restauration.	A	-
	+	Les services de déjeuner et de dîner doivent être prévus 7j/7 dans le ou les espaces de restauration.	A	-
	+	L'espace petit-déjeuner ou de restauration doit être strictement non-fumeur avec la possibilité de disposer d'une zone isolée réservée aux fumeurs.	-	3
+		L'espace petit-déjeuner ou de restauration fermé doit avoir une température ambiante comprise entre 18°C et 26°C.	-	3

+		Un système d'extraction d'air ou d'aération doit être installé, dans les espaces fermés, pour empêcher la propagation de l'odeur de la fumée, des odeurs de cuisine et/ou de préparation dans la salle.	-	3
	+	Les stations ou unités de service et/ou de distribution, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Une distance minimale de 1,5 m doit être prévue entre les stations ou unités de service et/ou de distribution et les tables réservées aux clients.	-	2
+		Des chaises hautes réservées aux bébés doivent être mises à disposition des clients.	-	2
+		Une décoration avec des fleurs naturelles fraîchement coupées doit être prévue.	-	2
	+	Les points d'éclairage doivent être en bon état de maintenance.	-	3
	+	Une animation musicale soit par un groupe de musiciens ou des instruments de musique doit être prévue, au moins pendant le service du déjeuner ou du dîner.	-	2
	+	Le niveau sonore de la musique doit permettre de mener une conversation entre deux clients sur la même table.	-	2
	+	Les tableaux, les sculptures ou tout élément de décoration doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le mobilier, en particulier les tables et les chaises, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les voilages, les tentures et les stores, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

NEDF	NPQS	L'art de la table dans les espaces petit-déjeuner ou de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les couverts doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	La verrerie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le linge de la table (nappes, set de table, autres nappes, etc.) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les serviettes de table doivent être prévues.	A	-
+		Les serviettes de table doivent être en tissu.	-	3
NEDF	NPQS	Services du petit-déjeuner :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit porter un uniforme.	-	2
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	2
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service du petit-déjeuner doivent être propres et soignées.	-	2
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit être souriant, courtois et disponible.	-	2
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	4
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	4
	+	En cas de besoin d'intervention (table bancale, absence de sel ou poivre, couvert tombé au sol, etc.), le personnel de service du petit-déjeuner doit être efficace et cordial.	-	4
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	4

	+	Un choix entre 2 variétés minimum de jus de fruits frais doit être prévu.	-	2
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	4
	+	Un service café et/ou thé à table doit être prévu.		
	+	Le café doit être préparé à la demande du client à l'aide d'une machine à café espresso avec broyeur de café en grains.	-	3
	+	Une variété de pains et de viennoiseries doit être prévue.	A	-
	+	Le pain et les viennoiseries doivent être frais.	-	3
	+	Les propositions des préparations chaudes doivent être diversifiées (œufs au plat, œufs brouillés, œufs à la coque, omelette, saucisses, crêpes, etc.).	-	3
	+	Le set d'épices (sel, poivre, moutarde, sauces, etc.) doit être propre, bien présenté et en nombre suffisant sur la table ou apporté à la demande du client.	-	3
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit montrer de l'attention lors de l'entrée et du départ du client.	-	3
NEDF	NPQS	Services du déjeuner et/ou dîner :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	La carte de restauration et de boissons autre que celle du petit-déjeuner peut être prévue. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	2
	+	Les prix doivent être affichés sur la carte de restauration et de boissons en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
+		La carte de restauration et de boissons doit être prévue dans une langue étrangère au minimum.	A	-
	+	La carte doit être propre et en bon état.	-	3
	+	La durée d'attente ne doit pas dépasser 5 minutes pour que le client prenne une place dans l'espace de restauration.	-	4

	+	Une proposition de boissons doit être effectuée en une durée maximale de 5 minutes après que le client soit installé.	-	3
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit suggérer et fournir des explications sur les plats proposés par l'établissement.	-	4
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	3
	+	Le set d'épices (sel, poivre, moutarde, sauces, etc.) doit être propre, bien présenté et en nombre suffisant sur la table ou apporté à la demande du client.	-	3
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit fournir, à la demande du client, des informations utiles sur les types de plats proposés et les boissons mentionnés sur la carte.	-	4
	+	Les verres vides doivent être remplis à nouveau par le serveur.	-	2
	+	Les plats et les boissons servis doivent correspondre à la commande.	-	3
	+	En cas de besoin d'intervention (table bancale, absence de sel ou poivre, couvert tombé au sol, etc.), le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit être efficace et cordial.	-	4
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit porter un uniforme.	-	2
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	2
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service du déjeuner et/ou dîner doivent être propres et soignées.	-	2
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit être souriant, courtois et disponible.	-	2
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	3
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	2
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	2

	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit proposer au client du thé, du café ou une infusion à la fin du repas. Le café doit être préparé à la demande du client à l'aide d'une machine espresso avec broyeur de café en grains.	-	4
	+	L'addition doit être présentée à la demande du client.	-	4
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale.	-	3
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit montrer de l'attention lors de l'arrivée et du départ du client.	-	3
NEDF	NPQS	Présentation des mets dans les espaces de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Les entrées doivent être bien présentées.	-	3
	+	Le plat principal doit être bien présenté.	-	3
	+	Les plats chauds et froids doivent être servis à une température convenable.	-	3
	+	Les desserts doivent être bien présentés.	-	3
NEDF	NPQS	Services de buffet dans les espaces de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Un service de buffet doit être prévu dans les espaces de restauration.	A	-
	+	Le buffet doit comporter : 1) des propositions de plats chauds et froids, 2) une signalétique annonçant les types de plats proposés.	-	3
	+	Des panneaux en verre protecteur contre les odeurs doivent être prévus pour protéger les plats froids et les pâtisseries.	-	3
	+	Des chauffe-plats doivent être prévus avec des couvercles coulissants ou à ouverture automatique par un système à infrarouge.	-	3

+		L'ensemble des câbles électriques sur ou proches des buffets ne doit pas être apparent.	-	4
+		Les assiettes réservées au buffet doivent être stockées à une hauteur de 70 centimètres du sol au minimum.	-	3
+		Un chauffe-assiettes en état de fonctionnement doit être prévu.	-	3
	+	Le buffet doit être présenté de manière propre et organisée.	-	3
	+	Les plats disponibles au buffet doivent être régulièrement réapprovisionnés.	-	3
	+	Des couverts de service doivent être prévus pour tous les plats disponibles au buffet.	-	2
	+	La circulation des clients autour du buffet doit être fluide.	-	3
	+	Le délai d'attente devant le buffet ne doit pas dépasser 5 minutes.	-	3
	+	Un minimum de 3 spécialités marocaines doit être prévu.	-	3
	+	Un service de boissons à table ou au buffet doit être prévu.	-	4
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	3
	+	En cas de besoin d'intervention (table bancale, absence de sel ou poivre, couvert tombé au sol, etc.), le personnel de service de l'espace de restauration doit être efficace et cordial.	-	4
	+	Le personnel de service de l'espace de restauration doit porter un uniforme.	-	2
	+	Le personnel de service de l'espace de restauration doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	2
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service de l'espace de restauration doivent être propres et soignées.	-	2
	+	Le personnel de service de l'espace de restauration doit être souriant, courtois et disponible.	-	2
	+	Le personnel de service de l'espace de restauration doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	3

	+	Le personnel de service de l'espace de restauration doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	2
	+	Le personnel de service de l'espace de restauration doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	2
NEDF	NPQS	Room service :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Un room service peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
	+	La carte de restauration et de boissons du room service, doit inclure : 1) le numéro d'appel du room service, 2) les horaires du service, 3) les prix en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH), 4) le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Tous les plats et les boissons mentionnés sur la carte doivent être disponibles.	-	3
	+	La prise de commande doit être effectuée par téléphone ou via un autre support disposé dans l'unité d'hébergement, et le temps d'attente pour la prise de commande ne doit pas dépasser 3 min.	-	2
	+	La prise de commande dans une langue étrangère doit être prévue.	-	2
	+	La commande par téléphone doit être récapitulée de manière compréhensible. Si la commande n'est pas prise par téléphone, cette norme est non applicable.	-	2
	+	Le temps d'attente annoncé lors de la prise de commande doit être respecté.	-	3
	+	Le plat doit correspondre à la commande du client.	-	2
	+	Le personnel du room service doit s'informer auprès du client de l'heure de la récupération du plateau-repas.	-	2

	+	L'heure convenue de la récupération des plateaux-repas doit être respectée.	-	2
	+	La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les nappes et les serviettes en tissu doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le personnel du room service doit porter un uniforme.	-	2
	+	La tenue et l'apparence du personnel du room service doivent être propres et soignées.	-	2
	+	Le personnel du room service doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	2
	+	Les plats doivent être servis à une température convenable.	-	3
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	3
	+	Les plats doivent être bien présentés.	-	3
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale.	-	3
NEDF	NPQS	Espace servant des boissons :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Un service de boissons doit être prévu dans l'espace servant des boissons.	A	-
	+	L'espace servant des boissons doit être ouvert à la clientèle 7j/7.	-	3
+		La température de l'espace intérieur servant des boissons doit être comprise entre 18°C et 26°C.	-	3
	+	Les installations et équipements de l'espace servant des boissons doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Le comptoir de l'espace servant des boissons doit être propre et soigneusement organisé (absence de machine à café ou à jus de fruits sur le comptoir).	-	3

	+	Les points d'éclairage doivent être en bon état de fonctionnement.	-	3
	+	Le mobilier (comptoir, tabourets, tables, chaises, fauteuils, canapés, etc.) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les équipements derrière le comptoir ne doivent pas être visibles. Les étagères et la verrerie doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les voilages, les tentures, les vélums et stores, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	2
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Services dans l'espace servant des boissons :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Une carte des boissons affichant les prix, si elles ne sont pas incluses dans le tarif de l'unité d'hébergement, doit être prévue. Les prix doivent être affichés en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	La carte doit être propre et en bon état.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit être souriant, courtois et disponible.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit parler une langue étrangère au minimum.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit porter un uniforme.	-	2

	+	La tenue et l'apparence du personnel de service de l'espace servant des boissons doivent être propres et soignées.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	2
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	2
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	2
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	2
	+	Les boissons doivent être proposées au client dans un délai ne dépassant pas 10 minutes après son installation.	-	3
	+	La vaisselle des boissons doit être propre et adaptée au choix des boissons.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit suggérer des boissons disponibles. Le café doit être préparé à la demande du client à l'aide d'une machine à café espresso avec broyeur de café en grains.	-	3
	+	La commande doit être servie dans un délai ne dépassant pas 20 minutes.	-	3
	+	Les boissons servies doivent correspondre à la commande.	-	2
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	2
	+	L'addition doit être présentée à la demande du client. Cette norme est non applicable si le service boissons est inclus dans le prix de l'unité d'hébergement.	-	4
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

			Cette norme est non applicable si le service boissons est inclus dans le prix de l'unité d'hébergement.		
	+		L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale. Cette norme est non applicable si le service boissons est inclus dans le prix de l'unité d'hébergement.	-	3
	+		Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit montrer de l'attention lors de l'entrée et du départ du client.	-	2
NEDF		NPQS	Salles polyvalentes :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+			Une ou plusieurs salles polyvalentes peuvent être prévues pour offrir des services d'organisation de conférences, banquets, séminaires et autres. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	4
+			La température de la salle ou des salles polyvalentes doit être comprise entre 18°C et 26°C. La salle ou les salles polyvalentes doivent disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	3
+			Un téléphone intérieur doit être prévu à l'intérieur ou devant la porte de la salle.	-	2
+			Le service internet filaire et/ou sans fil (Wi-Fi), doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	3
+			Un système d'occultation permettant de mettre la salle dans l'obscurité doit être prévu.	-	3
+			Le système d'occultation doit être en bon état d'entretien et correctement installé.	-	3
+			Le mobilier de la salle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

+		L'équipement de la salle (écran, projecteur vidéo, etc.) doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	2
+		Les vitres doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Piscine intérieure et/ou extérieure :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Le service de natation doit être prévu dans la piscine intérieure et/ou extérieure.	A	-
+		La piscine intérieure, lorsqu'elle est prévue, doit être chauffée au minimum à 26°C.	-	3
+		Un panneau d'instructions à respecter doit être placé d'une manière visible à proximité de la piscine. Les informations peuvent être soit écrites soit illustrées par des pictogrammes.	A	-
+		Le panneau d'instructions à respecter doit préciser en particulier : - Si la piscine est ouverte aux non-résidents ou réservée uniquement aux résidents ; - Les horaires d'ouverture ; - Le numéro de contact en cas d'urgence et l'emplacement du téléphone le plus proche ; - Les règles d'utilisation des plongeoirs ou toboggans lorsqu'ils existent ; - L'âge des enfants devant être accompagnés ; - La tenue adaptée à la natation ; - L'interdiction de l'accès des animaux.	A	-

	+	Les douches aménagées près de la piscine doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Les profondeurs de l'eau du bassin ou des bassins doivent être marquées soit en centimètres ou en mètres. La marque doit être visible et lisible tout autour du bassin ou des bassins et en particulier à proximité de l'entrée du bassin.	-	2
+		Le pourtour de la piscine doit être antidérapant.	A	-
	+	L'espace piscine (incluant la piscine et ses abords) doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
	+	L'eau de la piscine doit être propre.	A	-
	+	Les joints dans et autour du bassin ou des bassins doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Des transats ou des chaises et des tables à leur proximité doivent être prévus.	-	3
		Des parasols doivent être prévus près des piscines extérieures.		
+		Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être disponibles en nombre suffisant.	-	3
	+	Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Des matelas disposés sur les transats, en bon état d'entretien et de propreté, doivent être prévus.	-	5
	+	Un service de linge de bain doit être proposé au client.	-	2
	+	Le linge de bain doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		La surveillance de la piscine doit être assurée par un maître-nageur, ayant un certificat de sauveteur. Un employé polyvalent, ayant une formation adaptée, peut assurer ce service.	A	-
	+	Un service de boissons et de collations peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	2

	+	La carte des boissons et des collations doit indiquer les prix en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	2
	+	Les collations doivent être servies à une température convenable.	-	2
	+	Les commandes des boissons et des collations doivent être traitées dans un délai raisonnable.	-	2
	+	La vaisselle doit être collectée régulièrement.	-	3
	+	Le personnel de service doit porter un uniforme facilement reconnaissable.	-	2
	+	L'uniforme doit être propre et soigné.	-	2
	+	Le personnel de service doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	2
	+	Le personnel de service doit être souriant, courtois et disponible.	-	2
	+	Le personnel de service doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	2
	+	Le personnel de service doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	2
	+	Le personnel de service doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	2
+	+	Lorsque la piscine intérieure et/ou extérieure est ouverte aux clients non-résidents, un service de changement de vêtements doit être prévu dans les vestiaires.	A	-
+		Les vestiaires doivent être équipés d'assises et de casiers sécurisés pour les bagages.	-	2
+	+	Lorsque la piscine intérieure et/ou extérieure est ouverte aux clients non-résidents, un service de douches et de toilettes peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	2

	+	La robinetterie des douches et toilettes doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les faïences, le marbre et la peinture dans les douches, les toilettes et les vestiaires doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Les sols des douches, des toilettes et des vestiaires doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs des douches, des toilettes et des vestiaires doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les douches et les toilettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les vestiaires doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les casiers de bagages doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
NEDF	NPQS	Exploitation d'une plage privative :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Les établissements à proximité de la mer, peuvent exploiter une plage privative, conformément aux dispositions prévues par la législation et la réglementation en vigueur. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Un panneau d'instructions à respecter doit être placé d'une manière visible sur l'accès de la plage. Les informations peuvent être soit écrites soit illustrées par des pictogrammes.	A	-
+		Des transats ou des chaises doivent être prévus. Les transats ou les chaises doivent être disponibles en nombre suffisant.	-	3
	+	Des matelas disposés sur les transats, en bon état d'entretien et de propreté, doivent être prévus.	-	2
+		Des tables doivent être prévues près des transats ou des chaises.	-	3
+		Des parasols doivent être prévus.	-	3
	+	Les équipements doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

	+	Un service de linge de bain doit être proposé au client.	-	3
	+	Le linge de bain mis à la disposition du client doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		La surveillance de la plage doit être assurée par un maître-nageur, ayant un certificat de sauveteur ou une formation adaptée. Le maître-nageur doit être présent durant ses horaires de travail.	A	-
	+	Les accès à la plage privative depuis l'établissement doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		L'établissement doit équiper cette plage de deux (2) vestiaires, munis de casiers, de douches et de toilettes séparées pouvant être fermées de l'intérieur pour les hommes et les femmes, sous forme de structures légères. Les vestiaires peuvent être sur ou proche de la plage.	-	3
	+	Les vestiaires et ses équipements doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Un service de boissons et de collations peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	2
	+	La carte des boissons et des collations doit indiquer les prix en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	2
	+	Les collations doivent être servies à une température convenable.	-	2
	+	Les commandes des boissons et des collations doivent être traitées dans un délai raisonnable.	-	2
	+	La vaisselle doit être collectée régulièrement.	-	3
	+	Le personnel de service doit porter un uniforme facilement reconnaissable.	-	2
	+	L'uniforme doit être propre et soigné.	-	2

	+	Le personnel de service doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	2
	+	Le personnel de service doit être souriant, courtois et disponible.	-	2
	+	Le personnel de service doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	2
	+	Le personnel de service doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	2
	+	Le personnel de service doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	2
NEDF	NPQS	Equipements d'animation :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le service d'animation peut être prévu dans la discothèque et/ou le night-club et/ou la salle de spectacle de l'établissement. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	2
+		Le mobilier (tables, chaises, comptoir, etc.) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Une équipe d'animation ludique diurne et nocturne doit être présente dans l'établissement 7j/7.	A	-
	+	Une équipe d'animation ludique pour les enfants doit être présente dans l'établissement 7j/7.	A	-
	+	Des infrastructures dédiées aux activités sportives doivent être prévues (à titre d'exemple : terrains de tennis, basket-ball, mini-golf, équitation, etc.).	A	-
	+	Un entraîneur pour superviser les terrains de sport doit être prévu.	-	2

	+	Les équipements nécessaires doivent être prévus pour les terrains de sport.	-	2
	+	Les horaires d'ouverture et de fermeture des terrains de sports doivent être affichés.	-	2
	+	Les terrains de sports et leurs équipements doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	Les clôtures des terrains de sport doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		L'établissement doit prévoir une animation ludique (activités d'apprentissage manuelles, jeu de fléchettes, bibliothèque, etc.)	A	-
+		Des activités d'animation nocturne (équipements sonores appropriés, night-club, salle de théâtre, etc.) devant répondre à 80% de la capacité en unité d'hébergement de l'établissement, doivent être prévues.	A	-
	+	Les équipements d'animation doivent être en bon état de maintenance.	-	3
	+	Les équipements d'animation doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le mobilier et le matériel doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Les sols et les terrains doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les murs des locaux des activités d'animation, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les plafonds, les vélums et les verrières des locaux des activités d'animation, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
NEDF	NPQS	Jardin d'enfants ou Club d'enfants :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Un programme d'animation peut être prévu au niveau du jardin d'enfants ou du club d'enfants. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3

+		Les horaires d'ouverture doivent être affichés à l'entrée du jardin d'enfants ou du club d'enfants.	A	-
+		Les tranches d'âges des enfants pouvant être accueillis doivent être affichées.	A	-
+		La surveillance doit être assurée par le personnel de façon permanente durant les horaires d'ouverture.	A	-
+		Le programme d'animation doit être affiché.	-	3
+		Les aires de jeux extérieures doivent être sécurisées et clôturées par une clôture artificielle ou naturelle.	A	-
+		Les jeux proposés à l'extérieur doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Les espaces extérieurs réservés aux enfants doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'une salle de repos au niveau du jardin d'enfants ou d'un club d'enfants, les matelas ou les chaises ainsi que le linge du lit mis à la disposition des enfants (drap, couverture, oreiller) doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les toilettes, lorsqu'elles sont prévues, doivent être équipées de savon liquide, de serviettes en papier à usage unique et d'un rouleau de papier toilette sur dérouleur.	-	3
+		Les équipements des toilettes, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les fenêtres de l'ensemble des locaux fermés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les tapis et les moquettes de l'ensemble des locaux fermés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs de l'ensemble des locaux fermés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

NEDF	NPQS	Salle de sport :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Le service d'entraînement dans la salle de sport peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
	+	Les horaires d'ouverture et de fermeture de la salle de sport doivent être affichés.	-	3
+		La salle de sport doit être équipée au minimum de 4 différents appareils de sport (musculature, vélo, tapis roulant, etc.).	-	3
+		La température de la salle de sport doit être comprise entre 18°C et 26°C.	-	3
+		La salle de sport doit disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	3
	+	Un entraîneur dans la salle de sport doit être présent.	-	3
	+	Les équipements doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Le miroir de la salle de sport doit être en verre de sécurité.	-	3
+		Les vitres et les miroirs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Espace détente :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Un service de bain dans un hammam traditionnel peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3

+		Lorsque l'établissement est doté d'un seul hammam traditionnel, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.	-	2
+		Lorsque l'établissement dispose d'un hammam traditionnel supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le hammam destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.	-	3
+		Le hammam traditionnel doit être équipé d'une table de gommage, lorsque le service gommage est prévu.	-	3
	+	Le hammam traditionnel doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+	+	Un service de sauna peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un seul sauna, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un sauna supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le sauna destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.	-	2
+		Le revêtement intérieur du sauna doit être en bois naturel.	-	3
+		Le sauna doit être équipé à l'intérieur d'un hygromètre, d'un thermomètre et d'un sablier en bon état de fonctionnement.	-	3
		La source de chaleur et d'éclairage doivent être protégés afin d'éviter les brûlures.		
		Un seau d'eau et une louche en bois doivent être prévus.		
	+	Le sauna doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+	+	Un service de jacuzzi peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un seul jacuzzi, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.	-	3

+		Lorsque l'établissement dispose d'un jacuzzi supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le jacuzzi destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.	-	2
+		L'eau dans le jacuzzi doit être propre. La température de l'eau doit être comprise entre 32°C et 40°C.	-	3
+		Le jacuzzi doit être équipé d'une poignée de sécurité lorsque l'accès comprend plus de trois marches.	-	3
	+	Le jacuzzi doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+	+	Un service de massage dans la cabine ou la salle de massage peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Un lavabo alimenté en eau chaude et froide doit être prévu à l'intérieur de la cabine ou la salle de massage.	-	3
	+	Le matériel de massage, en particulier les tables ou lits de massage, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	La cabine ou la salle de massage doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Le personnel assurant les soins de bien être doit avoir une formation adéquate.	-	5
+	+	Une salle de repos peut être prévue. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
+		La salle de repos doit être équipée de chaises longues, lits de repos, musique d'ambiance, matelas, etc.	A	-
	+	Les tarifs des services de l'espace détente doivent être affichés en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Le terminal de paiement électronique (TPE) doit être prévu. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	3

	+	Un formulaire de déclaration d'absence de contre-indications d'utilisation des services de l'espace détente doit être remis au client pour qu'il le remplisse à son entrée dans cet espace.	-	5
	+	Des chaussons à usage unique et des peignoirs doivent être mis à la disposition du client dans l'espace détente.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, dans l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds, les vélums et les verrières de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Dépendances de l'espace de remise en forme (salle de sport et espace détente) :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Lorsque l'établissement dispose d'un espace de remise en forme (salle de sport ou espace détente), un service de changement de vêtements doit être prévu dans des vestiaires séparés pour les hommes et les femmes avec une signalétique adaptée.	A	-
+		Des casiers et/ou armoires sécurisés au niveau des vestiaires doivent être prévus.	-	4
+	+	Lorsque l'établissement dispose d'un espace de remise en forme (salle de sport ou espace détente), un service douche peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Les douches doivent être dotées d'une signalétique adaptée et doivent être équipées de poignées de sécurité et de portes permettant une fermeture de l'intérieur. L'utilisation de rideaux dans les douches est interdite.	-	3

	+	Les joints des lavabos et des douches doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un espace de remise en forme (salle de sport ou espace détente), un service toilettes doit être prévu.	A	-
	+	Le mobilier des dépendances de l'espace de remise en forme doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, au niveau des dépendances de l'espace de remise en forme doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols des dépendances de l'espace de remise en forme doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds, les vélums et les verrières des dépendances de l'espace de remise en forme doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs des dépendances de l'espace de remise en forme doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Assistance médicale :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'établissement doit disposer d'un service d'assistance médicale dirigé par un médecin de garde conventionné. Ce service comprend une infirmerie dirigée par une infirmière attitrée pour dispenser aux clients en cas d'urgence les soins de première nécessité et assurer aux employés une assistance médicale adéquate et permanente (fichiers médicaux à jour).	A	-
+		Une trousse ou armoire de premiers secours doit être prévue, contenant les fournitures essentielles pour administrer les premiers secours.	A	-
NEDF	NPQS	Locaux des employés :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le réfectoire doit être équipé de chaises ou fauteuils.	A	-

+		Le réfectoire doit disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	A	-
+		La température du réfectoire doit être comprise entre 18°C et 26°C.		
+		Le mobilier, en particulier les tables et les chaises, doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les couverts doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Des distributeurs d'eau potable ou de l'eau potable en bouteilles doivent être prévus.	-	3
+		Lorsque le réfectoire est éloigné des vestiaires, un lavabo au minimum alimenté en eau chaude et froide doit être prévu à l'entrée du réfectoire.	-	3
+		Des casiers ou placards individuels verrouillables doivent être prévus pour les employés et les stagiaires dans les vestiaires.	A	-
+		Les toilettes séparées pour les hommes et les femmes doivent être dotées de portes pouvant être fermées de l'intérieur de la cabine.	A	-
+		Les toilettes doivent être dotées d'un système de chasse d'eau à pression.		
+		Les douches séparées pour les hommes et les femmes doivent être dotées de portes pouvant être fermées de l'intérieur de la cabine.	A	-
+		Les rideaux de douches ne sont pas acceptés.		
+		Les douches doivent être alimentées en eau chaude et froide en permanence.		
+		Un (1) lavabo au minimum alimenté en eau chaude et froide et équipé d'un miroir et d'un point lumineux doit être prévu.	A	-
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un distributeur de savon, sèche mains ou serviettes en papier à usage unique doivent être prévus.	A	-
+		Une poubelle avec couvercle doit être prévue.	A	-
+		Le matériel dans les locaux des employés doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

+		Les sols dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

3. Résidence de tourisme :

3-1 Résidence de tourisme de la catégorie luxe :

Normes d'équipement dimensionnelles et fonctionnelles (NEDF)	Normes de production et de qualité des services (NPQS)	Normes	Type des normes	
			Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
NEDF	NPQS	Réservation :		
	+	La réservation par téléphone ou par internet doit être possible selon les normes complémentaires ci-après.	A	-
NEDF	NPQS	Réservation par téléphone :		
	+	La réservation par téléphone doit être possible 24h/24 et 7j/7.	-	5
	+	Le délai d'attente lors de l'appel ne doit pas dépasser cinq (5) sonneries.	-	5
	+	En cas d'attente, le réceptionniste doit présenter des excuses.	-	5
	+	Le réceptionniste doit être en mesure de s'exprimer dans au moins deux langues étrangères.	-	5
	+	Le réceptionniste doit annoncer la dénomination commerciale de l'établissement d'une manière compréhensible.	-	2
	+	Le réceptionniste doit présenter les différents types d'unités d'hébergement qu'offre l'établissement.	-	5
	+	Le réceptionniste doit indiquer les unités disponibles pour chaque type.	-	5
	+	Le réceptionniste doit présenter les tarifs des différents types d'unités d'hébergement.	-	5

	+	Le réceptionniste doit informer le client sur la politique adoptée par l'établissement concernant la confirmation de la réservation.	-	5
	+	Le réceptionniste doit informer le client sur la politique adoptée par l'établissement concernant l'annulation de la réservation.	-	5
	+	Le réceptionniste doit présenter l'information sur les horaires de check-in et de check-out.	-	5
	+	Le réceptionniste doit demander au client l'heure de son arrivée à l'établissement.	-	5
	+	Le réceptionniste doit récapituler les informations de la réservation en précisant : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	5
	+	Le réceptionniste doit clore la conversation téléphonique par une formule de politesse.	-	5
	+	L'établissement doit envoyer la confirmation de la réservation dans un délai ne dépassant pas 24 heures par email, fax ou SMS. La confirmation de la réservation doit mentionner les informations suivantes : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	5
NEDF	NPQS	Réservation par internet :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	L'établissement doit disposer de son propre site internet et/ou de celui du groupe ou de la chaîne hôtelière auquel il appartient. Ce site doit être facilement accessible via les moteurs de recherche et permettre la réservation en ligne.	-	5
	+	Le site internet de l'établissement doit être présenté au minimum en 2 langues étrangères.	-	5
	+	Le site internet de l'établissement doit fournir les informations utiles concernant : - Le type et la catégorie officiels délivrés à l'établissement ; - Les tarifs des différents types d'unités d'hébergement ;	-	5

		- Le détail des taxes devant être facturées aux clients ; - Les informations sur la localisation de l'établissement ; - Les principales prestations offertes par l'établissement ; - Une fiche de contact.			
	+	Le site internet de l'établissement doit contenir des informations sur la politique adoptée par l'établissement concernant la confirmation de la réservation.	-	5	
	+	Le site internet de l'établissement doit contenir des informations sur la politique adoptée par l'établissement concernant l'annulation de la réservation.	-	5	
	+	La réservation en ligne sur le site internet de l'établissement doit être possible en moins de 5 clics (1 clic par page à remplir).	-	5	
	+	Le paiement (total ou partiel) en ligne doit être possible sur le site internet de l'établissement.	-	5	
	+	La réservation doit être confirmée par le site internet de l'établissement à travers un email dans un délai ne dépassant pas 24 heures. La confirmation de la réservation doit mentionner les informations suivantes : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	5	
NEDF	NPQS	Enseigne extérieure et façade :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"	
+		L'établissement doit disposer d'une enseigne extérieure permettant d'identifier clairement l'établissement.	A	-	
+		L'enseigne extérieure doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3	
	+	L'enseigne extérieure doit être dotée d'un éclairage nocturne en bon état d'entretien et de propreté.	-	5	
	+	La porte et l'entrée de l'établissement doivent être dotées d'un éclairage nocturne.	A	-	
+		L'ensemble des façades du ou des bâtiments de l'établissement doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-	

NEDF	NPQS	Parking et/ou garage :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Lorsque la capacité d'hébergement de l'établissement dépasse 30 unités d'hébergement, un parking relevant de l'établissement doit être prévu.	A	-
+		Un service de gardiennage 7j/7 et 24h/24 doit être prévu au niveau de tout parking relevant de l'établissement.	A	-
+		Un système de vidéosurveillance en marche doit être prévu 7j/7 et 24h/24 au niveau de tout parking relevant de l'établissement, conformément aux dispositions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.	A	-
+		Un système d'éclairage suffisant et en bon état de maintenance et de propreté doit être prévu au niveau de tout parking relevant de l'établissement. L'éclairage doit permettre d'éviter des zones sombres.	A	-
+		L'ensemble des installations de tout parking relevant de l'établissement (sols, murs, plafonds, structures, protection solaire, marquage au sol, etc.) doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	L'établissement doit assurer un service voiturier.	A	-
	+	Un employé exclusif et qualifié au minimum doit être prévu pour la fonction du service voiturier.	A	-
	+	Le voiturier doit porter un uniforme propre et soigné.	A	-
	+	Le voiturier doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	5
NEDF	NPQS	Espaces verts :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Des espaces verts en pleine terre doivent être aménagés à l'intérieur et/ou à l'extérieur des bâtiments.	-	5
	+	Les espaces verts en pleine terre doivent être soignés.	-	4

NEDF	NPQS	Entrée de l'établissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'entrée principale de l'établissement doit être équipée d'un portique de sécurité.	A	-
+		L'entrée principale de l'établissement doit être équipée d'un système de vidéosurveillance en marche installé conformément aux dispositions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.	A	-
+		Un détecteur de matériaux doit être prévu à l'entrée de l'établissement.	A	-
	+	Une porte automatisée ou un portier à l'entrée de l'établissement doit être prévu.	-	5
	+	Le personnel assurant le service de portier doit porter un uniforme propre et soigné.	-	5
	+	Le personnel assurant le service de portier doit disposer d'un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	5
+		L'ensemble du matériel et des équipements de l'entrée de l'établissement doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Services à l'arrivée du client :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Lors de l'arrivée du client à l'établissement, l'accueil doit se faire à la porte du véhicule.	-	5
	+	Un bagagiste au minimum doit être prévu.	A	-

	+	Le bagagiste doit porter un uniforme propre et soigné.	A	-
	+	Le bagagiste doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	5
	+	Les bagages doivent être pris en charge dès l'arrivée du client.	-	5
		La bagagerie doit être :		
+		1) Sécurisée : la bagagerie doit être dotée d'une porte avec un système de fermeture. 2) Aménagée : elle doit être équipée à l'intérieur d'étagères d'une profondeur minimale de 50 cm et de crochets ou de barres pour les housses valises. 3) Exclusivement réservée au dépôt des bagages des clients.	A	-
+		La bagagerie et ses équipements doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
NEDF	NPQS	Espace et service d'accueil :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le service d'accueil pour l'enregistrement (check-in) doit être assuré derrière un comptoir, devant un bureau ou dans un hall dédié à l'arrivée des clients.	A	-
+		L'espace d'accueil doit disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	A	-
+		Une signalétique pour l'espace d'accueil permettant de le repérer facilement doit être prévue.	-	5
	+	L'espace d'accueil doit être propre et bien rangé.	-	4
	+	L'établissement doit mettre en place, dans l'espace d'accueil, une signalétique des différents services proposés à la clientèle (restaurant, espace servant des boissons, salle de réunions, ascenseurs, WC, etc.) en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	Le personnel d'accueil doit être présent 24h/24 et 7j/7.	A	-
	+	Le personnel d'accueil doit porter un uniforme propre et soigné.	-	5

	+	Le personnel d'accueil doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	5
+		Le matériel de l'espace d'accueil tel que les ordinateurs, les télécopieurs, les photocopieurs, le scanner et les câbles informatiques ne doit pas être visible, à l'exception des écrans et des claviers.	-	2
	+	L'établissement doit prévoir une brochure affichant les services qu'il offre en deux langues étrangères au minimum, soit sur support papier ou support électronique.	-	4
+		L'espace d'accueil doit être équipé de tables basses et de chaises et/ou de fauteuils, canapés ou sofas.	A	-
+		Les installations et les équipements de l'espace d'accueil doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
	+	Un service de réveil pris en charge par le personnel d'accueil à la demande du client doit être prévu.	-	5
	+	Lorsque le client demande le service de réveil, ce service doit être effectué à l'heure demandée (une tolérance maximale de 5 minutes de retard est admise).	-	5
	+	Le personnel d'accueil doit transmettre tous les messages laissés pour le client dans un délai maximal de 3 heures, que ce soit par message écrit ou numérique.	-	5
	+	Un service de photocopie, fax ou impression doit être prévu.	-	5
	+	L'établissement doit mettre à la disposition du client des journaux ou des revues de presse nationales et/ou étrangères.	-	5
+		L'établissement doit disposer d'un service de conciergerie. Le service de conciergerie peut être rendu derrière le même bureau ou comptoir de l'accueil. Une signalétique du service de conciergerie au niveau de l'espace d'accueil doit être prévue.	A	-
	+	Le personnel de conciergerie doit être présent 7j/7.	A	-
	+	Le personnel de conciergerie doit porter un uniforme propre et soigné.	-	5

	+	Le personnel de conciergerie doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	5
	+	Lorsque l'espace du service de conciergerie est séparé de l'espace d'accueil, il doit être propre et bien rangé.	-	4
+		Lorsque l'espace du service de conciergerie est séparé de l'espace d'accueil, le matériel tel que les ordinateurs, les télécopieurs, les photocopieurs, le scanner et les câbles informatiques ne doit pas être visible, à l'exception des écrans et des claviers.	-	2
	+	Le personnel de conciergerie doit répondre efficacement à la demande du client (lieux à visiter, restaurant, taxi, etc.).	-	5
	+	Le personnel de conciergerie doit présenter au client des explications claires sur les tarifs des services demandés.	-	4
	+	Le personnel de conciergerie doit s'informer des autres besoins du client.	-	2
	+	Le personnel d'accueil et de conciergerie doit parler au minimum deux langues étrangères.	-	5
	+	Le personnel d'accueil doit être souriant, courtois et disponible.	-	4
	+	Le personnel de conciergerie doit être souriant, courtois et disponible.	-	4
		L'affichage des prix des différents types d'unités d'hébergement doit être exclusivement en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH).	A	-
	+	L'affichage des prix doit être en permanence lisible par le client.		
		Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.		
		Le service de change des devises étrangères doit être prévu.	A	-
	+	Le service de change peut être remplacé par un guichet automatique bancaire (GAB) offrant les mêmes services de change.		
	+	Le service de change des devises étrangères doit afficher :- La sous délégation de change ; - Les cours du jour des taux de change. Le service de change doit remettre un reçu de change avec les mentions légales de l'office des changes ou de l'établissement.	A	-

	+	Lorsque l'établissement dispose d'un guichet automatique bancaire (GAB), il doit être intégré au décor et doit être en bon état de maintenance.	-	5
	+	Le service internet dans les espaces communs doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	A	-
	+	Un "Business corner" doit être prévu : 1) Il doit être équipé au minimum de deux (2) ordinateurs raccordés à une imprimante avec internet ; 2) Il doit être accessible en permanence par le client. Ce critère est validé si toutes les unités d'hébergement sont équipées d'un ordinateur portable ou fixe et d'une imprimante.	-	5
+		Une décoration florale de fleurs naturelles coupées doit être prévue.	-	5
	+	Dans le cas d'existence de plantes et/ou fleurs naturelles, ou plantes et/ou fleurs artificielles, elles doivent être soignées.	-	4
	+	Les tableaux, sculptures ou tout autre élément de décoration doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Procédures d'enregistrement du client (check-in) :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le client doit être accueilli avec une formule de politesse et de bienvenue.	-	5
	+	La durée d'attente de prise en charge au check-in ne doit pas dépasser 5 minutes	-	5

	+	La procédure de check-in doit se dérouler en moins de 15 minutes, durant laquelle le réceptionniste doit : 1) Identifier le client, 2) Rappeler les éléments de la réservation, le cas échéant, 3) Expliquer les différents services de l'établissement.	-	5
	+	Le type d'unité d'hébergement et les tarifs doivent correspondre à la réservation.	-	5
	+	Le temps d'attente pour la remise de l'unité d'hébergement ne doit pas dépasser 15 minutes à partir de la fin du check-in.	-	5
	+	Le client doit être accompagné jusqu'à son unité d'hébergement. L'unité d'hébergement doit être prête à l'accueil du client.	-	5
	+	Des explications sur le fonctionnement des principaux équipements de l'unité d'hébergement doivent être fournies au client : interrupteurs, télévision, téléphone, réfrigérateur, coffre-fort, climatiseur, etc.	-	5
	+	La livraison des bagages à l'unité d'hébergement doit s'effectuer en une durée maximale de 5 minutes après la remise de l'unité d'hébergement.	-	5
NEDF	NPQS	Procédures de départ du client (check-out) :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La procédure de check-out doit se dérouler en moins de 15 minutes suivant ces étapes : 1) Emission d'une facture, 2) Enquête sur le niveau de satisfaction du client, 3) Remerciement du client et invitation à revenir dans l'établissement.	-	5
	+	L'affichage des cartes de paiement acceptées doit être visible en permanence. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	2
	+	L'établissement doit remettre au client une facture acquittée et détaillée en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH), regroupant toutes les prestations consommées.	A	-

			Le prix facturé doit correspondre aux informations tarifaires indiquées sur la confirmation de réservation et dans les différents points de vente.		
	+		Le processus de paiement doit être rapide.	-	4
	+		Le terminal de paiement électronique (TPE) doit être prévu. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	4
	+		La prise en charge des bagages de l'unité d'hébergement à l'espace d'accueil doit se faire à la demande du client. La livraison doit se faire en une durée maximale de 10 minutes.	-	5
	+		Le bagagiste doit accompagner le client jusqu'au véhicule avec ses bagages.	-	4
	+		Un formulaire d'évaluation de la satisfaction du client doit être remis lors de son départ ou envoyé dans un délai ne dépassant pas 72 heures.	-	5
NEDF	NPQS		Toilettes dans les espaces communs :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+			Une signalétique adaptée doit être prévue pour les toilettes réservées aux hommes et à celles réservées aux femmes.	-	5
+			La porte d'entrée principale des toilettes dans les espaces communs doit avoir un système de fermeture automatique.	A	-
+			L'extraction de l'air doit se faire par une fenêtre, ou par ventilation mécanique contrôlée "VMC" dans l'ensemble des toilettes dans les espaces communs.	-	5
+			La ventilation mécanique contrôlée "VMC" et/ou la fenêtre dans l'ensemble des cabines et parties communes doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+			Des lavabos alimentés d'eau froide et chaude et équipés d'un point lumineux et d'un miroir doivent être prévus.	A	-
+			Les lavabos peuvent-être dotés d'un mitigeur automatique avec contrôle externe de la température de l'eau.	-	3

		Le déclenchement de la robinetterie au niveau des lavabos peut être par commande infrarouge.		
+		Tous les points d'eau liés aux lavabos doivent être raccordés à une installation d'un circuit d'eau en boucle fermée permettant l'arrivée de l'eau en moins de 3 minutes, avec une température maximale ne dépassant pas 50 °C pour l'eau chaude et 20 °C pour l'eau froide.	-	5
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie des lavabos (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	3
+		La plomberie des lavabos et des WC ne doit pas être apparente, sauf dans le cas d'ensemble design.	A	-
+		Le chauffe-eau doit être non apparent.	A	-
+		Un distributeur de savon liquide et un sèche-mains à usage unique (papier prédécoupé ou carré coton de dimensions 30x30 cm avec corbeille spécifique) doivent être prévus.	A	-
+		Un sèche-main électrique peut être prévu.	-	3
+		Une poubelle avec un couvercle et ouverture à pied ou automatique doit être prévue.	A	-
+		La poubelle doit être en acier inoxydable ou similaire.		
+		Les cabines WC doivent être dotées d'un système de verrouillage de l'intérieur et dotées d'un point lumineux.	A	-
	+	Les cuvettes des toilettes doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette sur dérouleur, doit être prévu.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support, doit être prévu.	A	-
+		Une patère dans chaque cabine WC hommes et femmes doit être prévue.	A	-
	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé.	-	5
		Le récipient de la balayette doit être en acier inoxydable.		

+		Les toilettes dans les espaces communs doivent être en bon état d'entretien et de propreté (absence d'odeurs désagréables).	A	-
+		La robinetterie, la tuyauterie et les siphons doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les miroirs et les vitres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état de d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Ascenseurs :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Un service de déplacement via un ascenseur peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	2
+		Une signalétique ou plaques indiquant les numéros des unités d'hébergement et les services de l'établissement par niveau, doit être prévu soit dans la cabine soit à proximité des boutons d'appel des ascenseurs.	-	3
+		L'ascenseur doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
	+	Le délai d'attente en heure de pointe devant l'ascenseur doit être inférieur à 5 minutes.	-	5
NEDF	NPQS	Couloirs, Coursives et escaliers de l'établissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Les couloirs, coursives et escaliers de l'établissement doivent être non encombrés et parfaitement éclairés jour et nuit (éclairage naturel ou artificiel), lors du passage des clients.	A	-
+		Les couloirs ou escaliers fermés doivent disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	3
	+	Les plateaux-repas en attente de débarrassage ne doivent pas être déposés sur les couloirs, coursives ou paliers.	-	5

	+	Lorsque les murs des couloirs, coursives et/ou escaliers sont décorés (tableaux, fresques, peintures, etc.), les éléments décoratifs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Un éclairage automatisé aux passages des clients (détecteurs de mouvements) doit être installé dans les couloirs, coursives et/ou escaliers de l'établissement.	-	3
+		Un éclairage LED (ou ampoules à basse consommation) doit être installé dans les couloirs, coursives et/ou escaliers de l'établissement.	-	3
+		Un téléphone doit être mis à disposition près de l'ascenseur, soit à côté de sa porte, soit sur le palier de l'escalier, permettant de contacter le réceptionniste.	-	5
+		Une signalétique indiquant la direction des différents espaces et services de l'établissement (espaces de restauration et/ou de boissons, fitness, conférences, etc.) doit être prévue. La signalétique doit être : 1) visible dans tous les sens, 2) apposée sur des murs, au sol ou sur des panneaux ou totem, 3) peut comprendre des pictogrammes afin d'être compréhensible dans toutes les langues.	-	5
	+	Les voilages, tentures et doubles rideaux, lorsqu'ils sont prévus, doivent être correctement accrochés et en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Le mobilier doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Les escaliers intérieurs et extérieurs de l'établissement doivent être équipés de mains courantes lorsque le nombre de marches dépasse dix.	A	-
+		Lorsque des cendriers sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les vitres, les miroirs et les cadres, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Unités d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Chaque unité d'hébergement doit porter un numéro ou une appellation qui la différencie des autres.	A	-
+		Lorsque l'unité d'hébergement est réservée aux clients non-fumeurs, le logo " Interdit de fumer" doit être apposé sur ou à côté de la porte de l'unité d'hébergement. Lorsque toutes les unités d'hébergement de l'étage sont réservées aux clients non-fumeurs, le logo peut être placé près des ascenseurs et des escaliers.	-	5
+		Le système de serrures doit être électronique.	A	-
+		Un dispositif de commande centralisée de l'ensemble des éclairages doit être prévu à l'entrée de l'unité d'hébergement. Le système de commande centralisée doit permettre la coupure du courant électrique de chaque unité d'hébergement, à l'exception du réfrigérateur.	-	5
+		La porte d'entrée de l'unité d'hébergement doit avoir un système de fermeture automatique.	A	-
+		Un entrebâilleur doit être fixé à la porte d'entrée. Il peut être remplacé par un judas.	-	5
+		La porte doit se fermer de l'intérieur sans possibilité d'ouverture de l'extérieur.	A	-
+		La porte doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Le personnel d'étages (femmes de chambres, valets) doit porter un uniforme propre et soigné.	-	5
	+	Le personnel d'étages (femmes de chambres, valets) doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom et la fonction.	-	5

	+	En cas de dysfonctionnement d'un équipement ou d'une installation, la maintenance doit être assurée par l'établissement en une durée maximale de 30 minutes après réclamation du client.	-	5
+		Les vitres et les miroirs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Température dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Un système d'air conditionné encastré et non apparent doit être installé.	A	-
	+	La température du système d'air conditionné doit être contrôlable par le client, sinon la température dans les unités d'hébergement doit être comprise entre 18°C et 26°C.	A	-
+		Un système de coupure automatique de l'air conditionné lors de l'ouverture des fenêtres peut être installé.	-	3
NEDF	NPQS	Fenêtres et baies vitrées de l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Les unités d'hébergement en rez-de-chaussée ou à l'étage avec vis-à-vis, doivent être équipées d'un système de brise vue (voilages, moucharabieh, etc.) permettant le passage de la lumière seulement.	A	-
	+	Les fenêtres doivent s'ouvrir et se fermer facilement, sauf dans le cas d'application des normes de sécurité en vigueur.	-	4
+		L'ensemble des fenêtres et baies vitrées dans l'espace sommeil doivent être équipées d'un système d'occultation (rideaux, volets ou stores).	A	-
	+	Le système d'occultation dans l'espace sommeil doit être efficace (ne permet pas le passage de la lumière).	-	2

	+	Les rideaux, les volets ou les stores doivent s'ouvrir et se fermer facilement ou automatiquement.	-	4
+		Les rails des systèmes de voilage et d'occultation ne doivent pas être visibles sauf s'ils sont intégrés aux éléments de décoration.	-	5
	+	Les cadres et les poignées des fenêtres doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Le système de brise vue et le système d'occultation doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Nuisances sonores dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le niveau d'isolation phonique doit être inférieur à 50 décibels, dans les conditions suivantes : porte de l'unité d'hébergement fermée, fenêtres fermées et air conditionné tournant avec sa vitesse maximale.	A	-
	+	L'isolation phonique de l'unité d'hébergement doit permettre un confort sonore pour le client.	A	-
NEDF	NPQS	Téléphone - Téléviseur dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Un téléphone permettant d'effectuer des appels à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement en passant par le standard ou le service d'accueil doit être prévu.	A	-
	+	Un téléphone permettant d'effectuer directement des appels à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement sans passer par le standard ou le service d'accueil peut être installé. Cette norme permet de valider la norme relative au téléphone permettant des appels en passant par le standard ou le service d'accueil.	-	5
	+	Les instructions d'utilisation du téléphone doivent être faciles à comprendre, indiquer les numéros des services fournis par l'établissement,	-	5

		être présentées soit sur le téléphone, soit sur un document imprimé à proximité, et être en bon état d'entretien et de propreté.			
	+	Le téléphone (clavier, écouteur et micros) doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-		4
	+	Le services internet filaire et/ou sans fil (Wi-Fi), doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	A		-
	+	Le téléviseur à écran plat, en état de marche et pouvant capter au minimum deux chaînes nationales, doit être prévu.	A		-
	+	Le téléviseur peut être placé sur un support ou accroché au mur.			
	+	L'accès à un minimum de 3 chaînes étrangères sur le téléviseur doit être prévu.	-		2
	+	L'accès à un minimum de 3 chaînes thématiques (sport, culture, enfants, documentaire, musique, etc.) sur le téléviseur doit être prévu.	-		2
	+	Une chaîne interne de l'établissement expliquant les services de ce dernier et son environnement doit être prévue.	-		2
	+	L'image du téléviseur doit être nette.	-		5
		Une liste imprimée des chaînes proche du téléviseur ou de sa télécommande doit être prévue.			
	+	Cette liste peut être présentée à l'ouverture de l'écran du téléviseur sur une page facile d'accès. La liste qu'elle soit imprimée ou présentée sur écran du téléviseur doit correspondre aux programmes disponibles.	-		5
	+	Une seule télécommande pour le téléviseur et le récepteur doit être mise à la disposition du client.	-		5
	+	Les câblages électriques de tous les téléviseurs doivent être invisibles.	-		5
	+	Le téléviseur doit être en bon état d'entretien et de maintenance (télécommande, boutons, clavier de commande).	-		4
	+	Une station d'accueil multimédia doit être prévue. Une notice d'aide à l'emploi doit être prévue.	-		4

NEDF	NPQS	Lits, literie, tables et éclairage de chevet dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'ensemble des lits doivent répondre aux dimensions minimales suivantes : - Pour les lits doubles : soit un lit de dimensions 180x200 cm ; - Pour les lits jumeaux/twin : soit 2 lits de dimensions 90x200 cm chacun.	A	-
+		Le matelas doit être d'une épaisseur minimale de 20 cm.	A	-
+		Une tête de lit doit être prévue.	A	-
+		Un lit supplémentaire adulte, avec alèse, doit être disponible à la demande du client.	A	-
+		Un lit supplémentaire bébé, avec alèse, doit être disponible à la demande du client.	A	-
+		Les lits supplémentaires doivent être protégés lors de leur stockage.	-	2
+		Le lit supplémentaire doit avoir un matelas d'une épaisseur minimale de 15 cm.	A	-
+		Deux (2) oreillers propres et en bon état doivent être disponibles par personne sur le lit, avec possibilité de remplacer le deuxième oreiller par un traversin.	A	-
	+	Un oreiller supplémentaire en bon état d'entretien et de propreté avec housse de protection et taie d'oreiller doit être mis à la disposition du client sur sa demande. Lorsque l'oreiller est rangé dans la penderie de l'unité d'hébergement, il doit être protégé.	-	5
+		Chaque oreiller ou traversin doit être équipé d'une housse de protection.	A	-
+		Chaque oreiller ou traversin doit avoir une taie d'oreiller ou de traversin.	A	-
+		Le sommier du lit doit être au moins de la même taille que le matelas.	A	-
+		Un protège matelas en coton (alèse), ou une housse alèse lavable doit être prévu(e) pour couvrir le matelas.	A	-

+		Une paire de draps plats par lit suffisamment longue pour couvrir le lit doit être prévue. Le drap housse pour matelas peut remplacer le drap plat de dessous. La housse de couette peut remplacer le drap plat de dessus.	A	-
+		Chaque lit doit être couvert d'une couette protégée par une housse de couette. L'ouverture de la housse de couette doit être vers le pied du lit.	A	-
	+	Une couverture supplémentaire en bon état de propreté doit être prévue sur demande. Lorsque la couverture supplémentaire est rangée dans l'unité d'hébergement, elle doit être protégée.	-	5
	+	Le linge de lit (alèse, drap, taie, housse de protection, couette et/ou couverture) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	La literie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Les couvre-lits et les coussins décoratifs doivent être en bon état de présentation et de propreté. Un coussin décoratif ne peut pas remplacer un oreiller.	-	4
+		Une (1) table de chevet par personne, ou équivalent, doit être installée sur le côté du lit avec une surface libre pour déposer des affaires personnelles.	A	-
+		Une (1) lampe ou applique murale doit être prévue pour chaque table de chevet. Chaque lampe ou applique murale doit être dotée d'un interrupteur individuel.	A	-
+		L'unité d'hébergement doit être équipée d'un (1) interrupteur électrique à proximité du lit pour permettre l'allumage d'une source de lumière supplémentaire, en plus des lampes de chevet.	A	-
+		Une (1) liseuse par personne doit être installée au niveau de la tête de lit. La liseuse ne peut pas remplacer la lampe ou l'applique murale de chevet.	-	3
	+	L'accès au lit doit être facile des deux côtés.	A	-

NEDF	NPQS	Équipement minimal dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Deux (2) points lumineux au minimum doivent être prévus pour éclairer l'unité d'hébergement. Chaque spot encastré est compté comme un point lumineux.	A	-
+		Un (1) point lumineux supplémentaire peut être prévu pour éclairer l'unité d'hébergement. Chaque spot encastré est compté comme un point lumineux.	-	5
	+	Les lampes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Lorsque des abat-jours sont prévus, ils doivent être propres et correctement installés.	-	4
	+	Toutes les lampes doivent être en état de fonctionnement.	-	4
	+	Les points lumineux doivent éclairer la totalité de l'unité d'hébergement (il ne doit pas y avoir de zones sombres).	-	4
+		Une (1) table d'une hauteur égale ou avoisinant 70 cm, servant de bureau et/ou de coiffeuse doit être prévue.	A	-
+		La table doit être équipée d'un (1) miroir lorsqu'elle est utilisée à la fois comme bureau et coiffeuse. Le miroir peut-être aussi dans un tiroir pliable. Lorsque le bureau et la coiffeuse sont séparés, cette dernière doit être dotée d'un miroir.	A	-
+		Un (1) point lumineux doit être prévu spécifiquement pour la table servant de bureau ou de coiffeuse, permettant d'éclairer la zone d'écriture ou de maquillage.	A	-
+		Deux (2) prises de courant électrique libres doivent être prévues, la première est facilement accessible et proche de la table servant de bureau et/ou de coiffeuse et placée au maximum à un mètre de distance de la table et la seconde pouvant être à proximité d'une des tables de chevet.	A	-
	+	Tous les équipements électriques (interrupteurs, prises de courant électrique) doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	4

+		Un (1) porte bagage fixe ou pliable doit être prévu dans l'unité d'hébergement.	A	-
+		Un (1) porte bagage fixe ou pliable supplémentaire peut être prévu dans l'unité d'hébergement.	-	5
+		Une penderie ou équivalent doit être prévue.	A	-
+		La penderie ou équivalent doit être 1) d'une profondeur minimale de 50 cm et 2) d'une hauteur minimale de 140 cm sous la barre de penderie.	-	5
+		La penderie doit être fermée par des portes battantes ou coulissantes. Les rideaux ne sont pas acceptés comme moyen de fermeture de la penderie.	A	-
+		La penderie doit comporter des tiroirs et/ou étagères.	A	-
+		Lorsque l'unité d'hébergement dispose d'un dressing-room, il doit comporter des cintres, des étagères et/ou tiroirs et un porte bagage. Cette norme permet de valider les normes relatives à la penderie.	-	5
	+	La penderie ou le dressing-room doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Lorsqu'un dressing-room est prévu, il doit être fermé par une porte. Les rideaux ne sont pas acceptés comme moyen de fermeture du dressing-room.	-	5
+		Un minimum de quatre (4) cintres à barres et deux (2) cintres à pinces par personne doivent être prévus. Les cintres disponibles dans les blanchisseries ne sont pas acceptés. Le cintre avec à la fois une barre et une pince est considéré comme un cintre à pince. Tous les cintres doivent être homogènes.	A	-
+		Trois (3) assises (chaises, fauteuils, poufs, sofas ou canapés) au minimum doivent être prévues. Le lit n'est pas considéré comme une assise.	A	-
+		Une (1) assise supplémentaire (chaise, fauteuil, pouf, sofa ou canapé) peut être prévue. Le lit n'est pas considéré comme une assise.	-	5
+		Une table basse doit être prévue.	A	-
+		Une table à manger et des chaises doivent être prévues.	A	-

+		Lorsqu'un espace extérieur privé ou un balcon d'une surface minimale de 3m ² en supplément de la surface de l'unité d'hébergement est prévu, il doit être équipé au minimum de deux assises et d'une table. Les sols, les garde-corps et le mobilier, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Un grand miroir, mural sur support ou fixé à l'intérieur de la porte de la penderie doit être prévu. Ce miroir ne remplace pas le miroir de la table servant de bureau et/ou de coiffeuse.	A	-
+		Un coffre-fort à verrouillage électronique et fixé solidement doit être prévu.	A	-
	+	Les claviers des télécommandes et les boîtiers muraux de l'air conditionné ou du chauffage, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	4
	+	Les équipements et le mobilier de l'unité d'hébergement doivent être en bon état de maintenance, d'entretien et de propreté.	-	4
NEDF	NPQS	Autres services dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le service de blanchisserie, de nettoyage à sec ou de repassage doit être proposé dans l'unité d'hébergement.	A	-
	+	Le service du cirage chaussures doit être proposé au client dans l'unité d'hébergement.	-	4
	+	Le service de couture et de retouche des vêtements doit être proposé au client dans l'unité d'hébergement.	-	4
	+	Les tarifs des services proposés dans l'unité d'hébergement doivent être affichés en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH) ainsi que le montant des taxes pouvant être facturées au client lorsqu'elles ne sont pas incluses dans les prix affichés.	A	-

NEDF	NPQS	Petit équipement dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Des sacs pour collecter les vêtements destinés à la blanchisserie, au nettoyage à sec ou au repassage doivent être mis à la disposition du client dans l'unité d'hébergement.	A	-
+		Une corbeille doit être mise à la disposition du client : 1) différente de celle présente dans la salle de bain, 2) avec un intérieur métallique et non inflammable fournie obligatoirement dans les unités d'hébergement réservées aux fumeurs, 3) avec ou sans couvercle.	-	5
	+	La corbeille doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Des fournitures pour écrire (bloc-notes et un crayon au minimum) doivent être mis à la disposition du client dans l'unité d'hébergement.	A	-
	+	Le panneau "ne pas déranger" doit être prévu. Le panneau peut être électronique.	A	-
	+	Les services de l'établissement doivent être affichés sur un document en bon état d'entretien et de propreté dans chaque unité d'hébergement.	-	2
	+	Toutes les brochures et la documentation mises à la disposition du client, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	Un kit chaussures à usage unique doit être mis à la disposition du client.	-	2
	+	Un kit couture à usage unique doit être mis à la disposition du client.	-	2
NEDF	NPQS	Sanitaires de l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La porte de la salle de bain doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		La salle de bain peut être équipée d'un système d'aération adéquat (VMC et/ou fenêtre donnant sur l'extérieur).	-	3
	+	Le système d'aération doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	4
+		Les WC doivent être équipés d'un rouleau de papier toilette sur dérouleur.	A	-

+		Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support doit être prévu.	A	-
	+	Le dérouleur de papier toilette doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Un distributeur de sacs pour récupération des serviettes hygiéniques doit être placé à proximité de la cuvette des WC.	-	5
	+	Les cuvettes des WC doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	-	4
	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé. Le récipient de la balayette doit être en acier inoxydable.	A	-
	+	Lorsqu'un bidet et/ou une douchette proches des WC sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Si la salle de bain contient : 1) Une douche seulement : elle doit être équipée d'une douchette sur barre ajustable ou d'une douche pluie en plafond avec une douchette en plus. 2) Une baignoire seulement : elle doit être équipée d'un dispositif de douche sur barre ajustable. 3) Une baignoire et une douche : une douchette sur barre ajustable est exigée seulement pour la douche.	A	-
+		Une poignée de sécurité, permettant sa prise en main en position debout, doit être prévue dans le cas de douche et/ou douche sur baignoire.	A	-
+		Lorsqu'un pare-douche ou une cabine de douche est prévu(e), il(elle) doit être obligatoirement en verre.	-	5
	+	Le pare-douche ou cabine de douche doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Le lavabo doit être alimenté en eau chaude et en eau froide.	A	-
+		Tous les points d'eau liés aux lavabos et aux douches doivent être raccordés à une installation d'un circuit d'eau en boucle fermée permettant l'arrivée de l'eau en moins de 3 minutes, avec une température maximale ne dépassant pas 50°C pour l'eau chaude et 20°C pour l'eau froide.	-	5

+		La plomberie des lavabos et WC doit être non apparente, sauf dans le cas d'ensemble design.	A	-
+		Un espace ou des étagères doivent être aménagés pour permettre au client de déposer ses affaires de toilette.	-	5
+		Deux (2) verres pour se rincer la bouche protégés par des couvercles ou retournés sur un set à usage unique, doivent être prévus.	A	-
	+	Les verres pour se rincer la bouche ainsi que leurs couvercles doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Le chauffe-eau doit être non apparent.	A	-
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	3
	+	Un sèche-cheveux en bon état de maintenance et de propreté doit être prévu.	A	-
+		Deux (2) patères ou une (1) patère à deux crochets doivent être prévus.	A	-
+		Une poubelle avec couvercle s'ouvrant à l'aide d'une pédale ou automatiquement doit être prévue.	A	-
+		Deux (2) points lumineux au minimum doivent être prévus.	A	-
	+	Un éclairage adapté doit être prévu et doit permettre d'éviter les zones d'ombre sur le visage face au miroir.	-	4
+		Une (1) prise de courant électrique pour le rasoir avec un transformateur de basse tension doit être prévue, cette prise peut également être intégrée au sèche-cheveux mural.	-	5
+		Un miroir au-dessus du lavabo doit être prévu.	A	-
+		Un miroir grossissant avec éclairage intégré doit être prévu.	A	-
+		Un pèse-personne en état de fonctionnement doit être prévu.	-	2
+		Une boîte de serviettes en papier doit être prévue. Elle peut être déposée dans la salle de bain ou à l'extérieur dans l'unité d'hébergement.	A	-

+		Un téléphone doit être prévu dans la salle bain et WC. Le téléphone doit être propre et en bon état de fonctionnement.	-	4
+		Une étagère spécifique ou un support pour deux serviettes de bain doit être prévu, 1) il doit être différent du porte serviettes et des patères, 2) à proximité de la baignoire et/ou de la douche.	A	-
+		Un porte serviettes ou support pour 2 serviettes doit être prévu, 1) il doit être différent de l'étagère spécifique ou le support pour les serviettes de bain et des patères et 2) il doit être à proximité des lavabos.	A	-
	+	Des produits d'accueil doivent être prévus pour chaque client : 1 shampoing, 1 savon, 1 gel douche en plus d'un produit supplémentaire (après shampoing, crème corps, etc.)	A	-
	+	Les produits d'accueil doivent être à usage unique, siglés sous le nom de l'établissement ou d'une même marque.	A	-
	+	Le support des produits d'accueil doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Un bonnet de bain, un kit rasage, un kit brosse à dent, une lime à ongles, des cotons-tiges et du coton doivent être prévus à la demande du client.	-	4
+		Le linge de toilette doit être entièrement en coton. Le minimum requis par personne dans la salle de bain est de : - Un (1) drap de bain (150x100 cm) ; - Une (1) serviette de toilette (100x50 cm) ; - Un (1) tapis de bain (70x50 cm).	A	-
+		Une serviette carrée pour le visage (30x30cm) ou un gant de toilette en coton doit être prévu par personne.	A	-
+		Un peignoir de bain par personne doit être prévu. Il peut être rangé dans la salle de bain ou à l'extérieur dans l'unité d'hébergement.	A	-
	+	Une paire de chaussons à usage unique doit être prévue par personne. Elle peut être rangée dans la salle de bain ou à l'extérieur dans l'unité d'hébergement.	A	-

	+	Le linge de toilettes doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	La faïence murale de la baignoire et/ou douche, doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les équipements (porte-serviette, étagère, etc.), robinetterie et bondes doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	4
	+	Les joints des baignoires, des lavabos et des douches doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Les vitres et les fenêtres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Cuisine/Kitchenette/Cuisine de type ouverte dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'espace cuisine doit comprendre un évier pour laver la vaisselle ainsi qu'un robinet mitigeur.	A	-
	+	Le robinet de l'espace cuisine doit être alimenté en eau chaude et froide 24h/24 en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un plan de travail doit être prévu.	A	-
+		Des plaques de cuisson électriques doivent être installées.	A	-
+		Une hotte avec filtres doit être installée.	A	-
+		Une prise de courant électrique doit être prévue sur le plan de travail.	A	-
+		Une armoire à étagères et/ou armoire murale doit être prévue.	A	-
+		Une vaisselle de table doit être fournie au nombre de : - 6 verres, - 6 assiettes, - 6 bols/mug,	A	-

		- 6 tasses à café, - 6 grandes cuillères, - 6 petites cuillères, - 6 couteaux, - 6 fourchettes. La vaisselle doit être assortie et en bon état d'entretien et de propreté.			
+		Une théière avec 6 verres au minimum doit être prévue.	A	-	
+		Un équipement pour la préparation des repas doit être prévu. Le minimum d'équipement requis est de : - 1 saladier, - 1 plat allant au four, - 2 casseroles, - 1 poêle, - 1 couteau, - 1 passoire. Au-delà de 6 personnes, la quantité de ces équipements doit doubler tout en offrant des tailles différentes.	A	-	
+		Un four doit être prévu.	A	-	
+		Un micro-ondes doit être prévu.	A	-	
+		Un lave-vaisselle doit être prévu.	-	5	
+		Une machine à laver le linge doit être prévue.	-	5	
+		Un réfrigérateur doit être prévu.	A	-	
+		Une machine à café doit être prévue.	A	-	
+		Une bouilloire doit être prévue.	A	-	
+		Un grille-pain doit être prévu	A	-	
+		Des sacs poubelle doivent être prévus.	A	-	
+		Une poubelle munie d'un couvercle doit être prévue.	A	-	
	+	Le matériel mis à la disposition des clients doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4	
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-	

+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Piscine-Hammam traditionnel -Salle de sport aménagé(e) dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le service de natation peut être prévu dans une piscine ou une mini-piscine aménagée dans l'unité d'hébergement. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
+		La douche aménagée près de la piscine, lorsqu'elle est prévue, doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
+		Les profondeurs de l'eau du bassin doivent être marquées soit en centimètres ou en mètres. La marque doit être visible et lisible tout autour du bassin, en particulier à proximité de l'entrée du bassin.	-	3
+		Le pourtour de la piscine doit être antidérapant.	-	3
+		L'espace piscine (incluant la piscine et ses abords) doit être en bon état de propreté et de maintenance.	-	3
+		L'eau de la piscine doit être propre.	-	3
+		Les joints autour du bassin doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
+		Des transats ou chaises et des tables à leur proximité doivent être prévus. Des parasols doivent être prévus dans le cas des piscines extérieures.	-	3
+		Les transats ou chaises, tables et parasols doivent être en nombre suffisant et en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Des matelas disposés sur les transats, en bon état d'entretien et de propreté, doivent être prévus.	-	5
+		Le service d'entraînement dans la salle de sport aménagée dans l'unité d'hébergement peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5

+		La salle de sport doit être équipée au minimum de 3 différents appareils de sport (musculature, vélo, tapis roulant, etc.).	-	3
+		La température de la salle de sport doit être comprise entre 18°C et 26°C.	-	3
+		La salle de sport doit disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	3
+		Les équipements doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les miroirs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Un service de bain dans le hammam traditionnel aménagé dans l'unité d'hébergement peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Le hammam traditionnel doit être équipé d'une table de gommage, lorsque le service gommage est prévu.	-	2
+		Le hammam traditionnel doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
NEDF	NPQS	Services hôteliers :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le service de nettoyage quotidien des unités d'hébergement doit être prévu.	A	-
	+	Le service de changement quotidien du linge et des éponges de la salle de bain et/ou de la douche doit être prévu.	A	-
	+	Le service de changement des draps de lits doit être prévu au minimum tous les 2 jours.	A	-
	+	La collecte des ordures et poubelles à l'intérieur de l'unité d'hébergement doit se faire quotidiennement.	A	-

	+	Une ou des machine(s) à laver en libre-service doivent être mises à la disposition des clients dans les espaces communs. Cette norme est non applicable si une machine à laver est prévue dans l'unité d'hébergement.	A	-
	+	Un ou des sèche-linge en libre-service doivent être mis à la disposition des clients dans les espaces communs.	-	4
	+	Les installations et équipements mis à la disposition des clients dans les espaces communs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Les sols, les murs et les plafonds des espaces communs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Espaces petit-déjeuner ou de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le service du petit-déjeuner doit être prévu pendant une durée minimale de 3 heures, entre 6h00 et 10h30. L'affichage des horaires du service du petit-déjeuner doit être prévu à l'entrée de l'espace petit-déjeuner ou de restauration.	A	-
	+	Le service de déjeuner ou de dîner doit être prévu 7j/7 dans le ou les espaces de restauration.	A	-
	+	Les services de déjeuner et de dîner peuvent être prévus 7j/7 dans le ou les espaces de restauration.	-	5
	+	L'espace petit-déjeuner ou de restauration doit être strictement non-fumeur avec la possibilité de disposer d'une zone isolée réservée aux fumeurs.	-	5
+		L'espace petit-déjeuner ou de restauration fermé doit avoir une température ambiante comprise entre 18°C et 26°C.	A	-
+		Un système d'extraction d'air ou d'aération doit être installé, dans les espaces fermés, pour empêcher la propagation de l'odeur de la fumée, des odeurs de cuisine et/ou de préparation dans la salle.	-	3
	+	Les stations ou unités de service et/ou de distribution, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5

+		Une distance minimale de 1,5 m doit être prévue entre les stations ou unités de service et/ou de distribution et les tables réservées aux clients.	-	3
+		Des chaises hautes réservées aux bébés doivent être mises à disposition des clients.	-	2
+		Une décoration avec des fleurs naturelles fraîchement coupées doit être prévue.	-	5
	+	Les points d'éclairage doivent être en bon état de maintenance.	-	4
	+	Une animation musicale soit par un groupe de musiciens ou des instruments de musique doit être prévue, au moins pendant le service du déjeuner ou du dîner.	-	5
	+	Le niveau sonore de la musique doit permettre de mener une conversation entre deux clients sur la même table.	-	4
	+	Les tableaux, les sculptures ou tout élément de décoration doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Le mobilier, en particulier les tables et les chaises, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Les voilages, les tentures et les stores, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	L'art de la table dans les espaces petit-déjeuner ou de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	Les couverts doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5

	+	La verrerie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	Le linge de la table (nappes, set de table, autres nappes, etc.) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Les serviettes de table doivent être prévues.	A	-
+		Les serviettes de table doivent être en tissu.	A	-
NEDF	NPQS	Services du petit-déjeuner :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit porter un uniforme.	-	5
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	5
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service du petit-déjeuner doivent être propres et soignées.	-	5
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit être souriant, courtois et disponible.	-	5
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	5
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	5
	+	En cas de besoin d'intervention (table bancale, absence de sel ou poivre, couvert tombé au sol, etc.), le personnel de service du petit-déjeuner doit être efficace et cordial.	-	5
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	5
	+	Un choix entre 2 variétés minimum de jus de fruits frais doit être prévu.	A	-
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	5
	+	Un service café et/ou thé à table doit être prévu. Le café doit être préparé à la demande du client à l'aide d'une machine à café espresso avec broyeur de café en grains.	A	-

	+	Une variété de pains et de viennoiseries doit être prévue.	A	-
	+	Le pain et les viennoiseries doivent être frais.	-	5
	+	Les propositions des préparations chaudes doivent être diversifiées (œufs au plat, œufs brouillés, œufs à la coque, omelette, saucisses, crêpes, etc.).	A	-
	+	Le set d'épices (sel, poivre, moutarde, sauces, etc.) doit être propre, bien présenté et en nombre suffisant sur la table ou apporté à la demande du client.	-	4
	+	L'addition doit être présentée à la demande du client.	-	5
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale.	-	5
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit montrer de l'attention lors de l'entrée et du départ du client.	-	5
NEDF	NPQS	Services du déjeuner et/ou dîner :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La carte de restauration et de boissons autre que celle du petit-déjeuner doit être prévue. Les prix doivent être affichés sur la carte de restauration et de boissons en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
+		La carte de restauration et de boissons doit être prévue dans une langue étrangère au minimum.	A	-
	+	La carte doit être propre et en bon état.	-	5
	+	La durée d'attente ne doit pas dépasser 1 minute pour que le client prend une place dans l'espace de restauration.	-	4
	+	Une proposition de boissons doit être effectuée en une durée maximale de 5 minutes après que le client soit installé.	-	5

	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit suggérer et fournir des explications sur les plats proposés par l'établissement.	-	5
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	5
	+	Le set d'épices (sel, poivre, moutarde, sauces, etc.) doit être propre, bien présenté et en nombre suffisant sur la table ou apporté à la demande du client.	-	4
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit fournir, à la demande du client, des informations utiles sur les types de plats proposés et les boissons mentionnés sur la carte.	-	5
	+	Les verres vides doivent être remplis à nouveau par le serveur.	-	5
	+	Les plats et les boissons servis doivent correspondre à la commande.	-	5
	+	En cas de besoin d'intervention (table bancale, absence de sel ou poivre, couvert tombé au sol, etc.), le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit être efficace et cordial.	-	5
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit porter un uniforme.	-	5
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	5
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service du déjeuner et/ou dîner doivent être propres et soignées.	-	5
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit être souriant, courtois et disponible.	-	5
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	5
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	5
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	5
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit proposer au client du thé, du café ou une infusion à la fin du repas.	-	5

		Le café doit être préparé à la demande du client à l'aide d'une machine espresso avec broyeur de café en grains.		
	+	L'addition doit être présentée à la demande du client.	-	5
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale.	-	5
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit montrer de l'attention lors de l'arrivée et du départ du client.	-	5
NEDF	NPQS	Présentation des mets dans les espaces de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Les entrées doivent être bien présentées.	-	5
	+	Le plat principal doit être bien présenté.	-	5
	+	Les plats chauds et froids doivent être servis à une température convenable.	-	5
	+	Les desserts doivent être bien présentés.	-	5
NEDF	NPQS	Espace servant des boissons :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Un service de boissons peut être prévu dans l'espace servant des boissons. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
	+	L'espace servant des boissons doit être ouvert à la clientèle 7i/7.	A	-
+		La température de l'espace intérieur servant des boissons doit être comprise entre 18°C et 26°C.	-	3
	+	Les installations et équipements de l'espace servant des boissons doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	4

	+	Le comptoir de l'espace servant des boissons doit être propre et soigneusement organisé (absence de machine à café ou à jus de fruits sur le comptoir).	A	-
	+	Les points d'éclairage doivent être en bon état de fonctionnement.	-	5
	+	Le mobilier (comptoir, tabourets, tables, chaises, fauteuils, canapés, etc.) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Les équipements derrière le comptoir ne doivent pas être visibles. Les étagères et la verrerie doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Les voilages, les tentures, les vélums et stores, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	5
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Services dans l'espace servant des boissons :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Une carte des boissons affichant les prix doit être prévue. Les prix doivent être affichés en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	La carte doit être propre et en bon état.	-	5
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit être souriant, courtois et disponible.	-	5
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit parler une langue étrangère au minimum.	-	4

	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit porter un uniforme.	-	5
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service de l'espace servant des boissons doivent être propres et soignées.	-	4
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	5
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	5
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	5
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	5
	+	Les boissons doivent être proposées au client dans un délai ne dépassant pas 5 minutes après son installation.	-	5
	+	La vaisselle des boissons doit être propre et adaptée au choix des boissons.	-	4
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit suggérer des boissons disponibles. Le café doit être préparé à la demande du client à l'aide d'une machine à café espresso avec broyeur de café en grains.	-	5
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit fournir des informations utiles sur les boissons à la demande du client.	-	5
	+	La commande doit être servie dans un délai ne dépassant pas 15 minutes.	-	5
	+	Les boissons servies doivent correspondre à la commande.	-	5
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	5
	+	L'addition doit être présentée à la demande du client.	-	5
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté.	-	5

	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale.	-	5
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit montrer de l'attention lors de l'entrée et du départ du client.	-	5
NEDF	NPQS	Salles polyvalentes :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une ou plusieurs salles polyvalentes doivent être prévues pour offrir des services d'organisation de conférences, banquets, séminaires et autres.	A	-
+		La température de la salle ou des salles polyvalentes doit être comprise entre 18°C et 26°C. La salle ou les salles polyvalentes doivent disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	5
+		Un téléphone intérieur doit être prévu à l'intérieur ou devant la porte de la salle.	A	-
+		Le service internet filaire et/ou sans fil (Wi-Fi), doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	A	-
+		Un système d'occultation permettant de mettre la salle dans l'obscurité doit être prévu.	A	-
+		Le système d'occultation doit être en bon état d'entretien et correctement installé.	-	5
+		Le mobilier de la salle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		L'équipement de la salle (écran, projecteur vidéo, etc.) doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
+		Les vitres doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Piscine intérieure et/ou extérieure :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Le service de natation doit être prévu dans la piscine intérieure et/ou extérieure.	A	-
+		La piscine intérieure, lorsqu'elle est prévue, doit être chauffée au minimum à 26°C.	-	5
+		Un panneau d'instructions à respecter doit être placé d'une manière visible à proximité de la piscine. Les informations peuvent être soit écrites soit illustrées par des pictogrammes.	A	-
+		Le panneau d'instructions à respecter doit préciser en particulier :- Si la piscine est ouverte aux non-résidents ou réservée uniquement aux résidents ; - Les horaires d'ouverture ; - Le numéro de contact en cas d'urgence et l'emplacement du téléphone le plus proche ; - Les règles d'utilisation des plongeoirs ou toboggans lorsqu'ils existent ; - L'âge des enfants devant être accompagnés ; - La tenue adaptée à la natation ; - L'interdiction de l'accès des animaux.	A	-
	+	Les douches aménagées près de la piscine doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les profondeurs de l'eau du bassin ou des bassins doivent être marquées soit en centimètres ou en mètres. La marque doit être visible et lisible tout autour du bassin ou des bassins et en particulier à proximité de l'entrée du bassin.	-	3
+		Le pourtour de la piscine doit être antidérapant.	A	-
	+	L'espace piscine (incluant la piscine et ses abords) doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-

	+	L'eau de la piscine doit être propre.	A	-
	+	Les joints dans et autour du bassin ou des bassins doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Des transats ou des chaises et des tables à leur proximité doivent être prévus.	A	-
+		Des parasols doivent être prévus près des piscines extérieures.		
		Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être disponibles en nombre suffisant.	-	4
	+	Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Des matelas disposés sur les transats, en bon état d'entretien et de propreté, doivent être prévus.	-	5
	+	Un service de linge de bain doit être proposé au client.	A	-
	+	Le linge de bain doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		La surveillance de la piscine doit être assurée par un maître-nageur, ayant un certificat de sauveteur.		
		Un employé polyvalent, ayant une formation adaptée, peut assurer ce service.	A	-
	+	Un service de boissons et de collations peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
	+	La carte des boissons et des collations doit indiquer les prix en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH).	A	-
		Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.		
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	5
	+	Les collations doivent être servies à une température convenable.	-	5
	+	Les commandes des boissons et des collations doivent être traitées dans un délai raisonnable.	-	5
	+	La vaisselle doit être collectée régulièrement.	-	5
	+	Le personnel de service doit porter un uniforme facilement reconnaissable.	-	5

	+	L'uniforme doit être propre et soigné.	-	5
	+	Le personnel de service doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	5
	+	Le personnel de service doit être souriant, courtois et disponible.	-	5
	+	Le personnel de service doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	5
	+	Le personnel de service doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	5
	+	Le personnel de service doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	5
+		Les plafonds des piscines couvertes, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Exploitation d'une plage private :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Les établissements à proximité de la mer, peuvent exploiter une plage private, conformément aux dispositions prévues par la législation et la réglementation en vigueur. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
+		Un panneau d'instructions à respecter doit être placé d'une manière visible sur l'accès de la plage. Les informations peuvent être soit écrites soit illustrées par des pictogrammes.	A	-
+		Des transats ou des chaises doivent être prévus. Les transats ou les chaises doivent être disponibles en nombre suffisant.	A	-
	+	Des matelas disposés sur les transats, en bon état d'entretien et de propreté, doivent être prévus.	-	5
+		Des tables doivent être prévues près des transats ou des chaises.	A	-
+		Des parasols doivent être prévus.	A	-
	+	Les équipements doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4

	+	Un service de linge de bain doit être proposé au client.	A	-
	+	Le linge de bain mis à la disposition du client doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		La surveillance de la plage doit être assurée par un maître-nageur, ayant un certificat de sauveteur ou une formation adaptée. Le maître-nageur doit être présent durant ses horaires de travail.	A	-
	+	Les accès à la plage privative depuis l'établissement doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		L'établissement doit équiper cette plage de deux (2) vestiaires, munis de casiers, de douches et de toilettes séparées pouvant être fermées de l'intérieur pour les hommes et les femmes, sous forme de structures légères. Les vestiaires peuvent être sur ou proche de la plage.	A	-
	+	Les vestiaires et ses équipements doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Un service de boissons et de collations peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
	+	La carte des boissons et des collations doit indiquer les prix en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	5
	+	Les collations doivent être servies à une température convenable.	-	5
	+	Les commandes des boissons et des collations doivent être traitées dans un délai raisonnable.	-	5
	+	La vaisselle doit être collectée régulièrement.	-	5
	+	Le personnel de service doit porter un uniforme facilement reconnaissable.	-	5
	+	L'uniforme doit être propre et soigné.	-	5
	+	Le personnel de service doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	5
	+	Le personnel de service doit être souriant, courtois et disponible.	-	5

	+	Le personnel de service doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	5
	+	Le personnel de service doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	5
	+	Le personnel de service doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	5
NEDF	NPQS	Equipements d'animation :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le service d'animation peut être prévu dans la discothèque et/ou le night-club et/ou la salle de spectacle de l'établissement. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
+		Le mobilier (tables, chaises, comptoir, etc.) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	L'établissement peut prévoir des infrastructures dédiées aux activités sportives (terrains de tennis, volley-ball, basket-ball, etc.). Dans ce cas les équipements et installations des activités sportives doivent être en bon état de maintenance et d'entretien.	-	4
+		L'établissement peut prévoir des équipements dédiés aux activités de loisirs (équipements pour tennis de table, billard, mini-golf, etc.). Dans ce cas les équipements et installations des activités de loisirs doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	4

NEDF	NPQS	Jardin d'enfants ou Club d'enfants :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Un programme d'animation peut être prévu au niveau du jardin d'enfants ou du club d'enfants. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
+		Les horaires d'ouverture doivent être affichés à l'entrée du jardin d'enfants ou du club d'enfants.	A	-
+		Les tranches d'âges des enfants pouvant être accueillis doivent être affichées.	A	-
+		La surveillance doit être assurée par le personnel de façon permanente durant les horaires d'ouverture.	A	-
+		Le programme d'animation doit être affiché.	-	3
+		Les aires de jeux extérieures doivent être sécurisées et clôturées par une clôture artificielle ou naturelle.	A	-
+		Les jeux proposés à l'extérieur doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Les espaces extérieurs réservés aux enfants doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'une salle de repos au niveau du jardin d'enfants ou d'un club d'enfants, les matelas ou les chaises ainsi que le linge du lit mis à la disposition des enfants (drap, couverture, oreiller) doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les toilettes, lorsqu'elles sont prévues, doivent être équipées de savon liquide, de serviettes en papier à usage unique et d'un rouleau de papier toilette sur dérouleur.	-	3
+		Les équipements des toilettes, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les fenêtres de l'ensemble des locaux fermés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

+		Les tapis et les moquettes de l'ensemble des locaux fermés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs de l'ensemble des locaux fermés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Salle de sport :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Le service d'entraînement dans la salle de sport peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
	+	Les horaires d'ouverture et de fermeture de la salle de sport doivent être affichés.	-	3
+		La salle de sport doit être équipée au minimum de 4 différents appareils de sport (musculature, vélo, tapis roulant, etc.).	-	3
+		La température de la salle de sport doit être comprise entre 18°C et 26°C.	-	3
+		La salle de sport doit disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	3
	+	Un entraîneur dans la salle de sport doit être présent.	-	5
	+	Les équipements doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	4
+		Le miroir de la salle de sport doit être en verre de sécurité.	-	3
+		Les vitres et les miroirs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

NEDF	NPQS	Espace détente :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Un service de bain dans un hammam traditionnel peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Lorsque l'établissement est doté d'un seul hammam traditionnel, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.	-	2
+		Lorsque l'établissement dispose d'un hammam traditionnel supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le hammam destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.	-	3
+		Le hammam traditionnel doit être équipé d'une table de gommage, lorsque le service gommage est prévu.	-	3
	+	Le hammam traditionnel doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+	+	Un service de sauna peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un seul sauna, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un sauna supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le sauna destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.	-	2
+		Le revêtement intérieur du sauna doit être en bois naturel.	-	3
+		Le sauna doit être équipé à l'intérieur d'un hygromètre, d'un thermomètre et d'un sablier en bon état de fonctionnement.		
+		La source de chaleur et d'éclairage doivent être protégés afin d'éviter les brûlures.	-	3
		Un seau d'eau et une louche en bois doivent être prévus.		
	+	Le sauna doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+	+	Un service de jacuzzi peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3

+		Lorsque l'établissement dispose d'un seul jacuzzi, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un jacuzzi supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le jacuzzi destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.	-	2
+		L'eau dans le jacuzzi doit être propre. La température de l'eau doit être comprise entre 32°C et 40°C.	-	3
+		Le jacuzzi doit être équipé d'une poignée de sécurité lorsque l'accès comprend plus de trois marches.	-	3
	+	Le jacuzzi doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+	+	Un service de massage dans la cabine ou la salle de massage peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
+		Un lavabo alimenté en eau chaude et froide doit être prévu à l'intérieur de la cabine ou la salle de massage.	-	5
	+	Le matériel de massage, en particulier les tables ou lits de massage, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	La cabine ou la salle de massage doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Le personnel assurant les soins de bien être doit avoir une formation adéquate.	-	5
+	+	Une salle de repos peut être prévue. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
+		La salle de repos doit être équipée de chaises longues, lits de repos, musique d'ambiance, matelas, etc.	A	-
	+	Les tarifs des services de l'espace détente doivent être affichés en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-

	+	Le terminal de paiement électronique (TPE) doit être prévu. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	5
	+	Un formulaire de déclaration d'absence de contre-indications d'utilisation des services de l'espace détente doit être remis au client pour qu'il le remplisse à son entrée dans cet espace.	-	5
	+	Des chaussons à usage unique et des peignoirs doivent être mis à la disposition du client dans l'espace détente.	-	4
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, dans l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds, les vélums et les verrières de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Dépendances de l'espace de remise en forme (salle de sport et espace détente) :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Lorsque l'établissement dispose d'un espace de remise en forme (salle de sport ou espace détente), un service de changement de vêtements doit être prévu dans des vestiaires séparés pour les hommes et les femmes avec une signalétique adaptée.	A	-
+		Des casiers et/ou armoires sécurisés au niveau des vestiaires doivent être prévus.	A	-
+	+	Lorsque l'établissement dispose d'un espace de remise en forme (salle de sport ou espace détente), un service douche peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5

+		Les douches doivent être dotées d'une signalétique adaptée et doivent être équipées de poignées de sécurité et de portes permettant une fermeture de l'intérieur. L'utilisation de rideaux dans les douches est interdite.	-	5
	+	Les joints des lavabos et des douches doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Lorsque l'établissement dispose d'un espace de remise en forme (salle de sport ou espace détente), un service toilettes doit être prévu.	A	-
	+	Le mobilier des dépendances de l'espace de remise en forme doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, au niveau des dépendances de l'espace de remise en forme doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols des dépendances de l'espace de remise en forme doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds, les vélums et les verrières des dépendances de l'espace de remise en forme doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs des dépendances de l'espace de remise en forme doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Assistance médicale :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'établissement doit conclure une convention d'assistance médicale avec un médecin ou une clinique.	A	-
+		L'affichage du numéro d'appel du médecin ou de la clinique sous contrat doit être prévu au niveau de l'espace d'accueil.	A	-
+		Une trousse ou armoire de premiers secours doit être prévue, contenant les fournitures essentielles pour administrer les premiers secours.	A	-

NEDF	NPQS	Locaux des employés :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le réfectoire doit être équipé de chaises ou fauteuils.	A	-
+		Le réfectoire doit disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	A	-
+		La température du réfectoire doit être comprise entre 18°C et 26°C.		
+		Un emplacement réservé pour la distribution des repas du personnel doit être prévu.	-	5
+		Le mobilier, en particulier les tables et les chaises, doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les couverts doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Des distributeurs d'eau potable ou de l'eau potable en bouteilles doivent être prévus.	-	5
+		Lorsque le réfectoire est éloigné des vestiaires, un lavabo au minimum alimenté en eau chaude et froide doit être prévu à l'entrée du réfectoire.	-	5
+		Des casiers ou placards individuels verrouillables doivent être prévus pour les employés et les stagiaires dans les vestiaires.	A	-
+		Les toilettes séparées pour les hommes et les femmes doivent être dotées de portes pouvant être fermées de l'intérieur de la cabine.	A	-
+		Les toilettes doivent être dotées d'un système de chasse d'eau à pression.		
+		Les douches séparées pour les hommes et les femmes doivent être dotées de portes pouvant être fermées de l'intérieur de la cabine.		
+		Les rideaux de douches ne sont pas acceptés.	A	-
+		Les douches doivent être alimentées en eau chaude et froide en permanence.		
+		Un (1) lavabo au minimum alimenté en eau chaude et froide et équipé d'un miroir et d'un point lumineux doit être prévu.	A	-

+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un distributeur de savon, sèche mains ou serviettes en papier à usage unique doivent être prévus.	A	-
+		Une poubelle avec couvercle doit être prévue.	A	-
+		Le matériel dans les locaux des employés doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

3-2 Résidence de tourisme de la catégorie 5 étoiles :

Normes d'équipement dimensionnelles et fonctionnelles (NEDF)	Normes de production et de qualité des services (NPQS)	Normes	Type des normes	
			Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
NEDF	NPQS	Réservation :		
	+	La réservation par téléphone ou par internet doit être possible selon les normes complémentaires ci-après.	A	-
NEDF	NPQS	Réservation par téléphone :		
	+	La réservation par téléphone doit être possible 24h/24 et 7j/7.	-	4
	+	Le délai d'attente lors de l'appel ne doit pas dépasser cinq (5) sonneries.	-	4
	+	En cas d'attente, le réceptionniste doit présenter des excuses.	-	3
	+	Le réceptionniste doit être en mesure de s'exprimer dans au moins deux langues étrangères.	-	5
	+	Le réceptionniste doit annoncer la dénomination commerciale de l'établissement d'une manière compréhensible.	-	2
	+	Le réceptionniste doit présenter les différents types d'unités d'hébergement qu'offre l'établissement.	-	4
	+	Le réceptionniste doit indiquer les unités disponibles pour chaque type.		
	+	Le réceptionniste doit présenter les tarifs des différents types d'unités d'hébergement.	-	4
	+	Le réceptionniste doit informer le client sur la politique adoptée par l'établissement concernant la confirmation de la réservation.	-	4

	+	Le réceptionniste doit informer le client sur la politique adoptée par l'établissement concernant l'annulation de la réservation.	-	4
	+	Le réceptionniste doit présenter l'information sur les horaires de check-in et de check-out.	-	4
	+	Le réceptionniste doit demander au client l'heure de son arrivée à l'établissement.	-	4
	+	Le réceptionniste doit récapituler les informations de la réservation en précisant : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	4
	+	Le réceptionniste doit clore la conversation téléphonique par une formule de politesse.	-	4
	+	L'établissement doit envoyer la confirmation de la réservation dans un délai ne dépassant pas 24 heures par email, fax ou SMS. La confirmation de la réservation doit mentionner les informations suivantes : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	5
NEDF	NPQS	Réservation par internet :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	L'établissement doit disposer de son propre site internet et/ou de celui du groupe ou de la chaîne hôtelière auquel il appartient. Ce site doit être facilement accessible via les moteurs de recherche et permettre la réservation en ligne.	-	4
	+	Le site internet de l'établissement doit être présenté au minimum en 2 langues étrangères.	-	4
	+	Le site internet de l'établissement doit fournir les informations utiles concernant : - Le type et la catégorie officiels délivrés à l'établissement ; - Les tarifs des différents types d'unités d'hébergement ; - Le détail des taxes devant être facturées aux clients ;	-	5

		- Les informations sur la localisation de l'établissement ; - Les principales prestations offertes par l'établissement ; - Une fiche de contact.			
	+	Le site internet de l'établissement doit contenir des informations sur la politique adoptée par l'établissement concernant la confirmation de la réservation.	-		4
	+	Le site internet de l'établissement doit contenir des informations sur la politique adoptée par l'établissement concernant l'annulation de la réservation.	-		4
	+	La réservation en ligne sur le site internet de l'établissement doit être possible en moins de 5 clics (1 clic par page à remplir).	-		5
	+	Le paiement (total ou partiel) en ligne doit être possible sur le site internet de l'établissement.	-		4
	+	La réservation doit être confirmée par le site internet de l'établissement à travers un email dans un délai ne dépassant pas 24 heures. La confirmation de la réservation doit mentionner les informations suivantes : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-		5
NEDF	NPQS	Enseigne extérieure et façade :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"	
+		L'établissement doit disposer d'une enseigne extérieure permettant d'identifier clairement l'établissement.	A	-	
+		L'enseigne extérieure doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3	
	+	L'enseigne extérieure doit être dotée d'un éclairage nocturne en bon état d'entretien et de propreté.	-	5	
	+	La porte et l'entrée de l'établissement doivent être dotées d'un éclairage nocturne.	A	-	
+		L'ensemble des façades du ou des bâtiments de l'établissement doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-	

NEDF	NPQS	Parking et/ou garage :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Lorsque la capacité d'hébergement de l'établissement dépasse 30 unités d'hébergement, un parking relevant de l'établissement doit être prévu.	A	-
+		Un service de gardiennage 7j/7 et 24h/24 doit être prévu au niveau de tout parking relevant de l'établissement.	A	-
+		Un système de vidéosurveillance en marche doit être prévu 7j/7 et 24h/24 au niveau de tout parking relevant de l'établissement, conformément aux dispositions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.	A	-
+		Un système d'éclairage suffisant et en bon état de maintenance et de propreté doit être prévu au niveau de tout parking relevant de l'établissement. L'éclairage doit permettre d'éviter des zones sombres.	A	-
+		L'ensemble des installations de tout parking relevant de l'établissement (sols, murs, plafonds, structures, protection solaire, marquage au sol, etc.) doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	L'établissement doit assurer un service voiturier.	A	-
	+	Un employé exclusif et qualifié au minimum doit être prévu pour la fonction du service voiturier.	A	-
	+	Le voiturier doit porter un uniforme propre et soigné.	A	-
	+	Le voiturier doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	4
NEDF	NPQS	Espaces verts :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Des espaces verts en pleine terre doivent être aménagés à l'intérieur et/ou à l'extérieur des bâtiments.	-	5
	+	Les espaces verts en pleine terre doivent être soignés.	-	3

NEDF	NPQS	Entrée de l'établissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'entrée principale de l'établissement doit être équipée d'un portique de sécurité.	A	-
+		L'entrée principale de l'établissement doit être équipée d'un système de vidéosurveillance en marche installé conformément aux dispositions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.	A	-
+		Un détecteur de matériaux doit être prévu à l'entrée de l'établissement.	A	-
	+	Une porte automatisée ou un portier à l'entrée de l'établissement doit être prévu.	-	4
	+	Le personnel assurant le service de portier doit porter un uniforme propre et soigné.	-	4
	+	Le personnel assurant le service de portier doit disposer d'un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	4
+		L'ensemble du matériel et des équipements de l'entrée de l'établissement doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Services à l'arrivée du client :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Lors de l'arrivée du client à l'établissement, l'accueil doit se faire à la porte du véhicule.	-	5
	+	Un bagagiste au minimum doit être prévu.	A	-

	+	Le bagagiste doit porter un uniforme propre et soigné.	-	4
	+	Le bagagiste doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	4
	+	Les bagages doivent être pris en charge dès l'arrivée du client.	-	4
+		La bagagerie doit être : 1) Sécurisée : la bagagerie doit être dotée d'une porte avec un système de fermeture. 2) Aménagée : elle doit être équipée à l'intérieur d'étagères d'une profondeur minimale de 50 cm et de crochets ou de barres pour les housses valises. 3) Exclusivement réservée au dépôt des bagages des clients.	A	-
+		La bagagerie et ses équipements doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
NEDF	NPQS	Espace et service d'accueil :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le service d'accueil pour l'enregistrement (check-in) doit être assuré derrière un comptoir, devant un bureau ou dans un hall dédié à l'arrivée des clients.	A	-
+		L'espace d'accueil doit disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	A	-
+		Une signalétique pour l'espace d'accueil permettant de le repérer facilement doit être prévue.	-	4
	+	L'espace d'accueil doit être propre et bien rangé.	-	3
	+	L'établissement doit mettre en place, dans l'espace d'accueil, une signalétique des différents services proposés à la clientèle (restaurant, espace servant des boissons, salle de réunions, ascenseurs, WC, etc.) en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Le personnel d'accueil doit être présent 24h/24 et 7j/7.	A	-
	+	Le personnel d'accueil doit porter un uniforme propre et soigné.	-	4
	+	Le personnel d'accueil doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	4

+		Le matériel de l'espace d'accueil tel que les ordinateurs, les télécopieurs, les photocopieurs, le scanner et les câbles informatiques ne doit pas être visible, à l'exception des écrans et des claviers.	-	2
	+	L'établissement doit prévoir une brochure affichant les services qu'il offre en deux langues étrangères au minimum, soit sur support papier ou support électronique.	-	3
+		L'espace d'accueil doit être équipé de tables basses et de chaises et/ou de fauteuils, canapés ou sofas.	A	-
+		Les installations et les équipements de l'espace d'accueil doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
	+	Un service de réveil pris en charge par le personnel d'accueil à la demande du client doit être prévu.	-	5
	+	Lorsque le client demande le service de réveil, ce service doit être effectué à l'heure demandée (une tolérance maximale de 5 minutes de retard est admise).	-	5
	+	Le personnel d'accueil doit transmettre tous les messages laissés pour le client dans un délai maximal de 3 heures, que ce soit par message écrit ou numérique.	-	5
	+	Un service de photocopie, fax ou impression doit être prévu.	-	4
	+	L'établissement doit mettre à la disposition du client des journaux ou des revues de presse nationales et/ou étrangères.	-	5
+		L'établissement doit disposer d'un service de conciergerie. Le service de conciergerie peut être rendu derrière le même bureau ou comptoir de l'accueil. Une signalétique du service de conciergerie au niveau de l'espace d'accueil doit être prévue.	A	-
	+	Le personnel de conciergerie doit être présent 7j/7.	-	4
	+	Le personnel de conciergerie doit porter un uniforme propre et soigné.	-	4
	+	Le personnel de conciergerie doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	4

	+	Lorsque l'espace du service de conciergerie est séparé de l'espace d'accueil, il doit être propre et bien rangé.	-	3
+		Lorsque l'espace du service de conciergerie est séparé de l'espace d'accueil, le matériel tel que les ordinateurs, les télécopieurs, les photocopieurs, le scanner et les câbles informatiques ne doit pas être visible, à l'exception des écrans et des claviers.	-	2
	+	Le personnel de conciergerie doit répondre efficacement à la demande du client (lieux à visiter, restaurant, taxi, etc.).	-	5
	+	Le personnel de conciergerie doit présenter au client des explications claires sur les tarifs des services demandés.	-	3
	+	Le personnel de conciergerie doit s'informer des autres besoins du client.	-	2
	+	Le personnel d'accueil et de conciergerie doit parler au minimum deux langues étrangères.	-	5
	+	Le personnel d'accueil doit être souriant, courtois et disponible.	-	3
	+	Le personnel de conciergerie doit être souriant, courtois et disponible.	-	3
	+	L'affichage des prix des différents types d'unités d'hébergement doit être exclusivement en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). L'affichage des prix doit être en permanence lisible par le client. Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Le service de change des devises étrangères doit être prévu. Le service de change peut être remplacé par un guichet automatique bancaire (GAB) offrant les mêmes services de change.	A	-
	+	Le service de change des devises étrangères doit afficher :- La sous délégation de change ; - Les cours du jour des taux de change. Le service de change doit remettre un reçu de change avec les mentions légales de l'office des changes ou de l'établissement.	A	-
	+	Lorsque l'établissement dispose d'un guichet automatique bancaire (GAB), il doit être intégré au décor et doit être en bon état de maintenance.	-	5

	+	Le service internet dans les espaces communs doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	A	-
	+	Un "Business corner" doit être prévu : 1) Il doit être équipé au minimum de deux (2) ordinateurs raccordés à une imprimante avec internet ; 2) Il doit être accessible en permanence par le client. Ce critère est validé si toutes les unités d'hébergement sont équipées d'un ordinateur portable ou fixe et d'une imprimante.	-	5
+		Une décoration florale de fleurs naturelles coupées doit être prévue.	-	4
	+	Dans le cas d'existence de plantes et/ou fleurs naturelles, ou plantes et/ou fleurs artificielles, elles doivent être soignées.	-	3
	+	Les tableaux, sculptures ou tout autre élément de décoration doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Procédures d'enregistrement du client (check-in) :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le client doit être accueilli avec une formule de politesse et de bienvenue.	-	4
	+	La durée d'attente de prise en charge au check-in ne doit pas dépasser 5 minutes	-	5
	+	La procédure de check-in doit se dérouler en moins de 15 minutes, durant laquelle le réceptionniste doit : 1) Identifier le client,	-	4

		2) Rappeler les éléments de la réservation, le cas échéant, 3) Expliquer les différents services de l'établissement.		
	+	Le type d'unité d'hébergement et les tarifs doivent correspondre à la réservation.	-	4
	+	Le temps d'attente pour la remise de l'unité d'hébergement ne doit pas dépasser 15 minutes à partir de la fin du check-in.	-	5
	+	Le client doit être accompagné jusqu'à son unité d'hébergement. L'unité d'hébergement doit être prête à l'accueil du client.	-	4
	+	Des explications sur le fonctionnement des principaux équipements de l'unité d'hébergement doivent être fournies au client : interrupteurs, télévision, téléphone, réfrigérateur, coffre-fort, climatiseur, etc.	-	4
	+	La livraison des bagages à l'unité d'hébergement doit s'effectuer en une durée maximale de 5 minutes après la remise de l'unité d'hébergement.	-	4
NEDF	NPQS	Procédures de départ du client (check-out) :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La procédure de check-out doit se dérouler en moins de 15 minutes suivant ces étapes : 1) Emission d'une facture, 2) Enquête sur le niveau de satisfaction du client, 3) Remerciement du client et invitation à revenir dans l'établissement.	-	5
	+	L'affichage des cartes de paiement acceptées doit être visible en permanence. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	2
	+	L'établissement doit remettre au client une facture acquittée et détaillée en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH), regroupant toutes les prestations consommées. Le prix facturé doit correspondre aux informations tarifaires indiquées sur la confirmation de réservation et dans les différents points de vente.	A	-
	+	Le processus de paiement doit être rapide.	-	3

	+	Le terminal de paiement électronique (TPE) doit être prévu. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	3
	+	La prise en charge des bagages de l'unité d'hébergement à l'espace d'accueil doit se faire à la demande du client. La livraison doit se faire en une durée maximale de 10 minutes.	-	5
	+	Le bagagiste doit accompagner le client jusqu'au véhicule avec ses bagages.	-	3
	+	Un formulaire d'évaluation de la satisfaction du client doit être remis lors de son départ ou envoyé dans un délai ne dépassant pas 72 heures.	-	5
NEDF	NPQS	Toilettes dans les espaces communs :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une signalétique adaptée doit être prévue pour les toilettes réservées aux hommes et à celles réservées aux femmes.	-	5
+		La porte d'entrée principale des toilettes dans les espaces communs doit avoir un système de fermeture automatique.	A	-
+		L'extraction de l'air doit se faire par une fenêtre, ou par ventilation mécanique contrôlée "VMC" dans l'ensemble des toilettes dans les espaces communs.	-	4
+		La ventilation mécanique contrôlée "VMC" et/ou la fenêtre dans l'ensemble des cabines et parties communes doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Des lavabos alimentés d'eau froide et chaude et équipés d'un point lumineux et d'un miroir doivent être prévus.	A	-
+		Les lavabos peuvent-être dotés d'un mitigeur automatique avec contrôle externe de la température de l'eau. Le déclenchement de la robinetterie au niveau des lavabos peut être par commande infrarouge.	-	3
+		Tous les points d'eau liés aux lavabos doivent être raccordés à une installation d'un circuit d'eau en boucle fermée permettant l'arrivée de l'eau en moins de	-	4

		3 minutes, avec une température maximale ne dépassant pas 50 °C pour l'eau chaude et 20 °C pour l'eau froide.		
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie des lavabos (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	3
+		La plomberie des lavabos et des WC ne doit pas être apparente, sauf dans le cas d'ensemble design.	A	-
+		Le chauffe-eau doit être non apparent.	A	-
+		Un distributeur de savon liquide et un sèche-mains à usage unique (papier prédécoupé ou carré coton de dimensions 30x30 cm avec corbeille spécifique) doivent être prévus.	A	-
+		Un sèche-main électrique peut être prévu.	-	3
+		Une poubelle avec un couvercle et ouverture à pied ou automatique doit être prévue.	A	-
+		La poubelle doit être en acier inoxydable ou similaire.		
+		Les cabines WC doivent être dotées d'un système de verrouillage de l'intérieur et dotées d'un point lumineux.	A	-
	+	Les cuvettes des toilettes doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette sur dérouleur, doit être prévu.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support, doit être prévu.		
+		Un seul grand rouleau de papier toilette avec dérouleur dédié peut être accepté.	A	-
+		Une patère dans chaque cabine WC hommes et femmes doit être prévue.	A	-
	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé.	-	5
+		Le récipient de la balayette doit être en acier inoxydable.		
+		Les toilettes dans les espaces communs doivent être en bon état d'entretien et de propreté (absence d'odeurs désagréables).	A	-

+		La robinetterie, la tuyauterie et les siphons doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les miroirs et les vitres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état de d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Ascenseurs :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Un service de déplacement via un ascenseur peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	2
+		Une signalétique ou plaques indiquant les numéros des unités d'hébergement et les services de l'établissement par niveau, doit être prévu soit dans la cabine soit à proximité des boutons d'appel des ascenseurs.	-	3
+		L'ascenseur doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
	+	Le délai d'attente en heure de pointe devant l'ascenseur doit être inférieur à 5 minutes.	-	5
NEDF	NPQS	Couloirs, Coursives et escaliers de l'établissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Les couloirs, coursives et escaliers de l'établissement doivent être non encombrés et parfaitement éclairés jour et nuit (éclairage naturel ou artificiel), lors du passage des clients.	A	-
+		Les couloirs ou escaliers fermés doivent disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	3
	+	Les plateaux-repas en attente de débarrassage ne doivent pas être déposés sur les couloirs, coursives ou paliers.	-	5

	+	Lorsque les murs des couloirs, coursives et/ou escaliers sont décorés (tableaux, fresques, peintures, etc.), les éléments décoratifs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Un éclairage automatisé aux passages des clients (détecteurs de mouvements) doit être installé dans les couloirs, coursives et/ou escaliers de l'établissement.	-	3
+		Un éclairage LED (ou ampoules à basse consommation) doit être installé dans les couloirs, coursives et/ou escaliers de l'établissement.	-	3
+		Un téléphone doit être mis à disposition près de l'ascenseur, soit à côté de sa porte, soit sur le palier de l'escalier, permettant de contacter le réceptionniste.	-	4
+		Une signalétique indiquant la direction des différents espaces et services de l'établissement (espaces de restauration et/ou de boissons, fitness, conférences, etc.) doit être prévue. La signalétique doit être : 1) visible dans tous les sens, 2) apposée sur des murs, au sol ou sur des panneaux ou totem, 3) peut comprendre des pictogrammes afin d'être compréhensible dans toutes les langues.	-	5
	+	Les voilages, tentures et doubles rideaux, lorsqu'ils sont prévus, doivent être correctement accrochés et en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le mobilier doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les escaliers intérieurs et extérieurs de l'établissement doivent être équipés de mains courantes lorsque le nombre de marches dépasse dix.	A	-
+		Lorsque des cendriers sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les vitres, les miroirs et les cadres, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

+	NEDF	NPQS	Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+			Unités d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+			Chaque unité d'hébergement doit porter un numéro ou une appellation qui la différencie des autres.	A	-
+			Lorsque l'unité d'hébergement est réservée aux clients non-fumeurs, le logo "Interdit de fumer" doit être apposé sur ou à côté de la porte de l'unité d'hébergement.	-	5
+			Lorsque toutes les unités d'hébergement de l'étage sont réservées aux clients non-fumeurs, le logo peut être placé près des ascenseurs et des escaliers.		
+			Le système de serrures doit être électronique.	A	-
+			Un dispositif de commande centralisée de l'ensemble des éclairages doit être prévu à l'entrée de l'unité d'hébergement.		
+			Le système de commande centralisée doit permettre la coupure du courant électrique de chaque unité d'hébergement, à l'exception du réfrigérateur.	-	4
+			La porte d'entrée de l'unité d'hébergement doit avoir un système de fermeture automatique.	A	-
+			Un entrebâilleur doit être fixé à la porte d'entrée. Il peut être remplacé par un judas.	-	4
+			La porte doit se fermer de l'intérieur sans possibilité d'ouverture de l'extérieur.	A	-
+			La porte doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		+	Le personnel d'étages (femmes de chambres, valets) doit porter un uniforme propre et soigné.	-	4
+		+	Le personnel d'étages (femmes de chambres, valets) doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom et la fonction.	-	4
+		+	En cas de dysfonctionnement d'un équipement ou d'une installation, la maintenance doit être assurée par l'établissement en une durée maximale de 30 minutes après réclamation du client.	-	5

+		Les vitres et les miroirs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Température dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Un système d'air conditionné encastré et non apparent doit être installé.	A	-
	+	La température du système d'air conditionné doit être contrôlable par le client, sinon la température dans les unités d'hébergement doit être comprise entre 18°C et 26°C.	-	5
+		Un système de coupure automatique de l'air conditionné lors de l'ouverture des fenêtres peut être installé.	-	3
NEDF	NPQS	Fenêtres et baies vitrées de l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Les unités d'hébergement en rez-de-chaussée ou à l'étage avec vis-à-vis, doivent être équipées d'un système de brise vue (voilages, moucharabieh, etc.) permettant le passage de la lumière seulement.	A	-
	+	Les fenêtres doivent s'ouvrir et se fermer facilement, sauf dans le cas d'application des normes de sécurité en vigueur.	-	3
+		L'ensemble des fenêtres et baies vitrées dans l'espace sommeil doivent être équipées d'un système d'occultation (rideaux, volets ou stores).	A	-
	+	Le système d'occultation dans l'espace sommeil doit être efficace (ne permet pas le passage de la lumière).	-	2
	+	Les rideaux, les volets ou les stores doivent s'ouvrir et se fermer facilement ou automatiquement.	-	3

+		Les rails des systèmes de voilage et d'occultation ne doivent pas être visibles sauf s'ils sont intégrés aux éléments de décoration.	-	5
	+	Les cadres et les poignées des fenêtres doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Le système de brise vue et le système d'occultation doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Nuisances sonores dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le niveau d'isolation phonique doit être inférieur à 50 décibels, dans les conditions suivantes : porte de l'unité d'hébergement fermée, fenêtres fermées et air conditionné tournant avec sa vitesse maximale.	-	5
	+	L'isolation phonique de l'unité d'hébergement doit permettre un confort sonore pour le client.	-	5
NEDF	NPQS	Téléphone - Téléviseur dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Un téléphone permettant d'effectuer des appels à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement en passant par le standard ou le service d'accueil doit être prévu.	A	-
	+	Un téléphone permettant d'effectuer directement des appels à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement sans passer par le standard ou le service d'accueil peut être installé. Cette norme permet de valider la norme relative au téléphone permettant des appels en passant par le standard ou le service d'accueil.	-	5
	+	Les instructions d'utilisation du téléphone doivent être faciles à comprendre, indiquer les numéros des services fournis par l'établissement, être présentées soit sur le téléphone, soit sur un document imprimé à proximité, et être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4

	+	Le téléphone (clavier, écouteur et micros) doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Le services internet filaire et/ou sans fil (Wi-Fi), doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	A	-
	+	Le téléviseur à écran plat, en état de marche et pouvant capter au minimum deux chaînes nationales, doit être prévu. Le téléviseur peut être placé sur un support ou accroché au mur.	A	-
	+	L'accès à un minimum de 3 chaînes étrangères sur le téléviseur doit être prévu.	-	2
	+	L'accès à un minimum de 3 chaînes thématiques (sport, culture, enfants, documentaire, musique, etc.) sur le téléviseur doit être prévu.	-	2
	+	Une chaîne interne de l'établissement expliquant les services de ce dernier et son environnement doit être prévue.	-	2
	+	L'image du téléviseur doit être nette.	-	4
	+	Une liste imprimée des chaînes proche du téléviseur ou de sa télécommande doit être prévue. Cette liste peut être présentée à l'ouverture de l'écran du téléviseur sur une page facile d'accès. La liste qu'elle soit imprimée ou présentée sur écran du téléviseur doit correspondre aux programmes disponibles.	-	4
	+	Une seule télécommande pour le téléviseur et le récepteur doit être mise à la disposition du client.	-	4
	+	Les câblages électriques de tous les téléviseurs doivent être invisibles.	-	4
	+	Le téléviseur doit être en bon état d'entretien et de maintenance (télécommande, boutons, clavier de commande).	-	3
	+	Une station d'accueil multimédia doit être prévue. Une notice d'aide à l'emploi doit être prévue.	-	3

NEDF	NPQS	Lits, literie, tables et éclairage de chevet dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'ensemble des lits doivent répondre aux dimensions minimales suivantes : - Pour les lits doubles : soit un lit de dimensions 180x200 cm ; - Pour les lits jumeaux/twin : soit 2 lits de dimensions 90x200 cm chacun.	A	-
+		Le matelas doit être d'une épaisseur minimale de 20 cm.	A	-
+		Une tête de lit doit être prévue.	A	-
+		Un lit supplémentaire adulte, avec alèse, doit être disponible à la demande du client.	A	-
+		Un lit supplémentaire bébé, avec alèse, doit être disponible à la demande du client.	A	-
+		Les lits supplémentaires doivent être protégés lors de leur stockage.	-	2
+		Le lit supplémentaire doit avoir un matelas d'une épaisseur minimale de 15 cm.	A	-
+		Deux (2) oreillers propres et en bon état doivent être disponibles par personne sur le lit, avec possibilité de remplacer le deuxième oreiller par un traversin.	A	-
	+	Un oreiller supplémentaire en bon état d'entretien et de propreté avec housse de protection et taie d'oreiller doit être mis à la disposition du client sur sa demande. Lorsque l'oreiller est rangé dans la penderie de l'unité d'hébergement, il doit être protégé.	-	5
+		Chaque oreiller ou traversin doit être équipé d'une housse de protection.	A	-
+		Chaque oreiller ou traversin doit avoir une taie d'oreiller ou de traversin.	A	-
+		Le sommier du lit doit être au moins de la même taille que le matelas.	A	-
+		Un protège matelas en coton (alèse), ou une housse alèse lavable doit être prévu(e) pour couvrir le matelas.	A	-

+		Une paire de draps plats par lit suffisamment longue pour couvrir le lit doit être prévue. Le drap housse pour matelas peut remplacer le drap plat de dessous. La housse de couette peut remplacer le drap plat de dessus.	A	-
+		Chaque lit doit être couvert d'une couette protégée par une housse de couette. L'ouverture de la housse de couette doit être vers le pied du lit.	A	-
	+	Une couverture supplémentaire en bon état de propreté doit être prévue sur demande. Lorsque la couverture supplémentaire est rangée dans l'unité d'hébergement, elle doit être protégée.	-	5
	+	Le linge de lit (alèse, drap, taie, housse de protection, couette et/ou couverture) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	La literie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les couvre-lits et les coussins décoratifs doivent être en bon état de présentation et de propreté. Un coussin décoratif ne peut pas remplacer un oreiller.	-	3
+		Une (1) table de chevet par personne, ou équivalent, doit être installée sur le côté du lit avec une surface libre pour déposer des affaires personnelles.	A	-
+		Une (1) lampe ou applique murale doit être prévue pour chaque table de chevet. Chaque lampe ou applique murale doit être dotée d'un interrupteur individuel.	A	-
+		L'unité d'hébergement doit être équipée d'un (1) interrupteur électrique à proximité du lit pour permettre l'allumage d'une source de lumière supplémentaire, en plus des lampes de chevet.	A	-
+		Une (1) liseuse par personne doit être installée au niveau de la tête de lit. La liseuse ne peut pas remplacer la lampe ou l'applique murale de chevet.	-	3
	+	L'accès au lit doit être facile des deux côtés.	A	-

NEDF	NPQS	Équipement minimal dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Deux (2) points lumineux au minimum doivent être prévus pour éclairer l'unité d'hébergement. Chaque spot encastré est compté comme un point lumineux.	A	-
	+	Les lampes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Lorsque des abat-jours sont prévus, ils doivent être propres et correctement installés.	-	3
	+	Toutes les lampes doivent être en état de fonctionnement.	-	3
	+	Les points lumineux doivent éclairer la totalité de l'unité d'hébergement (il ne doit pas y avoir de zones sombres).	-	3
+		Une (1) table d'une hauteur égale ou avoisinant 70 cm, servant de bureau et/ou de coiffeuse doit être prévue.	A	-
+		La table doit être équipée d'un (1) miroir lorsqu'elle est utilisée à la fois comme bureau et coiffeuse. Le miroir peut-être aussi dans un tiroir pliable. Lorsque le bureau et la coiffeuse sont séparés, cette dernière doit être dotée d'un miroir.	A	-
+		Un (1) point lumineux doit être prévu spécifiquement pour la table servant de bureau ou de coiffeuse, permettant d'éclairer la zone d'écriture ou de maquillage.	A	-
+		Deux (2) prises de courant électrique libres doivent être prévues, la première est facilement accessible et proche de la table servant de bureau et/ou de coiffeuse et placée au maximum à un mètre de distance de la table et la seconde pouvant être à proximité d'une des tables de chevet.	A	-
	+	Tous les équipements électriques (interrupteurs, prises de courant électrique) doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Un (1) porte bagage fixe ou pliable doit être prévu dans l'unité d'hébergement.	A	-

+	Un (1) porte bagage fixe ou pliable supplémentaire peut être prévu dans l'unité d'hébergement.	-	5
+	Une penderie ou équivalent doit être prévue.	A	-
+	La penderie ou équivalent doit être 1) d'une profondeur minimale de 50 cm et 2) d'une hauteur minimale de 140 cm sous la barre de penderie.	-	4
+	La penderie doit être fermée par des portes battantes ou coulissantes. Les rideaux ne sont pas acceptés comme moyen de fermeture de la penderie.	A	-
+	La penderie doit comporter des tiroirs et/ou étagères.	A	-
+	Lorsque l'unité d'hébergement dispose d'un dressing-room, il doit comporter des cintres, des étagères et/ou tiroirs et un porte bagage. Cette norme permet de valider les normes relatives à la penderie.	-	4
+	La penderie ou le dressing-room doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+	Lorsqu'un dressing-room est prévu, il doit être fermé par une porte. Les rideaux ne sont pas acceptés comme moyen de fermeture du dressing-room.	-	5
+	Un minimum de quatre (4) cintres à barres et deux (2) cintres à pinces par personne doivent être prévus. Les cintres disponibles dans les blanchisseries ne sont pas acceptés. Le cintre avec à la fois une barre et une pince est considéré comme un cintre à pince. Tous les cintres doivent être homogènes.	A	-
+	Deux (2) assises (chaises, fauteuils, poufs, sofas ou canapés) au minimum doivent être prévues. Le lit n'est pas considéré comme une assise.	A	-
+	Une (1) assise supplémentaire (chaise, fauteuil, pouf, sofa ou canapé) peut être prévue. Le lit n'est pas considéré comme une assise.	-	5
+	Une table basse doit être prévue.	A	-
+	Une table à manger et des chaises doivent être prévues.	A	-

+		Lorsqu'un espace extérieur privé ou un balcon d'une surface minimale de 3m ² en supplément de la surface de l'unité d'hébergement est prévu, il doit être équipé au minimum de deux assises et d'une table. Les sols, les garde-corps et le mobilier, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
+		Un grand miroir, mural sur support ou fixé à l'intérieur de la porte de la penderie doit être prévu. Ce miroir ne remplace pas le miroir de la table servant de bureau et/ou de coiffeuse.	A	-
+		Un coffret-fort à verrouillage électronique et fixé solidement doit être prévu.	A	-
	+	Les claviers des télécommandes et les boîtiers muraux de l'air conditionné ou du chauffage, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Les équipements et le mobilier de l'unité d'hébergement doivent être en bon état de maintenance, d'entretien et de propreté.	-	3
NEDF	NPQS	Autres services dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le service de blanchisserie, de nettoyage à sec ou de repassage doit être proposé dans l'unité d'hébergement.	A	-
	+	Le service du cirage chaussures doit être proposé au client dans l'unité d'hébergement.	-	3
	+	Le service de couture et de retouche des vêtements doit être proposé au client dans l'unité d'hébergement.	-	3
	+	Les tarifs des services proposés dans l'unité d'hébergement doivent être affichés en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH) ainsi que le montant des taxes pouvant être facturées au client lorsqu'elles ne sont pas incluses dans les prix affichés.	A	-

NEDF	NPQS	Petit équipement dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Des sacs pour collecter les vêtements destinés à la blanchisserie, au nettoyage à sec ou au repassage doivent être mis à la disposition du client dans l'unité d'hébergement.	A	-
+		Une corbeille doit être mise à la disposition du client : 1) différente de celle présente dans la salle de bain, 2) avec un intérieur métallique et non inflammable fournie obligatoirement dans les unités d'hébergement réservées aux fumeurs, 3) avec ou sans couvercle.	-	5
	+	La corbeille doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Des fournitures pour écrire (bloc-notes et un crayon au minimum) doivent être mis à la disposition du client dans l'unité d'hébergement.	A	-
	+	Le panneau "ne pas déranger" doit être prévu. Le panneau peut être électronique.	A	-
	+	Les services de l'établissement doivent être affichés sur un document en bon état d'entretien et de propreté dans chaque unité d'hébergement.	-	2
	+	Toutes les brochures et la documentation mises à la disposition du client, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	Un kit chaussures à usage unique doit être mis à la disposition du client.	-	2
	+	Un kit couture à usage unique doit être mis à la disposition du client.	-	2
NEDF	NPQS	Sanitaires de l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La porte de la salle de bain doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		La salle de bain peut être équipée d'un système d'aération adéquat (VMC et/ou fenêtre donnant sur l'extérieur).	-	3
	+	Le système d'aération doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Les WC doivent être équipés d'un rouleau de papier toilette sur dérouleur.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support doit être prévu.	A	-

	+	Le dérouleur de papier toilette doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Un distributeur de sacs pour récupération des serviettes hygiéniques doit être placé à proximité de la cuvette des WC.	-	4
	+	Les cuvettes des WC doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	-	3
	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé. Le récipient de la balayette doit être en acier inoxydable.	A	-
	+	Lorsqu'un bidet et/ou une douchette proches des WC sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
		Si la salle de bain contient : 1) Une douche seulement : elle doit être équipée d'une douchette sur barre ajustable ou d'une douche pluie en plafond avec une douchette en plus. 2) Une baignoire seulement : elle doit être équipée d'un dispositif de douche sur barre ajustable. 3) Une baignoire et une douche : une douchette sur barre ajustable est exigée seulement pour la douche.	A	-
+		Une poignée de sécurité, permettant sa prise en main en position debout, doit être prévue dans le cas de douche et/ou douche sur baignoire.	A	-
+		Lorsqu'un pare-douche ou une cabine de douche est prévu(e), il(elle) doit être obligatoirement en verre.	-	5
	+	Le pare-douche ou cabine de douche doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le lavabo doit être alimenté en eau chaude et en eau froide.	A	-
+		Tous les points d'eau liés aux lavabos et aux douches doivent être raccordés à une installation d'un circuit d'eau en boucle fermée permettant l'arrivée de l'eau en moins de 3 minutes, avec une température maximale ne dépassant pas 50°C pour l'eau chaude et 20°C pour l'eau froide.	-	4

+		La plomberie des lavabos et WC doit être non apparente, sauf dans le cas d'ensemble design.	A	-
+		Un espace ou des étagères doivent être aménagés pour permettre au client de déposer ses affaires de toilette.	-	4
+		Deux (2) verres pour se rincer la bouche protégés par des couvercles ou retournés sur un set à usage unique, doivent être prévus.	A	-
	+	Les verres pour se rincer la bouche ainsi que leurs couvercles doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Le chauffe-eau doit être non apparent.	A	-
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	3
	+	Un sèche-cheveux en bon état de maintenance et de propreté doit être prévu.	A	-
+		Deux (2) patères ou une (1) patère à deux crochets doivent être prévus.	A	-
+		Une poubelle avec couvercle s'ouvrant à l'aide d'une pédale ou automatiquement doit être prévue.	A	-
+		Deux (2) points lumineux au minimum doivent être prévus.	A	-
	+	Un éclairage adapté doit être prévu et doit permettre d'éviter les zones d'ombre sur le visage face au miroir.	-	3
+		Une (1) prise de courant électrique pour le rasoir avec un transformateur de basse tension doit être prévue, cette prise peut également être intégrée au sèche-cheveux mural.	-	5
+		Un miroir au-dessus du lavabo doit être prévu.	A	-
+		Un miroir grossissant sans éclairage intégré doit être prévu.	-	3
+		Un pèse-personne en état de fonctionnement doit être prévu.	-	2
+		Une boîte de serviettes en papier doit être prévue. Elle peut être déposée dans la salle de bain ou à l'extérieur dans l'unité d'hébergement.	-	4

+		Un téléphone doit être prévu dans la salle bain et WC. Le téléphone doit être propre et en bon état de fonctionnement.	-	3
+		Une étagère spécifique ou un support pour deux serviettes de bain doit être prévu, 1) il doit être différent du porte serviettes et des patères, 2) à proximité de la baignoire et/ou de la douche.	A	-
+		Un porte serviettes ou support pour 2 serviettes doit être prévu, 1) il doit être différent de l'étagère spécifique ou le support pour les serviettes de bain et des patères et 2) il doit être à proximité des lavabos.	A	-
	+	Des produits d'accueil doivent être prévus pour chaque client : 1 shampoing, 1 savon, 1 gel douche en plus d'un produit supplémentaire (après shampoing, crème corps, etc.)	A	-
	+	Les produits d'accueil doivent être à usage unique, siglés sous le nom de l'établissement ou d'une même marque.	-	5
	+	Le support des produits d'accueil doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Un bonnet de bain, un kit rasage, un kit brosse à dent, une lime à ongles, des cotons-tiges et du coton doivent être prévus à la demande du client.	-	3
+		Le linge de toilette doit être entièrement en coton. Le minimum requis par personne dans la salle de bain est de : - Un (1) drap de bain (150x100 cm) ; - Une (1) serviette de toilette (100x50 cm) ; - Un (1) tapis de bain (70x50 cm).	A	-
+		Une serviette carrée pour le visage (30x30cm) ou un gant de toilette en coton doit être prévu par personne.	-	2
+		Un peignoir de bain par personne doit être prévu. Il peut être rangé dans la salle de bain ou à l'extérieur dans l'unité d'hébergement.	A	-
	+	Une paire de chaussons à usage unique doit être prévue par personne. Elle peut être rangée dans la salle de bain ou à l'extérieur dans l'unité d'hébergement.	A	-

	+	Le linge de toilettes doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	La faïence murale de la baignoire et/ou douche, doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les équipements (porte-serviette, étagère, etc.), robinetterie et bondes doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Les joints des baignoires, des lavabos et des douches doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les fenêtres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Cuisine/Kitchenette/Cuisine de type ouverte dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'espace cuisine doit comprendre un évier pour laver la vaisselle ainsi qu'un robinet mitigeur.	A	-
	+	Le robinet de l'espace cuisine doit être alimenté en eau chaude et froide 24h/24 en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un plan de travail doit être prévu.	A	-
+		Des plaques de cuisson électriques doivent être installées.	A	-
+		Une hotte avec filtres doit être installée.	A	-
+		Une prise de courant électrique doit être prévue sur le plan de travail.	A	-
+		Une armoire à étagères et/ou armoire murale doit être prévue.	A	-
+		Une vaisselle de table doit être fournie au nombre de : - 6 verres, - 6 assiettes, - 6 bols/mug,	A	-

		- 6 tasses à café, - 6 grandes cuillères, - 6 petites cuillères, - 6 couteaux, - 6 fourchettes. La vaisselle doit être assortie et en bon état d'entretien et de propreté.			
+		Une théière avec 6 verres au minimum doit être prévue.	A	-	
+		Un équipement pour la préparation des repas doit être prévu. Le minimum d'équipement requis est de : - 1 saladier, - 1 plat allant au four, - 2 casseroles, - 1 poêle, - 1 couteau, - 1 passoire. Au-delà de 6 personnes, la quantité de ces équipements doit doubler tout en offrant des tailles différentes.	A	-	
+		Un four doit être prévu.	A	-	
+		Un micro-ondes doit être prévu.	-	5	
+		Un réfrigérateur doit être prévu.	A	-	
+		Une machine à café doit être prévue.	A	-	
+		Une bouilloire doit être prévue.	A	-	
+		Un grille-pain doit être prévu	-	5	
+		Des sacs poubelle doivent être prévus.	A	-	
+		Une poubelle munie d'un couvercle doit être prévue.	A	-	
+		Le matériel mis à la disposition des clients doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3	
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-	
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-	
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-	

NEDF	NPQS	Services hôteliers :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le service de nettoyage quotidien des unités d'hébergement doit être prévu.	A	-
	+	Le service de changement quotidien du linge et des éponges de la salle de bain et/ou de la douche doit être prévu.	-	3
	+	Le service de changement du linge et des éponges de la salle de bain et/ou de la douche doit être prévu à la demande du client.	-	3
	+	Le service de changement des draps de lits doit être prévu au minimum tous les 2 jours.	A	-
	+	La collecte des ordures et poubelles à l'intérieur de l'unité d'hébergement doit se faire quotidiennement.	A	-
	+	Une ou des machine(s) à la laver en libre-service doivent être mises à la disposition des clients dans les espaces communs.	-	3
	+	Un ou des sèche-linge en libre-service doivent être mis à la disposition des clients dans les espaces communs.	-	3
	+	Les installations et équipements mis à la disposition des clients dans les espaces communs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les murs et les plafonds des espaces communs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Espaces petit-déjeuner ou de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le service du petit-déjeuner doit être prévu pendant une durée minimale de 3 heures, entre 6h00 et 10h30. L'affichage des horaires du service du petit-déjeuner doit être prévu à l'entrée de l'espace petit-déjeuner ou de restauration.	A	-
+	+	Le service de déjeuner ou de dîner peut être prévu 7j/7 dans le ou les espaces de restauration. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5

	+	Les services de déjeuner et de dîner peuvent être prévus 7j/7 dans le ou les espaces de restauration.	-	5
	+	L'espace petit-déjeuner ou de restauration doit être strictement non-fumeur avec la possibilité de disposer d'une zone isolée réservée aux fumeurs.	-	5
+		L'espace petit-déjeuner ou de restauration fermé doit avoir une température ambiante comprise entre 18°C et 26°C.	-	5
+		Un système d'extraction d'air ou d'aération doit être installé, dans les espaces fermés, pour empêcher la propagation de l'odeur de la fumée, des odeurs de cuisine et/ou de préparation dans la salle.	-	3
	+	Les stations ou unités de service et/ou de distribution, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
+		Une distance minimale de 1,5 m doit être prévue entre les stations ou unités de service et/ou de distribution et les tables réservées aux clients.	-	3
+		Des chaises hautes réservées aux bébés doivent être mises à disposition des clients.	-	2
+		Une décoration avec des fleurs naturelles fraîchement coupées doit être prévue.	-	4
	+	Les points d'éclairage doivent être en bon état de maintenance.	-	3
	+	Une animation musicale soit par un groupe de musiciens ou des instruments de musique doit être prévue, au moins pendant le service du déjeuner ou du dîner.	-	4
	+	Le niveau sonore de la musique doit permettre de mener une conversation entre deux clients sur la même table.	-	3
	+	Les tableaux, les sculptures ou tout élément de décoration doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le mobilier, en particulier les tables et les chaises, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les voilages, les tentures et les stores, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	L'art de la table dans les espaces petit-déjeuner ou de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	Les couverts doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	La verrerie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Le linge de la table (nappes, set de table, autres nappes, etc.) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les serviettes de table doivent être prévues.	A	-
+		Les serviettes de table doivent être en tissu.	A	-
NEDF	NPQS	Services du petit-déjeuner :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit porter un uniforme.	-	4
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	4
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service du petit-déjeuner doivent être propres et soignées.	-	4
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit être souriant, courtois et disponible.	-	4
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	5

	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	5
	+	En cas de besoin d'intervention (table bancale, absence de sel ou poivre, couvert tombé au sol, etc.), le personnel de service du petit-déjeuner doit être efficace et cordial.	-	5
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	5
	+	Un choix entre 2 variétés minimum de jus de fruits frais doit être prévu.	A	-
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	5
	+	Un service café et/ou thé à table doit être prévu.		
	+	Le café doit être préparé à la demande du client à l'aide d'une machine à café espresso avec broyeur de café en grains.	A	-
	+	Une variété de pains et de viennoiseries doit être prévue.	A	-
	+	Le pain et les viennoiseries doivent être frais.	-	5
	+	Les propositions des préparations chaudes doivent être diversifiées (œufs au plat, œufs brouillés, œufs à la coque, omelette, saucisses, crêpes, etc.).	-	5
	+	Le set d'épices (sel, poivre, moutarde, sauces, etc.) doit être propre, bien présenté et en nombre suffisant sur la table ou apporté à la demande du client.	-	3
	+	L'addition doit être présentée à la demande du client.	-	4
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale.	-	4
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit montrer de l'attention lors de l'entrée et du départ du client.	-	4

NEDF	NPQS	Services du déjeuner et/ou dîner :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La carte de restauration et de boissons autre que celle du petit-déjeuner doit être prévue. Les prix doivent être affichés sur la carte de restauration et de boissons en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
+		La carte de restauration et de boissons doit être prévue dans une langue étrangère au minimum.	A	-
	+	La carte doit être propre et en bon état.	-	5
	+	La durée d'attente ne doit pas dépasser 1 minute pour que le client prend une place dans l'espace de restauration.	-	4
	+	Une proposition de boissons doit être effectuée en une durée maximale de 5 minutes après que le client soit installé.	-	5
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit suggérer et fournir des explications sur les plats proposés par l'établissement.	-	5
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	4
	+	Le set d'épices (sel, poivre, moutarde, sauces, etc.) doit être propre, bien présenté et en nombre suffisant sur la table ou apporté à la demande du client.	-	3
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit fournir, à la demande du client, des informations utiles sur les types de plats proposés et les boissons mentionnés sur la carte.	-	5
	+	Les verres vides doivent être remplis à nouveau par le serveur.	-	4
	+	Les plats et les boissons servis doivent correspondre à la commande.	-	4
	+	En cas de besoin d'intervention (table bancale, absence de sel ou poivre, couvert tombé au sol, etc.), le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit être efficace et cordial.	-	5

	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit porter un uniforme.	-	4
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	4
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service du déjeuner et/ou dîner doivent être propres et soignées.	-	4
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit être souriant, courtois et disponible.	-	4
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	4
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	4
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	4
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit proposer au client du thé, du café ou une infusion à la fin du repas. Le café doit être préparé à la demande du client à l'aide d'une machine espresso avec broyeur de café en grains.	-	5
	+	L'addition doit être présentée à la demande du client.	-	4
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale.	-	4
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit montrer de l'attention lors de l'arrivée et du départ du client.	-	4
NEDF	NPQS	Présentation des mets dans les espaces de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Les entrées doivent être bien présentées.	-	5

	+	Le plat principal doit être bien présenté.	-	5
	+	Les plats chauds et froids doivent être servis à une température convenable.	-	5
	+	Les desserts doivent être bien présentés.	-	5
NEDF	NPQS	Espace servant des boissons :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Un service de boissons peut être prévu dans l'espace servant des boissons. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
	+	L'espace servant des boissons doit être ouvert à la clientèle 7j/7.	A	-
+		La température de l'espace intérieur servant des boissons doit être comprise entre 18°C et 26°C.	-	3
	+	Les installations et équipements de l'espace servant des boissons doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Le comptoir de l'espace servant des boissons doit être propre et soigneusement organisé (absence de machine à café ou à jus de fruits sur le comptoir).	A	-
	+	Les points d'éclairage doivent être en bon état de fonctionnement.	-	5
	+	Le mobilier (comptoir, tabourets, tables, chaises, fauteuils, canapés, etc.) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les équipements derrière le comptoir ne doivent pas être visibles. Les étagères et la verrerie doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les voilages, les tentures, les vélums et stores, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	4
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

+	NEDF	NPQS	Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
				Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
			Services dans l'espace servant des boissons :		
		+	Une carte des boissons affichant les prix doit être prévue. Les prix doivent être affichés en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
		+	La carte doit être propre et en bon état.	-	5
		+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit être souriant, courtois et disponible.	-	4
		+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit parler une langue étrangère au minimum.	-	3
		+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit porter un uniforme.	-	4
		+	La tenue et l'apparence du personnel de service de l'espace servant des boissons doivent être propres et soignées.	-	3
		+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	4
		+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	4
		+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	4
		+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	4
		+	Les boissons doivent être proposées au client dans un délai ne dépassant pas 5 minutes après son installation.	-	5
		+	La vaisselle des boissons doit être propre et adaptée au choix des boissons.	-	3

	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit suggérer des boissons disponibles. Le café doit être préparé à la demande du client à l'aide d'une machine à café espresso avec broyeur de café en grains.	-	5
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit fournir des informations utiles sur les boissons à la demande du client.	-	3
	+	La commande doit être servie dans un délai ne dépassant pas 15 minutes.	-	4
	+	Les boissons servies doivent correspondre à la commande.	-	4
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	4
	+	L'addition doit être présentée à la demande du client.	-	4
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale.	-	4
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit montrer de l'attention lors de l'entrée et du départ du client.	-	4
NEDF	NPQS	Salles polyvalentes :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une ou plusieurs salles polyvalentes doivent être prévues pour offrir des services d'organisation de conférences, banquets, séminaires et autres.	A	-
+		La température de la salle ou des salles polyvalentes doit être comprise entre 18°C et 26°C. La salle ou les salles polyvalentes doivent disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	4
+		Un téléphone intérieur doit être prévu à l'intérieur ou devant la porte de la salle.	A	-

+		Le service internet filaire et/ou sans fil (Wi-Fi), doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	A	-
+		Un système d'occultation permettant de mettre la salle dans l'obscurité doit être prévu.	A	-
+		Le système d'occultation doit être en bon état d'entretien et correctement installé.	-	5
+		Le mobilier de la salle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		L'équipement de la salle (écran, projecteur vidéo, etc.) doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Les vitres doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Piscine intérieure et/ou extérieure :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Le service de natation doit être prévu dans la piscine intérieure et/ou extérieure.	A	-
+		La piscine intérieure, lorsqu'elle est prévue, doit être chauffée au minimum à 26°C.	-	4
+		Un panneau d'instructions à respecter doit être placé d'une manière visible à proximité de la piscine. Les informations peuvent être soit écrites soit illustrées par des pictogrammes.	A	-
+		Le panneau d'instructions à respecter doit préciser en particulier :- Si la piscine est ouverte aux non-résidents ou réservée uniquement aux résidents ;- Les horaires d'ouverture ;- Le numéro de contact en cas d'urgence et	A	-

			l'emplacement du téléphone le plus proche ; - Les règles d'utilisation des plongeoirs ou toboggans lorsqu'ils existent ; - L'âge des enfants devant être accompagnés ; - La tenue adaptée à la natation ; - L'interdiction de l'accès des animaux.		
	+		Les douches aménagées près de la piscine doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+			Les profondeurs de l'eau du bassin ou des bassins doivent être marquées soit en centimètres ou en mètres. La marque doit être visible et lisible tout autour du bassin ou des bassins et en particulier à proximité de l'entrée du bassin.	-	2
+			Le pourtour de la piscine doit être antidérapant.	A	-
	+		L'espace piscine (incluant la piscine et ses abords) doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
	+		L'eau de la piscine doit être propre.	A	-
	+		Les joints dans et autour du bassin ou des bassins doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+			Des transats ou des chaises et des tables à leur proximité doivent être prévus. Des parasols doivent être prévus près des piscines extérieures.	-	4
+			Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être disponibles en nombre suffisant.	-	4
	+		Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+		Des matelas disposés sur les transats, en bon état d'entretien et de propreté, doivent être prévus.	-	5
	+		Un service de linge de bain doit être proposé au client.	-	4
	+		Le linge de bain doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+			La surveillance de la piscine doit être assurée par un maître-nageur, ayant un certificat de sauveteur. Un employé polyvalent, ayant une formation adaptée, peut assurer ce service.	A	-

	+	Un service de boissons et de collations peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	4
	+	La carte des boissons et des collations doit indiquer les prix en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	4
	+	Les collations doivent être servies à une température convenable.	-	4
	+	Les commandes des boissons et des collations doivent être traitées dans un délai raisonnable.	-	4
	+	La vaisselle doit être collectée régulièrement.	-	5
	+	Le personnel de service doit porter un uniforme facilement reconnaissable.	-	4
	+	L'uniforme doit être propre et soigné.	-	4
	+	Le personnel de service doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	4
	+	Le personnel de service doit être souriant, courtois et disponible.	-	4
	+	Le personnel de service doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	4
	+	Le personnel de service doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	4
	+	Le personnel de service doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	4
+		Les plafonds des piscines couvertes, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Exploitation d'une plage privée :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Les établissements à proximité de la mer, peuvent exploiter une plage privée, conformément aux dispositions prévues par la législation et la	-	5

			réglementation en vigueur. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.		
+			Un panneau d'instructions à respecter doit être placé d'une manière visible sur l'accès de la plage. Les informations peuvent être soit écrites soit illustrées par des pictogrammes.	A	-
+			Des transats ou des chaises doivent être prévus.	A	-
			Les transats ou les chaises doivent être disponibles en nombre suffisant.		
	+		Des matelas disposés sur les transats, en bon état d'entretien et de propreté, doivent être prévus.	-	4
+			Des tables doivent être prévues près des transats ou des chaises.	-	4
+			Des parasols doivent être prévus.	A	-
	+		Les équipements doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+		Un service de linge de bain doit être proposé au client.	-	4
	+		Le linge de bain mis à la disposition du client doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+			La surveillance de la plage doit être assurée par un maître-nageur, ayant un certificat de sauveteur ou une formation adaptée. Le maître-nageur doit être présent durant ses horaires de travail.	A	-
	+		Les accès à la plage privative depuis l'établissement doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+			L'établissement doit équiper cette plage de deux (2) vestiaires, munis de casiers, de douches et de toilettes séparées pouvant être fermées de l'intérieur pour les hommes et les femmes, sous forme de structures légères. Les vestiaires peuvent être sur ou proche de la plage.	A	-
	+		Les vestiaires et ses équipements doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+		Un service de boissons et de collations peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	4

	+	La carte des boissons et des collations doit indiquer les prix en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	4
	+	Les collations doivent être servies à une température convenable.	-	4
	+	Les commandes des boissons et des collations doivent être traitées dans un délai raisonnable.	-	4
	+	La vaisselle doit être collectée régulièrement.	-	5
	+	Le personnel de service doit porter un uniforme facilement reconnaissable.	-	4
	+	L'uniforme doit être propre et soigné.	-	4
	+	Le personnel de service doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	4
	+	Le personnel de service doit être souriant, courtois et disponible.	-	4
	+	Le personnel de service doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	4
	+	Le personnel de service doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	4
	+	Le personnel de service doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	4
NEDF	NPQS	Equipements d'animation :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le service d'animation peut être prévu dans la discothèque et/ou le night-club et/ou la salle de spectacle de l'établissement. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	4
+		Le mobilier (tables, chaises, comptoir, etc.) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	L'établissement peut prévoir des infrastructures dédiées aux activités sportives (terrains de tennis, volley-ball, basket-ball, etc.). Dans ce cas les équipements et installations des activités sportives doivent être en bon état de maintenance et d'entretien.	-	3
+		L'établissement peut prévoir des équipements dédiés aux activités de loisirs (équipements pour tennis de table, billard, mini-golf, etc.). Dans ce cas les équipements et installations des activités de loisirs doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	NEDF	Jardin d'enfants ou Club d'enfants :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Un programme d'animation peut être prévu au niveau du jardin d'enfants ou du club d'enfants. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
+		Les horaires d'ouverture doivent être affichés à l'entrée du jardin d'enfants ou du club d'enfants.	A	-
+		Les tranches d'âges des enfants pouvant être accueillis doivent être affichées.	A	-
+		La surveillance doit être assurée par le personnel de façon permanente durant les horaires d'ouverture.	A	-
+		Le programme d'animation doit être affiché.	-	3
+		Les aires de jeux extérieures doivent être sécurisées et clôturées par une clôture artificielle ou naturelle.	A	-
+		Les jeux proposés à l'extérieur doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Les espaces extérieurs réservés aux enfants doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

+		Lorsque l'établissement dispose d'une salle de repos au niveau du jardin d'enfants ou d'un club d'enfants, les matelas ou les chaises ainsi que le linge du lit mis à la disposition des enfants (drap, couverture, oreiller) doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les toilettes, lorsqu'elles sont prévues, doivent être équipées de savon liquide, de serviettes en papier à usage unique et d'un rouleau de papier toilette sur dérouleur.	-	3
+		Les équipements des toilettes, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les fenêtres de l'ensemble des locaux fermés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les tapis et les moquettes de l'ensemble des locaux fermés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs de l'ensemble des locaux fermés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Salle de sport :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Le service d'entraînement dans la salle de sport peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
	+	Les horaires d'ouverture et de fermeture de la salle de sport doivent être affichés.	-	3
+		La salle de sport doit être équipée au minimum de 4 différents appareils de sport (musculature, vélo, tapis roulant, etc.).	-	3
+		La température de la salle de sport doit être comprise entre 18°C et 26°C.	-	3
+		La salle de sport doit disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	3
	+	Un entraîneur dans la salle de sport doit être présent.	-	4

	+	Les équipements doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Le miroir de la salle de sport doit être en verre de sécurité.	-	3
+		Les vitres et les miroirs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Espace détente :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Un service de bain dans un hammam traditionnel peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Lorsque l'établissement est doté d'un seul hammam traditionnel, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.	-	2
+		Lorsque l'établissement dispose d'un hammam traditionnel supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le hammam destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.	-	3
+		Le hammam traditionnel doit être équipé d'une table de gommage, lorsque le service gommage est prévu.	-	3
	+	Le hammam traditionnel doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+	+	Un service de sauna peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un seul sauna, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un sauna supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le sauna destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.	-	2
+		Le revêtement intérieur du sauna doit être en bois naturel.	-	3

+		Le sauna doit être équipé à l'intérieur d'un hygromètre, d'un thermomètre et d'un sablier en bon état de fonctionnement. La source de chaleur et d'éclairage doivent être protégés afin d'éviter les brûlures. Un seau d'eau et une louche en bois doivent être prévus.	-	3
	+	Le sauna doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+	+	Un service de jacuzzi peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un seul jacuzzi, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un jacuzzi supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le jacuzzi destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.	-	2
+		L'eau dans le jacuzzi doit être propre. La température de l'eau doit être comprise entre 32°C et 40°C.	-	3
+		Le jacuzzi doit être équipé d'une poignée de sécurité lorsque l'accès comprend plus de trois marches.	-	3
	+	Le jacuzzi doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+	+	Un service de massage dans la cabine ou la salle de massage peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	4
+		Un lavabo alimenté en eau chaude et froide doit être prévu à l'intérieur de la cabine ou la salle de massage.	-	4
	+	Le matériel de massage, en particulier les tables ou lits de massage, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	La cabine ou la salle de massage doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Le personnel assurant les soins de bien être doit avoir une formation adéquate.	-	5

+	+	Une salle de repos peut être prévue. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
+		La salle de repos doit être équipée de chaises longues, lits de repos, musique d'ambiance, matelas, etc.	A	-
	+	Les tarifs des services de l'espace détente doivent être affichés en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Le terminal de paiement électronique (TPE) doit être prévu. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	4
	+	Un formulaire de déclaration d'absence de contre-indications d'utilisation des services de l'espace détente doit être remis au client pour qu'il le remplisse à son entrée dans cet espace.	-	5
	+	Des chaussures à usage unique et des peignoirs doivent être mis à la disposition du client dans l'espace détente.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, dans l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds, les vélums et les verrières de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Dépendances de l'espace de remise en forme (salle de sport et espace détente) :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Lorsque l'établissement dispose d'un espace de remise en forme (salle de sport ou espace détente), un service de changement de vêtements doit être	A	-

			prévu dans des vestiaires séparés pour les hommes et les femmes avec une signalétique adaptée.			
+			Des casiers et/ou armoires sécurisés au niveau des vestiaires doivent être prévus.	A	-	
+	+		Lorsque l'établissement dispose d'un espace de remise en forme (salle de sport ou espace détente), un service douche peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5	
+			Les douches doivent être dotées d'une signalétique adaptée et doivent être équipées de poignées de sécurité et de portes permettant une fermeture de l'intérieur. L'utilisation de rideaux dans les douches est interdite.	-	5	
	+		Les joints des lavabos et des douches doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3	
+			Lorsque l'établissement dispose d'un espace de remise en forme (salle de sport ou espace détente), un service toilettes doit être prévu.	A	-	
	+		Le mobilier des dépendances de l'espace de remise en forme doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3	
+			Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, au niveau des dépendances de l'espace de remise en forme doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-	
+			Les sols des dépendances de l'espace de remise en forme doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-	
+			Les plafonds, les vélums et les verrières des dépendances de l'espace de remise en forme doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-	
+			Les murs des dépendances de l'espace de remise en forme doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-	
NEDF		NPQS	Assistance médicale :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"	
+			L'établissement doit conclure une convention d'assistance médicale avec un médecin ou une clinique.	A	-	

+		L'affichage du numéro d'appel du médecin ou de la clinique sous contrat doit être prévu au niveau de l'espace d'accueil.	A	-
+		Une trousse ou armoire de premiers secours doit être prévue, contenant les fournitures essentielles pour administrer les premiers secours.	A	-
NEDF	NPQS	Locaux des employés :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le réfectoire doit être équipé de chaises ou fauteuils.	A	-
+		Le réfectoire doit disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle. La température du réfectoire doit être comprise entre 18°C et 26°C.	A	-
+		Un emplacement réservé pour la distribution des repas du personnel doit être prévu.	-	4
+		Le mobilier, en particulier les tables et les chaises, doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les couverts doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Des distributeurs d'eau potable ou de l'eau potable en bouteilles doivent être prévus.	-	5
+		Lorsque le réfectoire est éloigné des vestiaires, un lavabo au minimum alimenté en eau chaude et froide doit être prévu à l'entrée du réfectoire.	-	5
+		Des casiers ou placards individuels verrouillables doivent être prévus pour les employés et les stagiaires dans les vestiaires.	A	-
+		Les toilettes séparées pour les hommes et les femmes doivent être dotées de portes pouvant être fermées de l'intérieur de la cabine. Les toilettes doivent être dotées d'un système de chasse d'eau à pression.	A	-
+		Les douches séparées pour les hommes et les femmes doivent être dotées de portes pouvant être fermées de l'intérieur de la cabine. Les rideaux de douches ne sont pas acceptés. Les douches doivent être alimentées en eau chaude et froide en permanence.	A	-

+		Un (1) lavabo au minimum alimenté en eau chaude et froide et équipé d'un miroir et d'un point lumineux doit être prévu.	A	-
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un distributeur de savon, sèche mains ou serviettes en papier à usage unique doivent être prévus.	A	-
+		Une poubelle avec couvercle doit être prévue.	A	-
+		Le matériel dans les locaux des employés doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

3-3 Résidence de tourisme de la catégorie 4 étoiles :

Normes d'équipement dimensionnelles et fonctionnelles (NEDF)	Normes de production et de qualité des services (NPQS)	Normes	Type des normes	
			Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
NEDF	NPQS	Réservation :		
	+	La réservation par téléphone ou par internet doit être possible selon les normes complémentaires ci-après.	A	-
NEDF	NPQS	Réservation par téléphone :		
	+	La réservation par téléphone doit être possible 24h/24 et 7j/7.	-	3
	+	Le délai d'attente lors de l'appel ne doit pas dépasser cinq (5) sonneries.	-	3
	+	En cas d'attente, le réceptionniste doit présenter des excuses.	-	2
	+	Le réceptionniste doit être en mesure de s'exprimer dans au moins deux langues étrangères.	-	4
	+	Le réceptionniste doit annoncer la dénomination commerciale de l'établissement d'une manière compréhensible.	-	2
	+	Le réceptionniste doit présenter les différents types d'unités d'hébergement qu'offre l'établissement.	-	3
	+	Le réceptionniste doit indiquer les unités disponibles pour chaque type.		
	+	Le réceptionniste doit présenter les tarifs des différents types d'unités d'hébergement.	-	3
	+	Le réceptionniste doit informer le client sur la politique adoptée par l'établissement concernant la confirmation de la réservation.	-	3

	+	Le réceptionniste doit informer le client sur la politique adoptée par l'établissement concernant l'annulation de la réservation.	-	3
	+	Le réceptionniste doit présenter l'information sur les horaires de check-in et de check-out.	-	3
	+	Le réceptionniste doit demander au client l'heure de son arrivée à l'établissement.	-	3
	+	Le réceptionniste doit récapituler les informations de la réservation en précisant : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	3
	+	Le réceptionniste doit clore la conversation téléphonique par une formule de politesse.	-	3
	+	L'établissement doit envoyer la confirmation de la réservation dans un délai ne dépassant pas 24 heures par email, fax ou SMS. La confirmation de la réservation doit mentionner les informations suivantes : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	4
NEDF	NPQS	Réservation par internet :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	L'établissement doit disposer de son propre site internet et/ou de celui du groupe ou de la chaîne hôtelière auquel il appartient. Ce site doit être facilement accessible via les moteurs de recherche et permettre la réservation en ligne.	-	3
	+	Le site internet de l'établissement doit être présenté au minimum en 2 langues étrangères.	-	3
	+	Le site internet de l'établissement doit fournir les informations utiles concernant : - Le type et la catégorie officiels délivrés à l'établissement ; - Les tarifs des différents types d'unités d'hébergement ; - Le détail des taxes devant être facturées aux clients ; - Les informations sur la localisation de l'établissement ;	-	4

		- Les principales prestations offertes par l'établissement ; - Une fiche de contact.			
	+	Le site internet de l'établissement doit contenir des informations sur la politique adoptée par l'établissement concernant la confirmation de la réservation.	-	3	
	+	Le site internet de l'établissement doit contenir des informations sur la politique adoptée par l'établissement concernant l'annulation de la réservation.	-	3	
	+	La réservation en ligne sur le site internet de l'établissement doit être possible en moins de 5 clics (1 clic par page à remplir).	-	4	
	+	Le paiement (total ou partiel) en ligne doit être possible sur le site internet de l'établissement.	-	3	
	+	La réservation doit être confirmée par le site internet de l'établissement à travers un email dans un délai ne dépassant pas 24 heures. La confirmation de la réservation doit mentionner les informations suivantes : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	4	
NEDF	NPQS	Enseigne extérieure et façade :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"	
+		L'établissement doit disposer d'une enseigne extérieure permettant d'identifier clairement l'établissement.	A	-	
+		L'enseigne extérieure doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3	
	+	L'enseigne extérieure doit être dotée d'un éclairage nocturne en bon état d'entretien et de propreté.	-	4	
	+	La porte et l'entrée de l'établissement doivent être dotées d'un éclairage nocturne.	A	-	
+		L'ensemble des façades du ou des bâtiments de l'établissement doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-	

NEDF	NPQS	Parking et/ou garage :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Lorsque la capacité d'hébergement de l'établissement dépasse 30 unités d'hébergement, un parking relevant de l'établissement peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	4
+		Un système de vidéosurveillance en marche doit être prévu 7j/7 et 24h/24 au niveau de tout parking relevant de l'établissement, conformément aux dispositions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.	A	-
+		Un système d'éclairage suffisant et en bon état de maintenance et de propreté doit être prévu au niveau de tout parking relevant de l'établissement. L'éclairage doit permettre d'éviter des zones sombres.	A	-
+		L'ensemble des installations de tout parking relevant de l'établissement (sols, murs, plafonds, structures, protection solaire, marquage au sol, etc.) doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	L'établissement doit assurer un service voiturier.	-	4
	+	Un employé exclusif et qualifié au minimum doit être prévu pour la fonction du service voiturier.	A	-
NEDF	NPQS	Espaces verts :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Des espaces verts en pleine terre doivent être aménagés à l'intérieur et/ou à l'extérieur des bâtiments.	-	5
	+	Les espaces verts en pleine terre doivent être soignés.	-	3
NEDF	NPQS	Entrée de l'établissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'entrée principale de l'établissement doit être équipée d'un portique de sécurité.	A	-

+		L'entrée principale de l'établissement doit être équipée d'un système de vidéosurveillance en marche installé conformément aux dispositions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.	A	-
+		Un détecteur de matériaux doit être prévu à l'entrée de l'établissement.	A	-
	+	Une porte automatisée ou un portier à l'entrée de l'établissement doit être prévu.	-	3
	+	Le personnel assurant le service de portier doit porter un uniforme propre et soigné.	-	3
	+	Le personnel assurant le service de portier doit disposer d'un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	3
+		L'ensemble du matériel et des équipements de l'entrée de l'établissement doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Services à l'arrivée du client :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Un bagagiste au minimum doit être prévu.	-	4
	+	Le bagagiste doit porter un uniforme propre et soigné.	-	3
	+	Le bagagiste doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	3
	+	Les bagages doivent être pris en charge dès l'arrivée du client.	-	3
+		La bagagerie doit être : 1) Sécurisée : la bagagerie doit être dotée d'une porte avec un système de fermeture.	-	4

		2) Aménagée : elle doit être équipée à l'intérieur d'étagères d'une profondeur minimale de 50 cm et de crochets ou de barres pour les housses valises. 3) Exclusivement réservée au dépôt des bagages des clients.		
+		La bagagerie et ses équipements doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
NEDF	NPQS	Espace et service d'accueil :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le service d'accueil pour l'enregistrement (check-in) doit être assuré derrière un comptoir, devant un bureau ou dans un hall dédié à l'arrivée des clients.	A	-
+		L'espace d'accueil doit disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	3
+		Une signalétique pour l'espace d'accueil permettant de le repérer facilement doit être prévue.	-	3
	+	L'espace d'accueil doit être propre et bien rangé.	-	3
	+	L'établissement doit mettre en place, dans l'espace d'accueil, une signalétique des différents services proposés à la clientèle (restaurant, espace servant des boissons, salle de réunions, ascenseurs, WC, etc.) en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le personnel d'accueil doit être présent 24h/24 et 7j/7.	A	-
	+	Le personnel d'accueil doit porter un uniforme propre et soigné.	-	3
	+	Le personnel d'accueil doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	3
+		Le matériel de l'espace d'accueil tel que les ordinateurs, les télécopieurs, les photocopieurs, le scanner et les câbles informatiques ne doit pas être visible, à l'exception des écrans et des claviers.	-	2
	+	L'établissement doit prévoir une brochure affichant les services qu'il offre en deux langues étrangères au minimum, soit sur support papier ou support électronique.	-	3

+		L'espace d'accueil doit être équipé de tables basses et de chaises et/ou de fauteuils, canapés ou sofas.	A	-
+		Les installations et les équipements de l'espace d'accueil doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
	+	Un service de réveil pris en charge par le personnel d'accueil à la demande du client doit être prévu.	-	2
	+	Le personnel d'accueil doit transmettre tous les messages laissés pour le client dans un délai maximal de 3 heures, que ce soit par message écrit ou numérique.	-	4
	+	Un service de photocopie, fax ou impression doit être prévu.	-	3
+		L'établissement doit disposer d'un service de conciergerie. Le service de conciergerie peut être rendu derrière le même bureau ou comptoir de l'accueil. Une signalétique du service de conciergerie au niveau de l'espace d'accueil doit être prévue.	-	4
	+	Le personnel de conciergerie doit être présent 7j/7.	-	3
	+	Lorsque l'espace du service de conciergerie est séparé de l'espace d'accueil, il doit être propre et bien rangé.	-	3
+		Lorsque l'espace du service de conciergerie est séparé de l'espace d'accueil, le matériel tel que les ordinateurs, les télécopieurs, les photocopieurs, le scanner et les câbles informatiques ne doit pas être visible, à l'exception des écrans et des claviers.	-	2
	+	Le personnel de conciergerie doit répondre efficacement à la demande du client (lieux à visiter, restaurant, taxi, etc.).	-	4
	+	Le personnel de conciergerie doit présenter au client des explications claires sur les tarifs des services demandés.	-	3
	+	Le personnel de conciergerie doit s'informer des autres besoins du client.	-	2
	+	Le personnel d'accueil et de conciergerie, lorsqu'un service de conciergerie est prévu, doit parler une langue étrangère au minimum.	-	4
	+	Le personnel d'accueil doit être souriant, courtois et disponible.	-	3
	+	Le personnel de conciergerie doit être souriant, courtois et disponible.	-	3

	+	L'affichage des prix des différents types d'unités d'hébergement doit être exclusivement en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). L'affichage des prix doit être en permanence lisible par le client. Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Le service de change des devises étrangères doit être prévu. Le service de change peut être remplacé par un guichet automatique bancaire (GAB) offrant les mêmes services de change.	-	5
	+	Le service de change des devises étrangères doit afficher : - La sous délégation de change ; - Les cours du jour des taux de change. Le service de change doit remettre un reçu de change avec les mentions légales de l'office des changes ou de l'établissement.	A	-
	+	Lorsque l'établissement dispose d'un guichet automatique bancaire (GAB), il doit être intégré au décor et doit être en bon état de maintenance.	-	2
	+	Le service internet dans les espaces communs doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	A	-
	+	Un "Business corner" doit être prévu :1) Il doit être équipé au minimum d'un (1) ordinateur raccordé à une imprimante avec internet ;2) Il doit être accessible en permanence par le client.Ce critère est validé si toutes les unités d'hébergement sont équipées d'un ordinateur portable ou fixe et d'une imprimante.	-	4
	+	Les tableaux, sculptures ou tout autre élément de décoration doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Procédures d'enregistrement du client (check-in) :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le client doit être accueilli avec une formule de politesse et de bienvenue.	-	3
	+	La durée d'attente de prise en charge au check-in ne doit pas dépasser 5 minutes	-	3
	+	La procédure de check-in doit se dérouler en moins de 15 minutes, durant laquelle le réceptionniste doit : 1) Identifier le client, 2) Rappeler les éléments de la réservation, le cas échéant, 3) Expliquer les différents services de l'établissement.	-	3
	+	Le type d'unité d'hébergement et les tarifs doivent correspondre à la réservation.	-	3
	+	Le temps d'attente pour la remise de l'unité d'hébergement ne doit pas dépasser 15 minutes à partir de la fin du check-in.	-	3
	+	Le client doit être accompagné jusqu'à son unité d'hébergement. L'unité d'hébergement doit être prête à l'accueil du client.	-	3
	+	Des explications sur le fonctionnement des principaux équipements de l'unité d'hébergement doivent être fournies au client : interrupteurs, télévision, téléphone, réfrigérateur, coffre-fort, climatiseur, etc.	-	3
	+	La livraison des bagages à l'unité d'hébergement doit s'effectuer en une durée maximale de 5 minutes après la remise de l'unité d'hébergement.	-	3
NEDF	NPQS	Procédures de départ du client (check-out) :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La procédure de check-out doit se dérouler en moins de 15 minutes suivant ces étapes :	-	4

		1) Emission d'une facture, 2) Enquête sur le niveau de satisfaction du client, 3) Remerciement du client et invitation à revenir dans l'établissement.			
	+	L'affichage des cartes de paiement acceptées doit être visible en permanence. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	2	
	+	L'établissement doit remettre au client une facture acquittée et détaillée en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH), regroupant toutes les prestations consommées. Le prix facturé doit correspondre aux informations tarifaires indiquées sur la confirmation de réservation et dans les différents points de vente.	A	-	
	+	Le processus de paiement doit être rapide.	-	3	
	+	Le terminal de paiement électronique (TPE) doit être prévu. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	3	
	+	La prise en charge des bagages de l'unité d'hébergement à l'espace d'accueil doit se faire à la demande du client. La livraison doit se faire en une durée maximale de 10 minutes.	-	3	
	+	Un formulaire d'évaluation de la satisfaction du client doit être remis lors de son départ ou envoyé dans un délai ne dépassant pas 72 heures.	-	5	
NEDF	NPQS	Toilettes dans les espaces communs :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"	
+		Une signalétique adaptée doit être prévue pour les toilettes réservées aux hommes et à celles réservées aux femmes.	-	4	
+		La porte d'entrée principale des toilettes dans les espaces communs doit avoir un système de fermeture automatique.	A	-	

+	L'extraction de l'air doit se faire par une fenêtre, ou par ventilation mécanique contrôlée "VMC" dans l'ensemble des toilettes dans les espaces communs.	-	4
+	La ventilation mécanique contrôlée "VMC" et/ou la fenêtre dans l'ensemble des cabines et parties communes doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+	Des lavabos alimentés d'eau froide et chaude et équipés d'un point lumineux et d'un miroir doivent être prévus.	A	-
+	Les lavabos peuvent-être dotés d'un mitigeur automatique avec contrôle externe de la température de l'eau. Le déclenchement de la robinetterie au niveau des lavabos peut être par commande infrarouge.	-	3
+	Tous les points d'eau liés aux lavabos doivent être raccordés à une installation d'un circuit d'eau en boucle fermée permettant l'arrivée de l'eau en moins de 3 minutes, avec une température maximale ne dépassant pas 50 °C pour l'eau chaude et 20 °C pour l'eau froide.	-	3
+	Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie des lavabos (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+	Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	3
+	La plomberie des lavabos et des WC ne doit pas être apparente, sauf dans le cas d'ensemble design.	-	4
+	Le chauffe-eau doit être non apparent.	A	-
+	Un distributeur de savon liquide et un sèche-mains à usage unique (papier prédécoupé ou carré coton de dimensions 30x30 cm avec corbeille spécifique) doivent être prévus.	A	-
+	Une poubelle avec un couvercle et ouverture à pied ou automatique doit être prévue. La poubelle doit être en acier inoxydable ou similaire.	A	-

+		Les cabines WC doivent être dotées d'un système de verrouillage de l'intérieur et dotées d'un point lumineux.	A	-
	+	Les cuvettes des toilettes doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette sur dérouleur, doit être prévu.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support, doit être prévu. Un seul grand rouleau de papier toilette avec dérouleur dédié peut être accepté.	A	-
+		Une patère dans chaque cabine WC hommes et femmes doit être prévue.	A	-
	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé. Le récipient de la balayette doit être en acier inoxydable.	-	4
+		Les toilettes dans les espaces communs doivent être en bon état d'entretien et de propreté (absence d'odeurs désagréables).	A	-
+		La robinetterie, la tuyauterie et les siphons doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les miroirs et les vitres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état de d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Ascenseurs :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Un service de déplacement via un ascenseur peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	2
+		Une signalétique ou plaques indiquant les numéros des unités d'hébergement et les services de l'établissement par niveau, doit être prévu soit dans la cabine soit à proximité des boutons d'appel des ascenseurs.	-	3
+		L'ascenseur doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-

	+	Le délai d'attente en heure de pointe devant l'ascenseur doit être inférieur à 5 minutes.	-	3
NEDF	NPQS	Couloirs, Coursives et escaliers de l'établissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Les couloirs, coursives et escaliers de l'établissement doivent être non encombrés et parfaitement éclairés jour et nuit (éclairage naturel ou artificiel), lors du passage des clients.	A	-
+		Les couloirs ou escaliers fermés doivent disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	3
	+	Les plateaux-repas en attente de débarrassage ne doivent pas être déposés sur les couloirs, coursives ou paliers.	-	4
	+	Lorsque les murs des couloirs, coursives et/ou escaliers sont décorés (tableaux, fresques, peintures, etc.), les éléments décoratifs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Un éclairage automatisé aux passages des clients (détecteurs de mouvements) doit être installé dans les couloirs, coursives et/ou escaliers de l'établissement.	-	3
+		Un éclairage LED (ou ampoules à basse consommation) doit être installé dans les couloirs, coursives et/ou escaliers de l'établissement.	-	3
+		Un téléphone doit être mis à disposition près de l'ascenseur, soit à côté de sa porte, soit sur le palier de l'escalier, permettant de contacter le réceptionniste.	-	3
+		Une signalétique indiquant la direction des différents espaces et services de l'établissement (espaces de restauration et/ou de boissons, fitness, conférences, etc.) doit être prévue. La signalétique doit être : 1) visible dans tous les sens, 2) apposée sur des murs, au sol ou sur des panneaux ou totem, 3) peut comprendre des pictogrammes afin d'être compréhensible dans toutes les langues.	-	3

	+	Les voilages, tentures et doubles rideaux, lorsqu'ils sont prévus, doivent être correctement accrochés et en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le mobilier doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les escaliers intérieurs et extérieurs de l'établissement doivent être équipés de mains courantes lorsque le nombre de marches dépasse dix.	A	-
+		Lorsque des cendriers sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les vitres, les miroirs et les cadres, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Unités d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Chaque unité d'hébergement doit porter un numéro ou une appellation qui la différencie des autres.	A	-
+		Lorsque l'unité d'hébergement est réservée aux clients non-fumeurs, le logo " Interdit de fumer" doit être apposé sur ou à côté de la porte de l'unité d'hébergement. Lorsque toutes les unités d'hébergement de l'étage sont réservées aux clients non-fumeurs, le logo peut être placé près des ascenseurs et des escaliers.	-	4
+		Le système de serrures doit être électronique.	A	-
+		Un dispositif de commande centralisée de l'ensemble des éclairages doit être prévu à l'entrée de l'unité d'hébergement. Le système de commande centralisée doit permettre la coupure du courant électrique de chaque unité d'hébergement, à l'exception du réfrigérateur.	-	3

+		La porte d'entrée de l'unité d'hébergement doit avoir un système de fermeture automatique.	-	4
+		Un entrebâilleur doit être fixé à la porte d'entrée. Il peut être remplacé par un judas.	-	3
+		La porte doit se fermer de l'intérieur sans possibilité d'ouverture de l'extérieur.	A	-
+		La porte doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Le personnel d'étages (femmes de chambres, valets) doit porter un uniforme propre et soigné.	-	3
	+	Le personnel d'étages (femmes de chambres, valets) doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom et la fonction.	-	3
	+	En cas de dysfonctionnement d'un équipement ou d'une installation, la maintenance doit être assurée par l'établissement en une durée maximale de 30 minutes après réclamation du client.	-	4
+		Les vitres et les miroirs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
		Température dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Un système d'air conditionné peut être installé. Ce dernier peut être encastré et non apparent. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
	+	La température du système d'air conditionné doit être contrôlable par le client, sinon la température dans les unités d'hébergement doit être comprise entre 18°C et 26°C.	-	5

+		Un système de coupure automatique de l'air conditionné lors de l'ouverture des fenêtres peut être installé.	-	3
NEDF	NPQS	Fenêtres et baies vitrées de l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Les unités d'hébergement en rez-de-chaussée ou à l'étage avec vis-à-vis, doivent être équipées d'un système de brise vue (voilages, moucharabieh, etc.) permettant le passage de la lumière seulement.	A	-
	+	Les fenêtres doivent s'ouvrir et se fermer facilement, sauf dans le cas d'application des normes de sécurité en vigueur.	-	3
+		L'ensemble des fenêtres et baies vitrées dans l'espace sommeil doivent être équipées d'un système d'occultation (rideaux, volets ou stores).	A	-
	+	Le système d'occultation dans l'espace sommeil doit être efficace (ne permet pas le passage de la lumière).	-	2
	+	Les rideaux, les volets ou les stores doivent s'ouvrir et se fermer facilement ou automatiquement.	-	3
+		Les rails des systèmes de voilage et d'occultation ne doivent pas être visibles sauf s'ils sont intégrés aux éléments de décoration.	-	4
	+	Les cadres et les poignées des fenêtres doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Le système de brise vue et le système d'occultation doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Nuisances sonores dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le niveau d'isolation phonique doit être inférieur à 50 décibels, dans les conditions suivantes : porte de l'unité d'hébergement fermée, fenêtres fermées et air conditionné tournant avec sa vitesse maximale.	-	4
	+	L'isolation phonique de l'unité d'hébergement doit permettre un confort sonore pour le client.	-	4

NEDF	NPQS	Téléphone - Téléviseur dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Un téléphone permettant d'effectuer des appels à l'intérieur de l'établissement doit être installé.	A	-
	+	Un téléphone permettant d'effectuer des appels à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement en passant par le standard ou le service d'accueil doit être prévu.	-	4
	+	Un téléphone permettant d'effectuer directement des appels à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement sans passer par le standard ou le service d'accueil peut être installé. Cette norme permet de valider la norme relative au téléphone permettant des appels en passant par le standard ou le service d'accueil.	-	4
	+	Les instructions d'utilisation du téléphone doivent être faciles à comprendre, indiquer les numéros des services fournis par l'établissement, être présentées soit sur le téléphone, soit sur un document imprimé à proximité, et être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le téléphone (clavier, écouteur et micros) doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Le services internet filaire et/ou sans fil (Wi-Fi), doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	A	-
	+	Le téléviseur à écran plat, en état de marche et pouvant capter au minimum deux chaînes nationales, doit être prévu. Le téléviseur peut être placé sur un support ou accroché au mur.	A	-
	+	L'accès à un minimum de 3 chaînes étrangères sur le téléviseur doit être prévu.	-	2
	+	L'accès à un minimum de 3 chaînes thématiques (sport, culture, enfants, documentaire, musique, etc.) sur le téléviseur doit être prévu.	-	2
	+	L'image du téléviseur doit être nette.	-	3

	+	Une liste imprimée des chaînes proche du téléviseur ou de sa télécommande doit être prévue. Cette liste peut être présentée à l'ouverture de l'écran du téléviseur sur une page facile d'accès. La liste qu'elle soit imprimée ou présentée sur écran du téléviseur doit correspondre aux programmes disponibles.	-	3
	+	Une seule télécommande pour le téléviseur et le récepteur doit être mise à la disposition du client.	-	3
	+	Les câblages électriques de tous les téléviseurs doivent être invisibles.	-	3
	+	Le téléviseur doit être en bon état d'entretien et de maintenance (télécommande, boutons, clavier de commande).	-	3
NEDF	NPQS	Lits, literie, tables et éclairage de chevet dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'ensemble des lits doivent répondre aux dimensions minimales suivantes : - Pour les lits doubles : soit un lit de dimensions 140x190 cm ; - Pour les lits jumeaux/twin : soit 2 lits de dimensions 80x190 cm chacun.	A	-
+		Le matelas doit être d'une épaisseur minimale de 20 cm.	A	-
+		Une tête de lit doit être prévue.	A	-
+		Un lit supplémentaire adulte, avec alèse, doit être disponible à la demande du client.	A	-
+		Un lit supplémentaire bébé, avec alèse, doit être disponible à la demande du client.	A	-
+		Les lits supplémentaires doivent être protégés lors de leur stockage.	-	2
+		Le lit supplémentaire doit avoir un matelas d'une épaisseur minimale de 15 cm.	A	-
+		Deux (2) oreillers propres et en bon état doivent être disponibles par personne sur le lit, avec possibilité de remplacer le deuxième oreiller par un traversin.	A	-

	+	Un oreiller supplémentaire en bon état d'entretien et de propreté avec housse de protection et taie d'oreiller doit être mis à la disposition du client sur sa demande. Lorsque l'oreiller est rangé dans la penderie de l'unité d'hébergement, il doit être protégé.	-	4
+		Chaque oreiller ou traversin doit être équipé d'une housse de protection.	A	-
+		Chaque oreiller ou traversin doit avoir une taie d'oreiller ou de traversin.	A	-
+		Le sommier du lit doit être au moins de la même taille que le matelas.	-	4
+		Un protège matelas en coton (alèse), ou une housse alèse lavable doit être prévu(e) pour couvrir le matelas.	A	-
+		Une paire de draps plats par lit suffisamment longue pour couvrir le lit doit être prévue. Le drap housse pour matelas peut remplacer le drap plat de dessous. La housse de couette peut remplacer le drap plat de dessus.	A	-
+		Chaque lit doit être couvert d'une couette protégée par une housse de couette. L'ouverture de la housse de couette doit être vers le pied du lit.	A	-
	+	Une couverture supplémentaire en bon état de propreté doit être prévue sur demande. Lorsque la couverture supplémentaire est rangée dans l'unité d'hébergement, elle doit être protégée.	-	4
	+	Le linge de lit (alèse, drap, taie, housse de protection, couette et/ou couverture) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	La literie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les couvre-lits et les coussins décoratifs doivent être en bon état de présentation et de propreté. Un coussin décoratif ne peut pas remplacer un oreiller.	-	3
+		Une (1) table de chevet par personne, ou équivalent, doit être installée sur le côté du lit avec une surface libre pour déposer des affaires personnelles.	A	-

+		Une (1) lampe ou applique murale doit être prévue pour chaque table de chevet. Chaque lampe ou applique murale doit être dotée d'un interrupteur individuel.	A	-
+		L'unité d'hébergement doit être équipée d'un (1) interrupteur électrique à proximité du lit pour permettre l'allumage d'une source de lumière supplémentaire, en plus des lampes de chevet.	A	-
	+	L'accès au lit doit être facile des deux côtés.	-	4
NEDF	NPQS	Équipement minimal dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Deux (2) points lumineux au minimum doivent être prévus pour éclairer l'unité d'hébergement.	A	-
	+	Chaque spot encastré est compté comme un point lumineux.	-	3
	+	Les lampes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Lorsque des abat-jours sont prévus, ils doivent être propres et correctement installés.	-	3
	+	Toutes les lampes doivent être en état de fonctionnement.	-	3
	+	Les points lumineux doivent éclairer la totalité de l'unité d'hébergement (il ne doit pas y avoir de zones sombres).	-	3
+		Une (1) table d'une hauteur égale ou avoisinant 70 cm, servant de bureau et/ou de coiffeuse doit être prévue.	-	5
+		La table doit être équipée d'un (1) miroir lorsqu'elle est utilisée à la fois comme bureau et coiffeuse. Le miroir peut-être aussi dans un tiroir pliable. Lorsque le bureau et la coiffeuse sont séparés, cette dernière doit être dotée d'un miroir.	-	3
+		Un (1) point lumineux doit être prévu spécifiquement pour la table servant de bureau ou de coiffeuse, permettant d'éclairer la zone d'écriture ou de maquillage.	-	5
+		Une (1) prise de courant électrique libre, proche de la table servant de bureau et/ou de coiffeuse, facilement accessible (pas en dessous de la table	A	-

			servant de bureau et/ou de coiffeuse) et placée au maximum à un mètre de distance de la table doit être prévue.		
+			Deux (2) prises de courant électrique libres doivent être prévues, la première est facilement accessible et proche de la table servant de bureau et/ou de coiffeuse et placée au maximum à un mètre de distance de la table et la seconde pouvant être à proximité d'une des tables de chevet.	-	3
	+		Tous les équipements électriques (interrupteurs, prises de courant électrique) doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+			Un (1) porte bagage fixe ou pliable doit être prévu dans l'unité d'hébergement.	A	-
+			Une penderie ou équivalent doit être prévue.	A	-
+			La penderie ou équivalent doit être 1) d'une profondeur minimale de 50 cm et 2) d'une hauteur minimale de 140 cm sous la barre de penderie.	-	4
+			La penderie doit être fermée par des portes battantes ou coulissantes. Les rideaux ne sont pas acceptés comme moyen de fermeture de la penderie.	-	4
+			La penderie doit comporter des tiroirs et/ou étagères.	A	-
	+		La penderie ou le dressing-room doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+			Un minimum de deux (2) cintres à barres et un (1) cintre à pinces par personne doivent être prévus. Les cintres disponibles dans les blanchisseries ne sont pas acceptés. Le cintre avec à la fois une barre et une pince est considéré comme un cintre à pince. Tous les cintres doivent être homogènes.	A	-
+			Une (1) assise (chaise, fauteuil, pouf, sofa ou canapé) au minimum doit être prévue. Le lit n'est pas considéré comme une assise.	A	-
+			Une (1) assise supplémentaire (chaise, fauteuil, pouf, sofa ou canapé) peut être prévue. Le lit n'est pas considéré comme une assise.	-	5
+			Une table basse doit être prévue.	-	5
+			Une table à manger et des chaises doivent être prévues.	A	-
+			Lorsqu'un espace extérieur privé ou un balcon d'une surface minimale de 3m² en supplément de la surface de l'unité d'hébergement est prévu, il doit	-	3

		être équipé au minimum de deux assises et d'une table. Les sols, les garde-corps et le mobilier, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.			
+		Un grand miroir, mural sur support ou fixé à l'intérieur de la porte de la penderie doit être prévu. Ce miroir ne remplace pas le miroir de la table servant de bureau et/ou de coiffeuse.	A	-	
+		Un coffre-fort à verrouillage électronique et fixé solidement doit être prévu.	A	-	
	+	Les claviers des télécommandes et les boîtiers muraux de l'air conditionné ou du chauffage, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3	
	+	Les équipements et le mobilier de l'unité d'hébergement doivent être en bon état de maintenance, d'entretien et de propreté.	-	3	
NEDF	NPQS	Autres services dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"	
	+	Le service de blanchisserie, de nettoyage à sec ou de repassage doit être proposé dans l'unité d'hébergement.	A	-	
	+	Les tarifs des services proposés dans l'unité d'hébergement doivent être affichés en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH) ainsi que le montant des taxes pouvant être facturées au client lorsqu'elles ne sont pas incluses dans les prix affichés.	A	-	
NEDF	NPQS	Petit équipement dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"	
	+	Des sacs pour collecter les vêtements destinés à la blanchisserie, au nettoyage à sec ou au repassage doivent être mis à la disposition du client dans l'unité d'hébergement.	A	-	
+		Une corbeille doit être mise à la disposition du client : 1) différente de celle présente dans la salle de bain, 2) avec un intérieur métallique et non	-	4	

		inflammable fournie obligatoirement dans les unités d'hébergement réservées aux fumeurs, 3) avec ou sans couvercle.		
	+	La corbeille doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Des fournitures pour écrire (bloc-notes et un crayon au minimum) doivent être mis à la disposition du client dans l'unité d'hébergement.	-	2
	+	Le panneau "ne pas déranger" doit être prévu. Le panneau peut être électronique.	A	-
	+	Les services de l'établissement doivent être affichés sur un document en bon état d'entretien et de propreté dans chaque unité d'hébergement.	-	2
	+	Toutes les brochures et la documentation mises à la disposition du client, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
NEDF	NPQS	Sanitaires de l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La porte de la salle de bain doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		La salle de bain peut être équipée d'un système d'aération adéquat (VMC et/ou fenêtre donnant sur l'extérieur).	-	3
	+	Le système d'aération doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Les WC doivent être équipés d'un rouleau de papier toilette sur dérouleur.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support doit être prévu.	A	-
	+	Le dérouleur de papier toilette doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Un distributeur de sacs pour récupération des serviettes hygiéniques doit être placé à proximité de la cuvette des WC.	-	3
	+	Les cuvettes des WC doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	-	3
	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé. Le récipient de la balayette doit être en acier inoxydable.	A	-

	+	Lorsqu'un bidet et/ou une douchette proches des WC sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Si la salle de bain contient : 1) Une douche seulement : elle doit être équipée d'une douchette sur barre ajustable ou d'une douche pluie en plafond avec une douchette en plus. 2) Une baignoire seulement : elle doit être équipée d'un dispositif de douche sur barre ajustable. 3) Une baignoire et une douche : une douchette sur barre ajustable est exigée seulement pour la douche.	A	-
+		Une poignée de sécurité, permettant sa prise en main en position debout, doit être prévue dans le cas de douche et/ou douche sur baignoire.	A	-
+		Lorsqu'un pare-douche ou une cabine de douche est prévu(e), il(elle) peut être en verre ou en plastique.	-	5
	+	Le pare-douche ou cabine de douche doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le lavabo doit être alimenté en eau chaude et en eau froide.	A	-
+		Tous les points d'eau liés aux lavabos et aux douches doivent être raccordés à une installation d'un circuit d'eau en boucle fermée permettant l'arrivée de l'eau en moins de 3 minutes, avec une température maximale ne dépassant pas 50°C pour l'eau chaude et 20°C pour l'eau froide.	-	3
+		La plomberie des lavabos et WC doit être non apparente, sauf dans le cas d'ensemble design.	-	5
+		Un espace ou des étagères doivent être aménagés pour permettre au client de déposer ses affaires de toilette.	-	3
+		Deux (2) verres pour se rincer la bouche protégés par des couvercles ou retournés sur un set à usage unique, doivent être prévus.	A	-
	+	Les verres pour se rincer la bouche ainsi que leurs couvercles doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Le chauffe-eau doit être non apparent.	A	-

+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	3
	+	Un sèche-cheveux en bon état de maintenance et de propreté doit être prévu.	-	3
+		Deux (2) patères ou une (1) patère à deux crochets doivent être prévues.	A	-
+		Une poubelle avec couvercle s'ouvrant à l'aide d'une pédale ou automatiquement doit être prévue.	A	-
+		Deux (2) points lumineux au minimum doivent être prévus.	A	-
	+	Un éclairage adapté doit être prévu et doit permettre d'éviter les zones d'ombre sur le visage face au miroir.	-	3
+		Une (1) prise de courant électrique pour le rasoir avec un transformateur de basse tension doit être prévue, cette prise peut également être intégrée au sèche-cheveux mural.	-	4
+		Un miroir au-dessus du lavabo doit être prévu.	A	-
+		Une boîte de serviettes en papier doit être prévue. Elle peut être déposée dans la salle de bain ou à l'extérieur dans l'unité d'hébergement.	-	3
+		Une étagère spécifique ou un support pour deux serviettes de bain doit être prévu, 1) il doit être différent du porte serviettes et des patères, 2) à proximité de la baignoire et/ou de la douche.	A	-
+		Un porte serviettes ou support pour 2 serviettes doit être prévu, 1) il doit être différent de l'étagère spécifique ou le support pour les serviettes de bain et des patères et 2) il doit être à proximité des lavabos.	A	-
	+	Des produits d'accueil doivent être prévus pour chaque client : 1 shampoing, 1 savon et 1 gel douche.	A	-
	+	Les produits d'accueil doivent être à usage unique, siglés sous le nom de l'établissement ou d'une même marque.	-	4

	+	Le support des produits d'accueil doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Un bonnet de bain, un kit rasage, un kit brosse à dent, une lime à ongles, des cotons-tiges et du coton doivent être prévus à la demande du client.	-	2
+		Le linge de toilette doit être entièrement en coton. Le minimum requis par personne dans la salle de bain est de : - Un (1) drap de bain (140x70cm) ; - Une (1) serviette de toilette (100x50cm) ; - Un (1) tapis de bain (70x50cm).	A	-
	+	Un peignoir de bain doit être mis à disposition du client sur sa demande.	-	4
	+	Une paire de chaussons à usage unique doit être prévue à la demande du client.	-	4
	+	Le linge de toilettes doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	La faïence murale de la baignoire et/ou douche, doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les équipements (porte-serviette, étagère, etc.), robinetterie et bondes doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Les joints des baignoires, des lavabos et des douches doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les fenêtres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Cuisine/Kitchenette/Cuisine de type ouverte dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'espace cuisine doit comprendre un évier pour laver la vaisselle ainsi qu'un robinet mitigeur.	A	-

	+	Le robinet de l'espace cuisine doit être alimenté en eau chaude et froide 24h/24 en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un plan de travail doit être prévu.	A	-
+		Des plaques de cuisson électriques doivent être installées.	A	-
+		Une hotte avec filtres doit être installée.	-	5
+		Une prise de courant électrique doit être prévue sur le plan de travail.	A	-
+		Une armoire à étagères et/ou armoire murale doit être prévu.	A	-
		Une vaisselle de table doit être fournie au nombre de : - 6 verres, - 6 assiettes, - 6 bols/mug, - 6 tasses à café, - 6 grandes cuillères, - 6 petites cuillères, - 6 couteaux, - 6 fourchettes.	A	-
		La vaisselle doit être assortie et en bon état d'entretien et de propreté.		
+		Une théière avec 6 verres au minimum doit être prévue.	A	-
		Un équipement pour la préparation des repas doit être prévu.		
+		Le minimum d'équipement requis est de : - 1 saladier, - 1 plat allant au four, - 2 casseroles, - 1 poêle, - 1 couteau, - 1 passoire. Au-delà de 6 personnes, la quantité de ces équipements doit doubler tout en offrant des tailles différentes.	A	-

+		Un four doit être prévu.	A	-
+		Un micro-ondes doit être prévu.	-	4
+		Un réfrigérateur doit être prévu.	A	-
+		Une machine à café doit être prévue.	A	-
+		Une bouilloire doit être prévue.	A	-
+		Des sacs poubelle doivent être prévus.	A	-
+		Une poubelle munie d'un couvercle doit être prévue.	A	-
	+	Le matériel mis à la disposition des clients doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Dans le cas où le nettoyage de l'unité d'hébergement ne se fait pas quotidiennement, l'équipement minimal de nettoyage du sol doit comprendre : 1 seau, 1 balai, 1 balai à frange avec seau et presse et/ou 1 dispositif de serpillère, 1 aspirateur ou balai mécanique (pour les moquettes), 2 linges et une éponge pour la vaisselle.	A	-
NEDF	NPQS	Services hôteliers :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le service de nettoyage des unités d'hébergement au cours du séjour doit être prévu à la demande du client.	-	4
	+	Le service de changement quotidien du linge et des éponges de la salle de bain et/ou de la douche doit être prévu.	-	3
	+	Le service de changement du linge et des éponges de la salle de bain et/ou de la douche doit être prévu à la demande du client.	-	3
	+	Le service de changement des draps de lits doit être prévu à la demande du client.	-	3
	+	La collecte des ordures et poubelles à l'intérieur de l'unité d'hébergement doit se faire quotidiennement.	-	3

	+	La collecte des ordures et poubelles déposés devant la porte de l'unité d'hébergement doit se faire quotidiennement.	A	-
	+	Une ou des machine(s) à la laver en libre-service doivent être mises à la disposition des clients dans les espaces communs.	-	2
	+	Un ou des sèche-linge en libre-service doivent être mis à la disposition des clients dans les espaces communs.	-	2
+		Les sols, les murs et les plafonds des espaces communs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Espaces petit-déjeuner ou de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le service du petit-déjeuner doit être prévu pendant une durée minimale de 3 heures, entre 6h00 et 10h30. L'affichage des horaires du service du petit-déjeuner doit être prévu à l'entrée de l'espace petit-déjeuner ou de restauration.	A	-
+	+	Le service de déjeuner ou de dîner peut être prévu 7j/7 dans le ou les espaces de restauration. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
	+	Les services de déjeuner et de dîner peuvent être prévus 7j/7 dans le ou les espaces de restauration.	-	4
	+	L'espace petit-déjeuner ou de restauration doit être strictement non-fumeur avec la possibilité de disposer d'une zone isolée réservée aux fumeurs.	-	4
+		L'espace petit-déjeuner ou de restauration fermé doit avoir une température ambiante comprise entre 18°C et 26°C.	-	5
+		Un système d'extraction d'air ou d'aération doit être installé, dans les espaces fermés, pour empêcher la propagation de l'odeur de la fumée, des odeurs de cuisine et/ou de préparation dans la salle.	-	3
	+	Les stations ou unités de service et/ou de distribution, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4

+		Une distance minimale de 1,5 m doit être prévue entre les stations ou unités de service et/ou de distribution et les tables réservées aux clients.	-	2
+		Des chaises hautes réservées aux bébés doivent être mises à disposition des clients.	-	2
+		Une décoration avec des fleurs naturelles fraîchement coupées doit être prévue.	-	3
	+	Les points d'éclairage doivent être en bon état de maintenance.	-	3
	+	Une animation musicale soit par un groupe de musiciens ou des instruments de musique doit être prévue, au moins pendant le service du déjeuner ou du dîner.	-	3
	+	Le niveau sonore de la musique doit permettre de mener une conversation entre deux clients sur la même table.	-	3
	+	Les tableaux, les sculptures ou tout élément de décoration doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le mobilier, en particulier les tables et les chaises, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les voilages, les tentures et les stores, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	L'art de la table dans les espaces petit-déjeuner ou de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Les couverts doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4

	+	La verrerie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le linge de la table (nappes, set de table, autres nappes, etc.) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les serviettes de table doivent être prévues.	A	-
+		Les serviettes de table doivent être en tissu.	-	3
NEDF	NPQS	Services du petit-déjeuner :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit porter un uniforme.	-	3
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	3
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service du petit-déjeuner doivent être propres et soignées.	-	3
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit être souriant, courtois et disponible.	-	3
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	4
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	4
	+	En cas de besoin d'intervention (table bancale, absence de sel ou poivre, couvert tombé au sol, etc.), le personnel de service du petit-déjeuner doit être efficace et cordial.	-	4
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	4
	+	Un choix entre 2 variétés minimum de jus de fruits frais doit être prévu.	-	2
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	4
	+	Un service café et/ou thé à table doit être prévu.		
	+	Le café doit être préparé à la demande du client à l'aide d'une machine à café espresso avec broyeur de café en grains.	-	3

	+	Une variété de pains et de viennoiseries doit être prévue.	A	-
	+	Le pain et les viennoiseries doivent être frais.	-	3
	+	Les propositions des préparations chaudes doivent être diversifiées (œufs au plat, œufs brouillés, œufs à la coque, omelette, saucisses, crêpes, etc.).	-	3
	+	Le set d'épices (sel, poivre, moutarde, sauces, etc.) doit être propre, bien présenté et en nombre suffisant sur la table ou apporté à la demande du client.	-	3
	+	L'addition doit être présentée à la demande du client.	-	3
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale.	-	3
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit montrer de l'attention lors de l'entrée et du départ du client.	-	3
NEDF	NPQS	Services du déjeuner et/ou dîner :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La carte de restauration et de boissons autre que celle du petit-déjeuner doit être prévue. Les prix doivent être affichés sur la carte de restauration et de boissons en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
+		La carte de restauration et de boissons doit être prévue dans une langue étrangère au minimum.	A	-
	+	La carte doit être propre et en bon état.	-	4
	+	La durée d'attente ne doit pas dépasser 1 minute pour que le client prend une place dans l'espace de restauration.	-	4

	+	Une proposition de boissons doit être effectuée en une durée maximale de 5 minutes après que le client soit installé.	-	4
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit suggérer et fournir des explications sur les plats proposés par l'établissement.	-	4
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	3
	+	Le set d'épices (sel, poivre, moutarde, sauces, etc.) doit être propre, bien présenté et en nombre suffisant sur la table ou apporté à la demande du client.	-	3
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit fournir, à la demande du client, des informations utiles sur les types de plats proposés et les boissons mentionnés sur la carte.	-	4
	+	Les plats et les boissons servis doivent correspondre à la commande.	-	3
	+	En cas de besoin d'intervention (table bancale, absence de sel ou poivre, couvert tombé au sol, etc.), le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit être efficace et cordial.	-	4
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit porter un uniforme.	-	3
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	3
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service du déjeuner et/ou dîner doivent être propres et soignées.	-	3
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit être souriant, courtois et disponible.	-	3
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	3
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	3
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	3

	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit proposer au client du thé, du café ou une infusion à la fin du repas. Le café doit être préparé à la demande du client à l'aide d'une machine espresso avec broyeur de café en grains.	-	4
	+	L'addition doit être présentée à la demande du client.	-	3
	+	L'addition doit être précisée et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale.	-	3
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit montrer de l'attention lors de l'arrivée et du départ du client.	-	3
NEDF	NPQS	Présentation des mets dans les espaces de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Les entrées doivent être bien présentées.	-	4
	+	Le plat principal doit être bien présenté.	-	4
	+	Les plats chauds et froids doivent être servis à une température convenable.	-	4
	+	Les desserts doivent être bien présentés.	-	4
NEDF	NPQS	Espace servant des boissons :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Un service de boissons peut être prévu dans l'espace servant des boissons. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
	+	L'espace servant des boissons doit être ouvert à la clientèle 7j/7.	A	-
+		La température de l'espace intérieur servant des boissons doit être comprise entre 18°C et 26°C.	-	3
	+	Les installations et équipements de l'espace servant des boissons doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3

	+	Le comptoir de l'espace servant des boissons doit être propre et soigneusement organisé (absence de machine à café ou à jus de fruits sur le comptoir).	-	4
	+	Les points d'éclairage doivent être en bon état de fonctionnement.	-	4
	+	Le mobilier (comptoir, tabourets, tables, chaises, fauteuils, canapés, etc.) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les équipements derrière le comptoir ne doivent pas être visibles. Les étagères et la verrerie doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les voilages, les tentures, les vélums et stores, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Services dans l'espace servant des boissons :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Une carte des boissons affichant les prix doit être prévue. Les prix doivent être affichés en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	La carte doit être propre et en bon état.	-	4
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit être souriant, courtois et disponible.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit parler une langue étrangère au minimum.	-	3

	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit porter un uniforme.	-	3
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service de l'espace servant des boissons doivent être propres et soignées.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	3
	+	Les boissons doivent être proposées au client dans un délai ne dépassant pas 5 minutes après son installation.	-	4
	+	La vaisselle des boissons doit être propre et adaptée au choix des boissons.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit suggérer des boissons disponibles.	-	4
	+	Le café doit être préparé à la demande du client à l'aide d'une machine à café espresso avec broyeur de café en grains.	-	3
	+	La commande doit être servie dans un délai ne dépassant pas 15 minutes.	-	3
	+	Les boissons servies doivent correspondre à la commande.	-	3
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	3
	+	L'addition doit être présentée à la demande du client.	-	3
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale.	-	3

	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit montrer de l'attention lors de l'entrée et du départ du client.	-	3
NEDF	NPQS	Salles polyvalentes :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une ou plusieurs salles polyvalentes peuvent être prévues pour offrir des services d'organisation de conférences, banquets, séminaires et autres. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
+		La température de la salle ou des salles polyvalentes doit être comprise entre 18°C et 26°C. La salle ou les salles polyvalentes doivent disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	3
+		Un téléphone intérieur doit être prévu à l'intérieur ou devant la porte de la salle.	-	2
+		Le service internet filaire et/ou sans fil (Wi-Fi), doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	4
+		Un système d'occultation permettant de mettre la salle dans l'obscurité doit être prévu.	A	-
+		Le système d'occultation doit être en bon état d'entretien et correctement installé.	-	4
+		Le mobilier de la salle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		L'équipement de la salle (écran, projecteur vidéo, etc.) doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	2
+		Les vitres doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Piscine intérieure et/ou extérieure :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Le service de natation peut être prévu dans la piscine intérieure et/ou extérieure. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	4
+		La piscine intérieure, lorsqu'elle est prévue, doit être chauffée au minimum à 26°C.	-	3
+		Un panneau d'instructions à respecter doit être placé d'une manière visible à proximité de la piscine. Les informations peuvent être soit écrites soit illustrées par des pictogrammes.	A	-
+		Le panneau d'instructions à respecter doit préciser en particulier : - Si la piscine est ouverte aux non-résidents ou réservée uniquement aux résidents ; - Les horaires d'ouverture ; - Le numéro de contact en cas d'urgence et l'emplacement du téléphone le plus proche ; - Les règles d'utilisation des plongeurs ou toboggans lorsqu'ils existent ; - L'âge des enfants devant être accompagnés ; - La tenue adaptée à la natation ; - L'interdiction de l'accès des animaux.	A	-
	+	Les douches aménagées près de la piscine doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
+		Les profondeurs de l'eau du bassin ou des bassins doivent être marquées soit en centimètres ou en mètres. La marque doit être visible et lisible tout autour du bassin ou des bassins et en particulier à proximité de l'entrée du bassin.	-	2
+		Le pourtour de la piscine doit être antidérapant.	A	-

	+	L'espace piscine (incluant la piscine et ses abords) doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
	+	L'eau de la piscine doit être propre.	A	-
	+	Les joints dans et autour du bassin ou des bassins doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Des transats ou des chaises et des tables à leur proximité doivent être prévus.	-	3
		Des parasols doivent être prévus près des piscines extérieures.		
+		Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être disponibles en nombre suffisant.	-	3
	+	Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Des matelas disposés sur les transats, en bon état d'entretien et de propreté, doivent être prévus.	-	5
	+	Un service de linge de bain doit être proposé au client.	-	3
	+	Le linge de bain doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		La surveillance de la piscine doit être assurée par un maître-nageur, ayant un certificat de sauveteur. Un employé polyvalent, ayant une formation adaptée, peut assurer ce service.	A	-
	+	Un service de boissons et de collations peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
	+	La carte des boissons et des collations doit indiquer les prix en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	3
	+	Les collations doivent être servies à une température convenable.	-	3
	+	Les commandes des boissons et des collations doivent être traitées dans un délai raisonnable.	-	3

	+	La vaisselle doit être collectée régulièrement.	-	4
	+	Le personnel de service doit porter un uniforme facilement reconnaissable.	-	3
	+	L'uniforme doit être propre et soigné.	-	3
	+	Le personnel de service doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	3
	+	Le personnel de service doit être souriant, courtois et disponible.	-	3
	+	Le personnel de service doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	3
	+	Le personnel de service doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	3
	+	Le personnel de service doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	3
+		Les plafonds des piscines couvertes, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Exploitation d'une plage private :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Les établissements à proximité de la mer, peuvent exploiter une plage private, conformément aux dispositions prévues par la législation et la réglementation en vigueur. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	4
+		Un panneau d'instructions à respecter doit être placé d'une manière visible sur l'accès de la plage. Les informations peuvent être soit écrites soit illustrées par des pictogrammes.	A	-
+		Des transats ou des chaises doivent être prévus. Les transats ou les chaises doivent être disponibles en nombre suffisant.	-	3
	+	Des matelas disposés sur les transats, en bon état d'entretien et de propreté, doivent être prévus.	-	3
+		Des tables doivent être prévues près des transats ou des chaises.	-	3

+		Des parasols doivent être prévus.	-	3
	+	Les équipements doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Un service de linge de bain doit être proposé au client.	-	3
	+	Le linge de bain mis à la disposition du client doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		La surveillance de la plage doit être assurée par un maître-nageur, ayant un certificat de sauveteur ou une formation adaptée. Le maître-nageur doit être présent durant ses horaires de travail.	A	-
	+	Les accès à la plage privative depuis l'établissement doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		L'établissement doit équiper cette plage de deux (2) vestiaires, munis de casiers, de douches et de toilettes séparées pouvant être fermées de l'intérieur pour les hommes et les femmes, sous forme de structures légères. Les vestiaires peuvent être sur ou proche de la plage.	-	4
	+	Les vestiaires et ses équipements doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Un service de boissons et de collations peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
	+	La carte des boissons et des collations doit indiquer les prix en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	3
	+	Les collations doivent être servies à une température convenable.	-	3
	+	Les commandes des boissons et des collations doivent être traitées dans un délai raisonnable.	-	3
	+	La vaisselle doit être collectée régulièrement.	-	4
	+	Le personnel de service doit porter un uniforme facilement reconnaissable.	-	3
	+	L'uniforme doit être propre et soigné.	-	3

	+	Le personnel de service doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	3
	+	Le personnel de service doit être souriant, courtois et disponible.	-	3
	+	Le personnel de service doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	3
	+	Le personnel de service doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	3
	+	Le personnel de service doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	3
NEDF	NPQS	Equipements d'animation :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le service d'animation peut être prévu dans la discothèque et/ou le night-club et/ou la salle de spectacle de l'établissement. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Le mobilier (tables, chaises, comptoir, etc.) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	L'établissement peut prévoir des infrastructures dédiées aux activités sportives (terrains de tennis, volley-ball, basket-ball, etc.). Dans ce cas les équipements et installations des activités sportives doivent être en bon état de maintenance et d'entretien.	-	3
+		L'établissement peut prévoir des équipements dédiés aux activités de loisirs (équipements pour tennis de table, billard, mini-golf, etc.). Dans ce cas les équipements et installations des activités de loisirs doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3

NEDF	NPQS	Jardin d'enfants ou Club d'enfants :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Un programme d'animation peut être prévu au niveau du jardin d'enfants ou du club d'enfants. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	4
+		Les horaires d'ouverture doivent être affichés à l'entrée du jardin d'enfants ou du club d'enfants.	A	-
+		Les tranches d'âges des enfants pouvant être accueillis doivent être affichées.	A	-
+		La surveillance doit être assurée par le personnel de façon permanente durant les horaires d'ouverture.	A	-
+		Le programme d'animation doit être affiché.	-	3
+		Les aires de jeux extérieures doivent être sécurisées et clôturées par une clôture artificielle ou naturelle.	A	-
+		Les jeux proposés à l'extérieur doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Les espaces extérieurs réservés aux enfants doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'une salle de repos au niveau du jardin d'enfants ou d'un club d'enfants, les matelas ou les chaises ainsi que le linge du lit mis à la disposition des enfants (drap, couverture, oreiller) doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les toilettes, lorsqu'elles sont prévues, doivent être équipées de savon liquide, de serviettes en papier à usage unique et d'un rouleau de papier toilette sur dérouleur.	-	3
+		Les équipements des toilettes, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les fenêtres de l'ensemble des locaux fermés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

+		Les tapis et les moquettes de l'ensemble des locaux fermés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs de l'ensemble des locaux fermés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Salle de sport :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Le service d'entrainement dans la salle de sport peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	4
	+	Les horaires d'ouverture et de fermeture de la salle de sport doivent être affichés.	-	3
+		La salle de sport doit être équipée au minimum de 4 différents appareils de sport (musculation, vélo, tapis roulant, etc.).	-	3
+		La température de la salle de sport doit être comprise entre 18°C et 26°C.	-	3
+		La salle de sport doit disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	3
	+	Un entraineur dans la salle de sport doit être présent.	-	3
	+	Les équipements doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Le miroir de la salle de sport doit être en verre de sécurité.	-	3
+		Les vitres et les miroirs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

NEDF	NPQS	Espace détente :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Un service de bain dans un hammam traditionnel peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Lorsque l'établissement est doté d'un seul hammam traditionnel, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.	-	2
+		Lorsque l'établissement dispose d'un hammam traditionnel supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le hammam destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.	-	3
+		Le hammam traditionnel doit être équipé d'une table de gommage, lorsque le service gommage est prévu.	-	3
	+	Le hammam traditionnel doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+	+	Un service de sauna peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un seul sauna, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un sauna supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le sauna destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.	-	2
+		Le revêtement intérieur du sauna doit être en bois naturel.	-	3
+		Le sauna doit être équipé à l'intérieur d'un hygromètre, d'un thermomètre et d'un sablier en bon état de fonctionnement.		
		La source de chaleur et d'éclairage doivent être protégés afin d'éviter les brûlures.	-	3
	+	Un seau d'eau et une louche en bois doivent être prévus.		
		Le sauna doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2

+	+	Un service de jacuzzi peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un seul jacuzzi, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un jacuzzi supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le jacuzzi destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.	-	2
+		L'eau dans le jacuzzi doit être propre.	-	3
+		La température de l'eau doit être comprise entre 32°C et 40°C.	-	3
+		Le jacuzzi doit être équipé d'une poignée de sécurité lorsque l'accès comprend plus de trois marches.	-	3
	+	Le jacuzzi doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+	+	Un service de massage dans la cabine ou la salle de massage peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Un lavabo alimenté en eau chaude et froide doit être prévu à l'intérieur de la cabine ou la salle de massage.	-	3
	+	Le matériel de massage, en particulier les tables ou lits de massage, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	La cabine ou la salle de massage doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Le personnel assurant les soins de bien être doit avoir une formation adéquate.	-	5
+	+	Une salle de repos peut être prévue. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
+		La salle de repos doit être équipée de chaises longues, lits de repos, musique d'ambiance, matelas, etc.	A	-
	+	Les tarifs des services de l'espace détente doivent être affichés en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH).	A	-

		Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.		
	+	Le terminal de paiement électronique (TPE) doit être prévu. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	3
	+	Un formulaire de déclaration d'absence de contre-indications d'utilisation des services de l'espace détente doit être remis au client pour qu'il le remplisse à son entrée dans cet espace.	-	5
	+	Des chaussons à usage unique et des peignoirs doivent être mis à la disposition du client dans l'espace détente.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, dans l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds, les vélums et les verrières de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
		Dépendances de l'espace de remise en forme (salle de sport et espace détente) :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Lorsque l'établissement dispose d'un espace de remise en forme (salle de sport ou espace détente), un service de changement de vêtements doit être prévu dans des vestiaires séparés pour les hommes et les femmes avec une signalétique adaptée.	A	-
+		Des casiers et/ou armoires sécurisés au niveau des vestiaires doivent être prévus.	-	5
+	+	Lorsque l'établissement dispose d'un espace de remise en forme (salle de sport ou espace détente), un service douche peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	4

+		Les douches doivent être dotées d'une signalétique adaptée et doivent être équipées de poignées de sécurité et de portes permettant une fermeture de l'intérieur. L'utilisation de rideaux dans les douches est interdite.	-	4
	+	Les joints des lavabos et des douches doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un espace de remise en forme (salle de sport ou espace détente), un service toilettes doit être prévu.	A	-
	+	Le mobilier des dépendances de l'espace de remise en forme doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, au niveau des dépendances de l'espace de remise en forme doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols des dépendances de l'espace de remise en forme doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds, les vélums et les verrières des dépendances de l'espace de remise en forme doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs des dépendances de l'espace de remise en forme doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Assistance médicale :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'établissement doit conclure une convention d'assistance médicale avec un médecin ou une clinique.	A	-
+		L'affichage du numéro d'appel du médecin ou de la clinique sous contrat doit être prévu au niveau de l'espace d'accueil.	A	-
+		Une trousse ou armoire de premiers secours doit être prévue, contenant les fournitures essentielles pour administrer les premiers secours.	A	-

NEDF	NPQS	Locaux des employés :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le réfectoire doit être équipé de chaises ou fauteuils.	A	-
+		Le réfectoire doit disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	A	-
+		La température du réfectoire doit être comprise entre 18°C et 26°C.	-	3
+		Un emplacement réservé pour la distribution des repas du personnel doit être prévu.	-	3
+		Le mobilier, en particulier les tables et les chaises, doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les couverts doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Des distributeurs d'eau potable ou de l'eau potable en bouteilles doivent être prévus.	-	4
+		Lorsque le réfectoire est éloigné des vestiaires, un lavabo au minimum alimenté en eau chaude et froide doit être prévu à l'entrée du réfectoire.	-	4
+		Des casiers ou placards individuels verrouillables doivent être prévus pour les employés et les stagiaires dans les vestiaires.	A	-
+		Les toilettes séparées pour les hommes et les femmes doivent être dotées de portes pouvant être fermées de l'intérieur de la cabine.	A	-
+		Les toilettes doivent être dotées d'un système de chasse d'eau à pression.	-	-
+		Les douches séparées pour les hommes et les femmes doivent être dotées de portes pouvant être fermées de l'intérieur de la cabine.	A	-
+		Les rideaux de douches ne sont pas acceptés.	-	-
+		Les douches doivent être alimentées en eau chaude et froide en permanence.	-	-
+		Un (1) lavabo au minimum alimenté en eau chaude et froide et équipé d'un miroir et d'un point lumineux doit être prévu.	A	-

+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un distributeur de savon, sèche mains ou serviettes en papier à usage unique doivent être prévus.	A	-
+		Une poubelle avec couvercle doit être prévue.	A	-
+		Le matériel dans les locaux des employés doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

3-4 Résidence de tourisme de la catégorie 3 étoiles :

Normes d'équipement dimensionnelles et fonctionnelles (NEDF)	Normes de production et de qualité des services (NPQS)	Normes	Type des normes	
			Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
NEDF	NPQS	Réservation :		
	+	La réservation par téléphone ou par internet doit être possible selon les normes complémentaires ci-après.	A	-
NEDF	NPQS	Réservation par téléphone :		
	+	La réservation par téléphone doit être possible 24h/24 et 7j/7.	-	2
	+	Le délai d'attente lors de l'appel ne doit pas dépasser cinq (5) sonneries.	-	2
	+	En cas d'attente, le réceptionniste doit présenter des excuses.	-	2
	+	Le réceptionniste doit être en mesure de s'exprimer dans au moins deux langues étrangères.	-	3
	+	Le réceptionniste doit annoncer la dénomination commerciale de l'établissement d'une manière compréhensible.	-	2
	+	Le réceptionniste doit présenter les différents types d'unités d'hébergement qu'il offre l'établissement.	-	3
	+	Le réceptionniste doit indiquer les unités disponibles pour chaque type.		
	+	Le réceptionniste doit présenter les tarifs des différents types d'unités d'hébergement.	-	3
	+	Le réceptionniste doit informer le client sur la politique adoptée par l'établissement concernant la confirmation de la réservation.	-	3

	+	Le réceptionniste doit informer le client sur la politique adoptée par l'établissement concernant l'annulation de la réservation.	-	3
	+	Le réceptionniste doit présenter l'information sur les horaires de check-in et de check-out.	-	3
	+	Le réceptionniste doit demander au client l'heure de son arrivée à l'établissement.	-	2
	+	Le réceptionniste doit récapituler les informations de la réservation en précisant : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	3
	+	Le réceptionniste doit clore la conversation téléphonique par une formule de politesse.	-	3
	+	L'établissement doit envoyer la confirmation de la réservation dans un délai ne dépassant pas 24 heures par email, fax ou SMS. La confirmation de la réservation doit mentionner les informations suivantes : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	3
NEDF	NPQS	Réservation par internet :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	L'établissement doit disposer de son propre site internet et/ou de celui du groupe ou de la chaîne hôtelière auquel il appartient. Ce site doit être facilement accessible via les moteurs de recherche et permettre la réservation en ligne.	-	2
	+	Le site internet de l'établissement doit être présenté au minimum en 2 langues étrangères.	-	2
	+	Le site internet de l'établissement doit fournir les informations utiles concernant : - Le type et la catégorie officiels délivrés à l'établissement ; - Les tarifs des différents types d'unités d'hébergement ; - Le détail des taxes devant être facturées aux clients ;	-	3

		- Les informations sur la localisation de l'établissement ; - Les principales prestations offertes par l'établissement ; - Une fiche de contact.			
	+	Le site internet de l'établissement doit contenir des informations sur la politique adoptée par l'établissement concernant la confirmation de la réservation.	-	2	
	+	Le site internet de l'établissement doit contenir des informations sur la politique adoptée par l'établissement concernant l'annulation de la réservation.	-	2	
	+	La réservation en ligne sur le site internet de l'établissement doit être possible en moins de 5 clics (1 clic par page à remplir).	-	3	
	+	Le paiement (total ou partiel) en ligne doit être possible sur le site internet de l'établissement.	-	2	
	+	La réservation doit être confirmée par le site internet de l'établissement à travers un email dans un délai ne dépassant pas 24 heures. La confirmation de la réservation doit mentionner les informations suivantes : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	3	
NEDF	NPQS	Enseigne extérieure et façade :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"	
+		L'établissement doit disposer d'une enseigne extérieure permettant d'identifier clairement l'établissement.	A	-	
+		L'enseigne extérieure doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3	
	+	L'enseigne extérieure doit être dotée d'un éclairage nocturne en bon état d'entretien et de propreté.	-	3	
	+	La porte et l'entrée de l'établissement doivent être dotées d'un éclairage nocturne.	A	-	
+		L'ensemble des façades du ou des bâtiments de l'établissement doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-	

NEDF	NPQS	Parking et/ou garage :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Lorsque la capacité d'hébergement de l'établissement dépasse 30 unités d'hébergement, un parking relevant de l'établissement peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Un système de vidéosurveillance en marche doit être prévu 7j/7 et 24h/24 au niveau de tout parking relevant de l'établissement, conformément aux dispositions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.	A	-
+		Un système d'éclairage suffisant et en bon état de maintenance et de propreté doit être prévu au niveau de tout parking relevant de l'établissement. L'éclairage doit permettre d'éviter des zones sombres.	A	-
+		L'ensemble des installations de tout parking relevant de l'établissement (sols, murs, plafonds, structures, protection solaire, marquage au sol, etc.) doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	L'établissement doit assurer un service voiturier.	-	4
	+	Un employé exclusif et qualifié au minimum doit être prévu pour la fonction du service voiturier.	A	-
NEDF	NPQS	Espaces verts :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Des espaces verts en pleine terre doivent être aménagés à l'intérieur et/ou à l'extérieur des bâtiments.	-	3
	+	Les espaces verts en pleine terre doivent être soignés.	-	3
NEDF	NPQS	Entrée de l'établissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'entrée principale de l'établissement doit être équipée d'un portique de sécurité.	-	5

+		L'entrée principale de l'établissement doit être équipée d'un système de vidéosurveillance en marche installé conformément aux dispositions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.	-	5
+		Un détecteur de matériaux doit être prévu à l'entrée de l'établissement.	-	5
+		L'ensemble du matériel et des équipements de l'entrée de l'établissement doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Services à l'arrivée du client :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Un bagagiste au minimum doit être prévu.	-	3
	+	Le bagagiste doit porter un uniforme propre et soigné.	-	2
	+	Le bagagiste doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	2
	+	Les bagages doivent être pris en charge dès l'arrivée du client.	-	2
+		La bagagerie doit être : 1) Sécurisée : la bagagerie doit être dotée d'une porte avec un système de fermeture. 2) Aménagée : elle doit être équipée à l'intérieur d'étagères d'une profondeur minimale de 50 cm et de crochets ou de barres pour les housses valises. 3) Exclusivement réservée au dépôt des bagages des clients.	-	3
+		La bagagerie et ses équipements doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

NEDF	NPQS	Espace et service d'accueil :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le service d'accueil pour l'enregistrement (check-in) doit être assuré derrière un comptoir, devant un bureau ou dans un hall dédié à l'arrivée des clients.	A	-
+		L'espace d'accueil doit disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	2
+		Une signalétique pour l'espace d'accueil permettant de le repérer facilement doit être prévue.	-	3
	+	L'espace d'accueil doit être propre et bien rangé.	-	3
	+	L'établissement doit mettre en place, dans l'espace d'accueil, une signalétique des différents services proposés à la clientèle (restaurant, espace servant des boissons, salle de réunions, ascenseurs, WC, etc.) en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	Le personnel d'accueil doit être présent 24h/24 et 7j/7.	A	-
	+	Le personnel d'accueil doit porter un uniforme propre et soigné.	-	2
	+	Le personnel d'accueil doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	2
+		Le matériel de l'espace d'accueil tel que les ordinateurs, les télécopieurs, les photocopieurs, le scanner et les câbles informatiques ne doit pas être visible, à l'exception des écrans et des claviers.	-	2
	+	L'établissement doit prévoir une brochure affichant les services qu'il offre en deux langues étrangères au minimum, soit sur support papier ou support électronique.	-	2
+		L'espace d'accueil doit être équipé de tables basses et de chaises et/ou de fauteuils, canapés ou sofas.	A	-
+		Les installations et les équipements de l'espace d'accueil doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
	+	Un service de réveil pris en charge par le personnel d'accueil à la demande du client doit être prévu.	-	2

+		L'établissement doit disposer d'un service de conciergerie. Le service de conciergerie peut être rendu derrière le même bureau ou comptoir de l'accueil. Une signalétique du service de conciergerie au niveau de l'espace d'accueil doit être prévue.	-	3
	+	Le personnel de conciergerie doit être présent 7j/7.	-	2
	+	Lorsque l'espace du service de conciergerie est séparé de l'espace d'accueil, il doit être propre et bien rangé.	-	3
+		Lorsque l'espace du service de conciergerie est séparé de l'espace d'accueil, le matériel tel que les ordinateurs, les télécopieurs, les photocopieurs, le scanner et les câbles informatiques ne doit pas être visible, à l'exception des écrans et des claviers.	-	2
	+	Le personnel de conciergerie doit répondre efficacement à la demande du client (lieux à visiter, restaurant, taxi, etc.).	-	3
	+	Le personnel de conciergerie doit présenter au client des explications claires sur les tarifs des services demandés.	-	3
	+	Le personnel de conciergerie doit s'informer des autres besoins du client.	-	2
	+	Le personnel d'accueil et de conciergerie, lorsqu'un service de conciergerie est prévu, doit parler une langue étrangère au minimum.	-	3
	+	Le personnel d'accueil doit être souriant, courtois et disponible.	-	3
	+	Le personnel de conciergerie doit être souriant, courtois et disponible.	-	3
	+	L'affichage des prix des différents types d'unités d'hébergement doit être exclusivement en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). L'affichage des prix doit être en permanence lisible par le client. Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Le service de change des devises étrangères doit être prévu. Le service de change peut être remplacé par un guichet automatique bancaire (GAB) offrant les mêmes services de change.	-	2
	+	Le service de change des devises étrangères doit afficher : - La sous-délégation de change ;	A	-

		- Les cours du jour des taux de change. Le service de change doit remettre un reçu de change avec les mentions légales de l'office des changes ou de l'établissement.			
	+	Lorsque l'établissement dispose d'un guichet automatique bancaire (GAB), il doit être intégré au décor et doit être en bon état de maintenance.	-	2	
	+	Le service internet dans les espaces communs doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	A	-	
	+	Un "Business corner" doit être prévu : 1) Il doit être équipé au minimum d'un (1) ordinateur raccordé à une imprimante avec internet ; 2) Il doit être accessible en permanence par le client. Ce critère est validé si toutes les unités d'hébergement sont équipées d'un ordinateur portable ou fixe et d'une imprimante.	-	3	
	+	Les tableaux, sculptures ou tout autre élément de décoration doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3	
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-	
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3	
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-	
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-	
NEDF	NPQS	Procédures d'enregistrement du client (check-in) :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"	
	+	La durée d'attente de prise en charge au check-in ne doit pas dépasser 5 minutes	-	3	
	+	La procédure de check-in doit se dérouler en moins de 15 minutes, durant laquelle le réceptionniste doit :	-	3	

		1) Identifier le client, 2) Rappeler les éléments de la réservation, le cas échéant, 3) Expliquer les différents services de l'établissement.			
	+	Le type d'unité d'hébergement et les tarifs doivent correspondre à la réservation.	-	2	
	+	Le temps d'attente pour la remise de l'unité d'hébergement ne doit pas dépasser 15 minutes à partir de la fin du check-in.	-	3	
NEDF	NPQS	Procédures de départ du client (check-out) :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"	
	+	La procédure de check-out doit se dérouler en moins de 15 minutes suivant ces étapes : 1) Emission d'une facture, 2) Enquête sur le niveau de satisfaction du client, 3) Remerciement du client et invitation à revenir dans l'établissement.	-	3	
	+	L'affichage des cartes de paiement acceptées doit être visible en permanence. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	2	
	+	L'établissement doit remettre au client une facture acquittée et détaillée en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH), regroupant toutes les prestations consommées. Le prix facturé doit correspondre aux informations tarifaires indiquées sur la confirmation de réservation et dans les différents points de vente.	A	-	
	+	Le processus de paiement doit être rapide.	-	3	
	+	Le terminal de paiement électronique (TPE) doit être prévu. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	3	
	+	Un formulaire d'évaluation de la satisfaction du client doit être remis lors de son départ ou envoyé dans un délai ne dépassant pas 72 heures.	-	5	

NEDF	NPQS	Toilettes dans les espaces communs :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une signalétique adaptée doit être prévue pour les toilettes réservées aux hommes et à celles réservées aux femmes.	-	3
+		La porte d'entrée principale des toilettes dans les espaces communs doit avoir un système de fermeture automatique.	A	-
+		L'extraction de l'air doit se faire par une fenêtre, ou par ventilation mécanique contrôlée "VMC" dans l'ensemble des toilettes dans les espaces communs.	-	3
+		La ventilation mécanique contrôlée "VMC" et/ou la fenêtre dans l'ensemble des cabines et parties communes doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Des lavabos alimentés d'eau froide et chaude et équipés d'un point lumineux et d'un miroir doivent être prévus.	A	-
+		Les lavabos peuvent-être dotés d'un mitigeur automatique avec contrôle externe de la température de l'eau. Le déclenchement de la robinetterie au niveau des lavabos peut être par commande infrarouge.	-	3
+		Tous les points d'eau liés aux lavabos doivent être raccordés à une installation d'un circuit d'eau en boucle fermée permettant l'arrivée de l'eau en moins de 3 minutes, avec une température maximale ne dépassant pas 50 °C pour l'eau chaude et 20 °C pour l'eau froide.	-	2
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie des lavabos (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	3
+		La plomberie des lavabos et des WC ne doit pas être apparente, sauf dans le cas d'ensemble design.	-	3
+		Le chauffe-eau doit être non apparent.	A	-

+		Un distributeur de savon liquide et un sèche-mains à usage unique (papier prédécoupé ou carré coton de dimensions 30x30 cm avec corbeille spécifique) doivent être prévus.	A	-
+		Une poubelle avec un couvercle et ouverture à pied ou automatique doit être prévue.	A	-
+		Les cabines WC doivent être dotées d'un système de verrouillage de l'intérieur et dotées d'un point lumineux.	A	-
	+	Les cuvettes des toilettes doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette sur dérouleur, doit être prévu.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support, doit être prévu.	A	-
		Un seul grand rouleau de papier toilette avec dérouleur dédié peut être accepté.	A	-
+		Une patère dans chaque cabine WC hommes et femmes doit être prévue.	A	-
	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé.	-	3
+		Les toilettes dans les espaces communs doivent être en bon état d'entretien et de propreté (absence d'odeurs désagréables).	A	-
+		La robinetterie, la tuyauterie et les siphons doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les miroirs et les vitres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état de d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Ascenseurs :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Un service de déplacement via un ascenseur peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	2

+		Une signalétique ou plaques indiquant les numéros des unités d'hébergement et les services de l'établissement par niveau, doit être prévu soit dans la cabine soit à proximité des boutons d'appel des ascenseurs.	-	3
+		L'ascenseur doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
	+	Le délai d'attente en heure de pointe devant l'ascenseur doit être inférieur à 5 minutes.	-	3
NEDF	NPQS	Couloirs, Coursives et escaliers de l'établissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Les couloirs, coursives et escaliers de l'établissement doivent être non encombrés et parfaitement éclairés jour et nuit (éclairage naturel ou artificiel), lors du passage des clients.	A	-
+		Les couloirs ou escaliers fermés doivent disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	3
	+	Les plateaux-repas en attente de débarrassage ne doivent pas être déposés sur les couloirs, coursives ou paliers.	-	3
	+	Lorsque les murs des couloirs, coursives et/ou escaliers sont décorés (tableaux, fresques, peintures, etc.), les éléments décoratifs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Un éclairage automatisé aux passages des clients (détecteurs de mouvements) doit être installé dans les couloirs, coursives et/ou escaliers de l'établissement.	-	2
+		Un éclairage LED (ou ampoules à basse consommation) doit être installé dans les couloirs, coursives et/ou escaliers de l'établissement.	-	3
+		Une signalétique indiquant la direction des différents espaces et services de l'établissement (espaces de restauration et/ou de boissons, fitness, conférences, etc.) doit être prévue. La signalétique doit être : 1) visible dans tous les sens, 2) apposée sur des murs, au sol ou sur des panneaux ou totem, 3) peut comprendre des pictogrammes afin d'être compréhensible dans toutes les langues.	-	3

	+	Les voilages, tentures et doubles rideaux, lorsqu'ils sont prévus, doivent être correctement accrochés et en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le mobilier doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les escaliers intérieurs et extérieurs de l'établissement doivent être équipés de mains courantes lorsque le nombre de marches dépasse dix.	A	-
+		Lorsque des cendriers sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les vitres, les miroirs et les cadres, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Unités d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Chaque unité d'hébergement doit porter un numéro ou une appellation qui la différencie des autres.	A	-
+		Lorsque l'unité d'hébergement est réservée aux clients non-fumeurs, le logo "Interdit de fumer" doit être apposé sur ou à côté de la porte de l'unité d'hébergement.	-	3
+		Lorsque toutes les unités d'hébergement de l'étage sont réservées aux clients non-fumeurs, le logo peut être placé près des ascenseurs et des escaliers.		
+		Le système de serrures doit être électronique.	A	-
+		Un dispositif de commande centralisée de l'ensemble des éclairages doit être prévu à l'entrée de l'unité d'hébergement.		
+		Le système de commande centralisée doit permettre la coupure du courant électrique de chaque unité d'hébergement, à l'exception du réfrigérateur.	-	2

+		La porte d'entrée de l'unité d'hébergement doit avoir un système de fermeture automatique.	-	3
+		Un entrebâilleur doit être fixé à la porte d'entrée. Il peut être remplacé par un judas.	-	3
+		La porte doit se fermer de l'intérieur sans possibilité d'ouverture de l'extérieur.	A	-
+		La porte doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Le personnel d'étages (femmes de chambres, valets) doit porter un uniforme propre et soigné.	-	3
	+	Le personnel d'étages (femmes de chambres, valets) doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom et la fonction.	-	2
	+	En cas de dysfonctionnement d'un équipement ou d'une installation, la maintenance doit être assurée par l'établissement en une durée maximale de 30 minutes après réclamation du client.	-	3
+		Les vitres et les miroirs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Température dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Un système d'air conditionné peut être installé. Ce dernier peut être encastré et non apparent. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
	+	La température du système d'air conditionné doit être contrôlable par le client, sinon la température dans les unités d'hébergement doit être comprise entre 18°C et 26°C.	-	3

+		Un système de coupure automatique de l'air conditionné lors de l'ouverture des fenêtres peut être installé.	-	3
NEDF	NPQS	Fenêtres et baies vitrées de l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Les unités d'hébergement en rez-de-chaussée ou à l'étage avec vis-à-vis, doivent être équipées d'un système de brise vue (voilages, moucharabieh, etc.) permettant le passage de la lumière seulement.	A	-
	+	Les fenêtres doivent s'ouvrir et se fermer facilement, sauf dans le cas d'application des normes de sécurité en vigueur.	-	3
+		L'ensemble des fenêtres et baies vitrées dans l'espace sommeil doivent être équipées d'un système d'occultation (rideaux, volets ou stores).	A	-
	+	Le système d'occultation dans l'espace sommeil doit être efficace (ne permet pas le passage de la lumière).	-	2
	+	Les rideaux, les volets ou les stores doivent s'ouvrir et se fermer facilement ou automatiquement.	-	3
+		Les rails des systèmes de voilage et d'occultation ne doivent pas être visibles sauf s'ils sont intégrés aux éléments de décoration.	-	3
	+	Les cadres et les poignées des fenêtres doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Le système de brise vue et le système d'occultation doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Nuisances sonores dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le niveau d'isolation phonique doit être inférieur à 50 décibels, dans les conditions suivantes : porte de l'unité d'hébergement fermée, fenêtres fermées et air conditionné tournant avec sa vitesse maximale.	-	3
	+	L'isolation phonique de l'unité d'hébergement doit permettre un confort sonore pour le client.	-	3

NEDF	NPQS	Téléphone - Téléviseur dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Un téléphone permettant d'effectuer des appels à l'intérieur de l'établissement doit être installé.	A	-
	+	Un téléphone permettant d'effectuer des appels à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement en passant par le standard ou le service d'accueil doit être prévu.	-	3
	+	Un téléphone permettant d'effectuer directement des appels à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement sans passer par le standard ou le service d'accueil peut être installé. Cette norme permet de valider la norme relative au téléphone permettant des appels en passant par le standard ou le service d'accueil.	-	3
	+	Les instructions d'utilisation du téléphone doivent être faciles à comprendre, indiquer les numéros des services fournis par l'établissement, être présentées soit sur le téléphone, soit sur un document imprimé à proximité, et être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	Le téléphone (clavier, écouteur et micros) doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Le services internet filaire et/ou sans fil (Wi-Fi), doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	A	-
	+	Le téléviseur à écran plat, en état de marche et pouvant capter au minimum deux chaînes nationales, doit être prévu. Le téléviseur peut être placé sur un support ou accroché au mur.	A	-
	+	L'accès à un minimum de 3 chaînes étrangères sur le téléviseur doit être prévu.	-	2
	+	L'accès à un minimum de 3 chaînes thématiques (sport, culture, enfants, documentaire, musique, etc.) sur le téléviseur doit être prévu.	-	2
	+	L'image du téléviseur doit être nette.	-	3

	+	Une liste imprimée des chaînes proche du téléviseur ou de sa télécommande doit être prévue. Cette liste peut être présentée à l'ouverture de l'écran du téléviseur sur une page facile d'accès. La liste qu'elle soit imprimée ou présentée sur écran du téléviseur doit correspondre aux programmes disponibles.	-	2
	+	Une seule télécommande pour le téléviseur et le récepteur doit être mise à la disposition du client.	-	2
	+	Les câblages électriques de tous les téléviseurs doivent être invisibles.	-	3
	+	Le téléviseur doit être en bon état d'entretien et de maintenance (télécommande, boutons, clavier de commande).	-	3
NEDF	NPQS	Lits, literie, tables et éclairage de chevet dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'ensemble des lits doivent répondre aux dimensions minimales suivantes : - Pour les lits doubles : soit un lit de dimensions 140x190 cm ; - Pour les lits jumeaux/twin : soit 2 lits de dimensions 80x190 cm chacun.	A	-
+		Le matelas doit être d'une épaisseur minimale de 20 cm.	A	-
+		Une tête de lit doit être prévue.	A	-
+		Un lit supplémentaire adulte, avec alèse, doit être disponible à la demande du client.	-	3
+		Un lit supplémentaire bébé, avec alèse, doit être disponible à la demande du client.	-	3
+		Les lits supplémentaires doivent être protégés lors de leur stockage.	-	2
+		Le lit supplémentaire doit avoir un matelas d'une épaisseur minimale de 15 cm.	A	-
+		Un oreiller propre et en bon état doit être disponible par personne sur le lit, le traversin n'est pas accepté sans oreiller.	A	-
	+	Un oreiller supplémentaire en bon état d'entretien et de propreté avec housse de protection et taie d'oreiller doit être mis à la disposition du client	-	3

		sur sa demande. Lorsque l'oreiller est rangé dans la penderie de l'unité d'hébergement, il doit être protégé.		
+		Chaque oreiller ou traversin doit être équipé d'une housse de protection.	A	-
+		Chaque oreiller ou traversin doit avoir une taie d'oreiller ou de traversin.	A	-
+		Le sommier du lit doit être au moins de la même taille que le matelas.	-	4
+		Un protège matelas en coton (alèse), ou une housse alèse lavable doit être prévu(e) pour couvrir le matelas.	A	-
+		Une paire de draps plats par lit suffisamment longue pour couvrir le lit doit être prévue. Le drap housse pour matelas peut remplacer le drap plat de dessous. La housse de couette peut remplacer le drap plat de dessus.	A	-
+		Chaque lit doit être couvert d'une couette protégée par une housse de couette. L'ouverture de la housse de couette doit être vers le pied du lit.	A	-
	+	Une couverture supplémentaire en bon état de propreté doit être prévue sur demande. Lorsque la couverture supplémentaire est rangée dans l'unité d'hébergement, elle doit être protégée.	-	3
	+	Le linge de lit (alèse, drap, taie, housse de protection, couette et/ou couverture) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	La literie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les couvre-lits et les coussins décoratifs doivent être en bon état de présentation et de propreté. Un coussin décoratif ne peut pas remplacer un oreiller.	-	3
+		Une (1) table de chevet par personne, ou équivalent, doit être installée sur le côté du lit avec une surface libre pour déposer des affaires personnelles.	A	-
+		Une (1) lampe ou applique murale doit être prévue pour chaque table de chevet. Chaque lampe ou applique murale doit être dotée d'un interrupteur individuel.	A	-

+		+	L'unité d'hébergement doit être équipée d'un (1) interrupteur électrique à proximité du lit pour permettre l'allumage d'une source de lumière supplémentaire, en plus des lampes de chevet.	A	-
			L'accès au lit doit être facile des deux côtés.	-	3
NEDF		NPQS	Équipement minimal dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+			Un (1) point lumineux au minimum doit être prévu pour éclairer l'unité d'hébergement. Chaque spot encastré est compté comme un point lumineux.	A	-
+			Deux (2) points lumineux au minimum doivent être prévus pour éclairer l'unité d'hébergement. Chaque spot encastré est compté comme un point lumineux.	-	3
		+	Les lampes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
		+	Lorsque des abat-jours sont prévus, ils doivent être propres et correctement installés.	-	3
		+	Toutes les lampes doivent être en état de fonctionnement.	-	3
		+	Les points lumineux doivent éclairer la totalité de l'unité d'hébergement (il ne doit pas y avoir de zones sombres).	-	3
+			Une (1) table d'une hauteur égale ou avoisinant 70 cm, servant de bureau et/ou de coiffeuse doit être prévue.	-	4
+			La table doit être équipée d'un (1) miroir lorsqu'elle est utilisée à la fois comme bureau et coiffeuse. Le miroir peut-être aussi dans un tiroir pliable. Lorsque le bureau et la coiffeuse sont séparés, cette dernière doit être dotée d'un miroir.	-	3
+			Un (1) point lumineux doit être prévu spécifiquement pour la table servant de bureau ou de coiffeuse, permettant d'éclairer la zone d'écriture ou de maquillage.	-	4
+			Une (1) prise de courant électrique libre, proche de la table servant de bureau et/ou de coiffeuse, facilement accessible (pas en dessous de la table	A	-

		servant de bureau et/ou de coiffeuse) et placée au maximum à un mètre de distance de la table doit être prévue.		
	+	Tous les équipements électriques (interrupteurs, prises de courant électrique) doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Un (1) porte bagage fixe ou pliable doit être prévu dans l'unité d'hébergement.	A	-
+		Une penderie ou équivalent doit être prévue.	A	-
+		La penderie ou équivalent doit être 1) d'une profondeur minimale de 50 cm et 2) d'une hauteur minimale de 140 cm sous la barre de penderie.	-	3
+		La penderie doit être fermée par des portes battantes ou coulissantes. Les rideaux ne sont pas acceptés comme moyen de fermeture de la penderie.	-	3
+		La penderie doit comporter des tiroirs et/ou étagères.	A	-
	+	La penderie ou le dressing-room doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Un minimum de deux (2) cintres à barres et un (1) cintre à pinces par personne doivent être prévus. Les cintres disponibles dans les blanchisseries ne sont pas acceptés. Le cintre avec à la fois une barre et une pince est considéré comme un cintre à pince. Tous les cintres doivent être homogènes.	A	-
+		Une (1) assise (chaise, fauteuil, pouf, sofa ou canapé) au minimum doit être prévue. Le lit n'est pas considéré comme une assise.	A	-
+		Une (1) assise supplémentaire (chaise, fauteuil, pouf, sofa ou canapé) peut être prévue. Le lit n'est pas considéré comme une assise.	-	4
+		Une table basse doit être prévue.	-	4
+		Une table à manger et des chaises doivent être prévues.	A	-
+		Lorsqu'un espace extérieur privé ou un balcon d'une surface minimale de 3m ² en supplément de la surface de l'unité d'hébergement est prévu, il doit être équipé au minimum de deux assises et d'une table.	-	2
		Les sols, les garde-corps et le mobilier, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.		

+		Un grand miroir, mural sur support ou fixé à l'intérieur de la porte de la penderie doit être prévu. Ce miroir ne remplace pas le miroir de la table servant de bureau et/ou de coiffeuse.	A	-
+		Un coffre-fort à verrouillage électronique et fixé solidement doit être prévu.	-	5
	+	Les claviers des télécommandes et les boîtiers muraux de l'air conditionné ou du chauffage, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Les équipements et le mobilier de l'unité d'hébergement doivent être en bon état de maintenance, d'entretien et de propreté.	-	3
NEDF	NPQS	Autres services dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le service de blanchisserie, de nettoyage à sec ou de repassage peut être proposé dans l'unité d'hébergement. Dans ce cas il faut respecter les normes qui découlent de cette norme principale.	-	3
	+	Les tarifs des services proposés dans l'unité d'hébergement doivent être affichés en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH) ainsi que le montant des taxes pouvant être facturées au client lorsqu'elles ne sont pas incluses dans les prix affichés.	A	-
NEDF	NPQS	Petit équipement dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Des sacs pour collecter les vêtements destinés à la blanchisserie, au nettoyage à sec ou au repassage doivent être mis à la disposition du client dans l'unité d'hébergement.	-	3
+		Une corbeille doit être mise à la disposition du client : 1) différente de celle présente dans la salle de bain, 2) avec un intérieur métallique et non inflammable fournie obligatoirement dans les unités d'hébergement réservées aux fumeurs, 3) avec ou sans couvercle.	-	3

	+	La corbeille doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le panneau "ne pas déranger" doit être prévu. Le panneau peut être électronique.	A	-
	+	Toutes les brochures et la documentation mises à la disposition du client, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
NEDF	NPQS	Sanitaires de l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La porte de la salle de bain doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		La salle de bain peut être équipée d'un système d'aération adéquat (VMC et/ou fenêtre donnant sur l'extérieur).	-	3
	+	Le système d'aération doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Les WC doivent être équipés d'un rouleau de papier toilette sur dérouleur.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support doit être prévu.	A	-
	+	Le dérouleur de papier toilette doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Un distributeur de sacs pour récupération des serviettes hygiéniques doit être placé à proximité de la cuvette des WC.	-	3
	+	Les cuvettes des WC doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé.	A	-
	+	Lorsqu'un bidet et/ou une douchette proches des WC sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Si la salle de bain contient : 1) Une douche seulement : elle doit être équipée d'une douchette sur barre ajustable ou d'une douche pluie en plafond avec une douchette en plus. 2) Une baignoire seulement : elle doit être équipée d'un dispositif de douche sur barre ajustable.	A	-

		3) Une baignoire et une douche : une douchette sur barre ajustable est exigée seulement pour la douche.		
+		Une poignée de sécurité, permettant sa prise en main en position debout, doit être prévue dans le cas de douche et/ou douche sur baignoire.	A	-
+		Lorsqu'un pare-douche ou une cabine de douche est prévu(e), il(elle) peut être en verre ou en plastique.	-	4
	+	Le pare-douche ou cabine de douche doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le lavabo doit être alimenté en eau chaude et en eau froide.	A	-
+		Tous les points d'eau liés aux lavabos et aux douches doivent être raccordés à une installation d'un circuit d'eau en boucle fermée permettant l'arrivée de l'eau en moins de 3 minutes, avec une température maximale ne dépassant pas 50°C pour l'eau chaude et 20°C pour l'eau froide.	-	2
+		La plomberie des lavabos et WC doit être non apparente, sauf dans le cas d'ensemble design.	-	4
+		Un espace ou des étagères doivent être aménagés pour permettre au client de déposer ses affaires de toilette.	-	3
+		Deux (2) verres pour se rincer la bouche protégés par des couvercles ou retournés sur un set à usage unique, doivent être prévus.	A	-
	+	Les verres pour se rincer la bouche ainsi que leurs couvercles doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Le chauffe-eau doit être non apparent.	A	-
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	3
+		Deux (2) patères ou une (1) patère à deux crochets doivent être prévues.	A	-
+		Une poubelle avec couvercle s'ouvrant à l'aide d'une pédale ou automatiquement doit être prévue.	A	-
+		Deux (2) points lumineux au minimum doivent être prévus.	A	-

	+	Un éclairage adapté doit être prévu et doit permettre d'éviter les zones d'ombre sur le visage face au miroir.	-	3
+		Une (1) prise de courant électrique pour le rasoir avec un transformateur de basse tension doit être prévue.	-	3
+		Un miroir au-dessus du lavabo doit être prévu.	A	-
+		Une étagère spécifique ou un support pour deux serviettes de bain doit être prévu, 1) il doit être différent du porte serviettes et des patères, 2) à proximité de la baignoire et/ou de la douche.	-	4
+		Un porte serviettes ou support pour 2 serviettes doit être prévu, 1) il doit être différent de l'étagère spécifique ou le support pour les serviettes de bain et des patères et 2) il doit être à proximité des lavabos.	A	-
	+	Des produits d'accueil doivent être prévus pour chaque client : 1 shampoing et 1 savon, avec possibilité d'utilisation d'un distributeur combinant les deux.	A	-
	+	Les produits d'accueil doivent être à usage unique, siglés sous le nom de l'établissement ou d'une même marque.	-	3
	+	Le support des produits d'accueil doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Le linge de toilette doit être entièrement en coton. Le minimum requis par personne dans la salle de bain est de : - Un (1) drap de bain (140x70cm) ; - Une (1) serviette de toilette (70x50cm).	A	-
	+	Un peignoir de bain doit être mis à disposition du client sur sa demande.	-	3
	+	Une paire de chaussons à usage unique doit être prévue à la demande du client.	-	3
	+	Le linge de toilettes doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	La faïence murale de la baignoire et/ou douche, doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les équipements (porte-serviette, étagère, etc.), robinetterie et bondes doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3

	+	Les joints des baignoires, des lavabos et des douches doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les fenêtres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Cuisine/Kitchenette/Cuisine de type ouverte dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'espace cuisine doit comprendre un évier pour laver la vaisselle ainsi qu'un robinet mitigeur.	A	-
	+	Le robinet de l'espace cuisine doit être alimenté en eau chaude et froide 24h/24 en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un plan de travail doit être prévu.	A	-
+		Des plaques de cuisson électriques doivent être installées.	A	-
+		Une hotte avec filtres doit être installée.	-	4
+		Une prise de courant électrique doit être prévue sur le plan de travail.	A	-
+		Une armoire à étagères et/ou armoire murale doit être prévue.	A	-
		Une vaisselle de table doit être fournie au nombre de : - 6 verres, - 6 assiettes, - 6 bols/mug, - 6 tasses à café, - 6 grandes cuillères, - 6 petites cuillères, - 6 couteaux, - 6 fourchettes.	A	-
+		La vaisselle doit être assortie et en bon état d'entretien et de propreté.		

+		Une théière avec 6 verres au minimum doit être prévue.	A	-
+		Un équipement pour la préparation des repas doit être prévu. Le minimum d'équipement requis est de : - 1 saladier, - 1 plat allant au four, - 2 casseroles, - 1 poêle, - 1 couteau, - 1 passoire. Au-delà de 6 personnes, la quantité de ces équipements doit doubler tout en offrant des tailles différentes.	A	-
+		Un four doit être prévu.	A	-
+		Un réfrigérateur doit être prévu.	A	-
+		Une machine à café doit être prévue.	A	-
+		Une bouilloire doit être prévue.	A	-
+		Des sacs poubelle doivent être prévus.	A	-
+		Une poubelle munie d'un couvercle doit être prévue.	A	-
	+	Le matériel mis à la disposition des clients doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Dans le cas où le nettoyage de l'unité d'hébergement ne se fait pas quotidiennement, l'équipement minimal de nettoyage du sol doit comprendre : 1 seau, 1 balai, 1 balai à frange avec seau et presse et/ou 1 dispositif de serpillère, 1 aspirateur ou balai mécanique (pour les moquettes), 2 linges et une éponge pour la vaisselle.	A	-

NEDF	NPQS	Services hôteliers :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le service de nettoyage des unités d'hébergement au cours du séjour doit être prévu à la demande du client.	-	3
	+	Le service de changement quotidien du linge et des éponges de la salle de bain et/ou de la douche doit être prévu.	-	3
	+	Le service de changement du linge et des éponges de la salle de bain et/ou de la douche doit être prévu à la demande du client.	-	3
	+	Le service de changement des draps de lits doit être prévu à la demande du client.	-	3
	+	La collecte des ordures et poubelles à l'intérieur de l'unité d'hébergement doit se faire quotidiennement.	-	3
	+	La collecte des ordures et poubelles déposés devant la porte de l'unité d'hébergement doit se faire quotidiennement.	A	-
	+	Une ou des machine(s) à la laver en libre-service doivent être mises à la disposition des clients dans les espaces communs.	-	2
	+	Un ou des sèche-linge en libre-service doivent être mis à la disposition des clients dans les espaces communs.	-	2
+		Les sols, les murs et les plafonds des espaces communs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Espaces petit-déjeuner ou de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le service du petit-déjeuner doit être prévu pendant une durée minimale de 3 heures, entre 6h00 et 10h30. L'affichage des horaires du service du petit-déjeuner doit être prévu à l'entrée de l'espace petit-déjeuner ou de restauration.	A	-

+	+	Le service de déjeuner ou de dîner peut être prévu 7j/7 dans le ou les espaces de restauration. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
	+	Les services de déjeuner et de dîner peuvent être prévus 7j/7 dans le ou les espaces de restauration.	-	3
	+	L'espace petit-déjeuner ou de restauration doit être strictement non-fumeur avec la possibilité de disposer d'une zone isolée réservée aux fumeurs.	-	3
+		L'espace petit-déjeuner ou de restauration fermé doit avoir une température ambiante comprise entre 18°C et 26°C.	-	3
+		Un système d'extraction d'air ou d'aération doit être installé, dans les espaces fermés, pour empêcher la propagation de l'odeur de la fumée, des odeurs de cuisine et/ou de préparation dans la salle.	-	3
	+	Les stations ou unités de service et/ou de distribution, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Une distance minimale de 1,5 m doit être prévue entre les stations ou unités de service et/ou de distribution et les tables réservées aux clients.	-	2
+		Des chaises hautes réservées aux bébés doivent être mises à disposition des clients.	-	2
+		Une décoration avec des fleurs naturelles fraîchement coupées doit être prévue.	-	2
	+	Les points d'éclairage doivent être en bon état de maintenance.	-	3
	+	Les tableaux, les sculptures ou tout élément de décoration doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le mobilier, en particulier les tables et les chaises, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les voilages, les tentures et les stores, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	L'art de la table dans les espaces petit-déjeuner ou de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les couverts doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	La verrerie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le linge de la table (nappes, set de table, autres nappes, etc.) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les serviettes de table doivent être prévues.	A	-
+		Les serviettes de table doivent être en tissu.	-	3
NEDF	NPQS	Services du petit-déjeuner :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit porter un uniforme.	-	2
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	2
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service du petit-déjeuner doivent être propres et soignées.	-	2
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit être souriant, courtois et disponible.	-	2
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	4
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	4

	+	En cas de besoin d'intervention (table bancale, absence de sel ou poivre, couvert tombé au sol, etc.), le personnel de service du petit-déjeuner doit être efficace et cordial.	-	4
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	4
	+	Un choix entre 2 variétés minimum de jus de fruits frais doit être prévu.	-	2
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	4
	+	Un service café et/ou thé à table doit être prévu. Le café doit être préparé à la demande du client à l'aide d'une machine à café espresso avec broyeur de café en grains.	-	3
	+	Une variété de pains et de viennoiseries doit être prévue.	A	-
	+	Le pain et les viennoiseries doivent être frais.	-	3
	+	Les propositions des préparations chaudes doivent être diversifiées (œufs au plat, œufs brouillés, œufs à la coque, omelette, saucisses, crêpes, etc.).	-	3
	+	Le set d'épices (sel, poivre, moutarde, sauces, etc.) doit être propre, bien présenté et en nombre suffisant sur la table ou apporté à la demande du client.	-	3
	+	L'addition doit être présentée à la demande du client.	-	3
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale.	-	3
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit montrer de l'attention lors de l'entrée et du départ du client.	-	3
NEDF	NPQS	Services du déjeuner et/ou dîner :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La carte de restauration et de boissons autre que celle du petit-déjeuner doit être prévue. Les prix doivent être affichés sur la carte de restauration et de	A	-

		boissons en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.		
+		La carte de restauration et de boissons doit être prévue dans une langue étrangère au minimum.	A	-
	+	La carte doit être propre et en bon état.	-	3
	+	La durée d'attente ne doit pas dépasser 1 minute pour que le client prend une place dans l'espace de restauration.	-	4
	+	Une proposition de boissons doit être effectuée en une durée maximale de 5 minutes après que le client soit installé.	-	3
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit suggérer et fournir des explications sur les plats proposés par l'établissement.	-	4
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	3
	+	Le set d'épices (sel, poivre, moutarde, sauces, etc.) doit être propre, bien présenté et en nombre suffisant sur la table ou apporté à la demande du client.	-	3
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit fournir, à la demande du client, des informations utiles sur les types de plats proposés et les boissons mentionnés sur la carte.	-	4
	+	Les plats et les boissons servis doivent correspondre à la commande.	-	3
	+	En cas de besoin d'intervention (table bancale, absence de sel ou poivre, couvert tombé au sol, etc.), le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit être efficace et cordial.	-	4
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit porter un uniforme.	-	2
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	2
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service du déjeuner et/ou dîner doivent être propres et soignées.	-	2
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit être souriant, courtois et disponible.	-	2

	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	3
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	2
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	2
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit proposer au client du thé, du café ou une infusion à la fin du repas. Le café doit être préparé à la demande du client à l'aide d'une machine espresso avec broyeur de café en grains.	-	4
	+	L'addition doit être présentée à la demande du client.	-	3
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale.	-	3
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit montrer de l'attention lors de l'arrivée et du départ du client.	-	3
NEDF	NPQS	Présentation des mets dans les espaces de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Les entrées doivent être bien présentées.	-	3
	+	Le plat principal doit être bien présenté.	-	3
	+	Les plats chauds et froids doivent être servis à une température convenable.	-	3
	+	Les desserts doivent être bien présentés.	-	3

NEDF	NPQS	Espace servant des boissons :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Un service de boissons peut être prévu dans l'espace servant des boissons. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
	+	L'espace servant des boissons doit être ouvert à la clientèle 7j/7.	-	3
+		La température de l'espace intérieur servant des boissons doit être comprise entre 18°C et 26°C.	-	3
	+	Les installations et équipements de l'espace servant des boissons doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Le comptoir de l'espace servant des boissons doit être propre et soigneusement organisé (absence de machine à café ou à jus de fruits sur le comptoir).	-	3
	+	Les points d'éclairage doivent être en bon état de fonctionnement.	-	3
	+	Le mobilier (comptoir, tabourets, tables, chaises, fauteuils, canapés, etc.) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les équipements derrière le comptoir ne doivent pas être visibles. Les étagères et la verrerie doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les voilages, les tentures, les vélums et stores, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	2
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

NEDF	NPQS	Services dans l'espace servant des boissons :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Une carte des boissons affichant les prix doit être prévue. Les prix doivent être affichés en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	La carte doit être propre et en bon état.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit être souriant, courtois et disponible.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit parler une langue étrangère au minimum.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit porter un uniforme.	-	2
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service de l'espace servant des boissons doivent être propres et soignées.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	2
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	2
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	2
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	2
	+	Les boissons doivent être proposées au client dans un délai ne dépassant pas 5 minutes après son installation.	-	3
	+	La vaisselle des boissons doit être propre et adaptée au choix des boissons.	-	3

	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit suggérer des boissons disponibles. Le café doit être préparé à la demande du client à l'aide d'une machine à café espresso avec broyeur de café en grains.	-	3
	+	La commande doit être servie dans un délai ne dépassant pas 15 minutes.	-	3
	+	Les boissons servies doivent correspondre à la commande.	-	2
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	2
	+	L'addition doit être présentée à la demande du client.	-	3
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit montrer de l'attention lors de l'entrée et du départ du client.	-	2
NEDF	NPQS	Salles polyvalentes :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une ou plusieurs salles polyvalentes peuvent être prévues pour offrir des services d'organisation de conférences, banquets, séminaires et autres. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	4
+		La température de la salle ou des salles polyvalentes doit être comprise entre 18°C et 26°C. La salle ou les salles polyvalentes doivent disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	3
+		Un téléphone intérieur doit être prévu à l'intérieur ou devant la porte de la salle.	-	2
+		Le service internet filaire et/ou sans fil (Wi-Fi), doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	3

+		Un système d'occultation permettant de mettre la salle dans l'obscurité doit être prévu.	-	3
+		Le système d'occultation doit être en bon état d'entretien et correctement installé.	-	3
+		Le mobilier de la salle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		L'équipement de la salle (écran, projecteur vidéo, etc.) doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	2
+		Les vitres doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Piscine intérieure et/ou extérieure :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Le service de natation peut être prévu dans la piscine intérieure et/ou extérieure. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		La piscine intérieure, lorsqu'elle est prévue, doit être chauffée au minimum à 26°C.	-	3
+		Un panneau d'instructions à respecter doit être placé d'une manière visible à proximité de la piscine. Les informations peuvent être soit écrites soit illustrées par des pictogrammes.	A	-
+		Le panneau d'instructions à respecter doit préciser en particulier : - Si la piscine est ouverte aux non-résidents ou réservée uniquement aux résidents ; - Les horaires d'ouverture ; - Le numéro de contact en cas d'urgence et l'emplacement du téléphone le plus proche ; - Les règles d'utilisation des plongeurs ou toboggans lorsqu'ils existent ; - L'âge des enfants devant être	A	-

		accompagnés ; - La tenue adaptée à la natation ; - L'interdiction de l'accès des animaux.		
	+	Les douches aménagées près de la piscine doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Les profondeurs de l'eau du bassin ou des bassins doivent être marquées soit en centimètres ou en mètres. La marque doit être visible et lisible tout autour du bassin ou des bassins et en particulier à proximité de l'entrée du bassin.	-	2
+		Le pourtour de la piscine doit être antidérapant.	A	-
	+	L'espace piscine (incluant la piscine et ses abords) doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
	+	L'eau de la piscine doit être propre.	A	-
	+	Les joints dans et autour du bassin ou des bassins doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Des transats ou des chaises et des tables à leur proximité doivent être prévus.	-	3
		Des parasols doivent être prévus près des piscines extérieures.		
+		Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être disponibles en nombre suffisant.	-	3
	+	Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Des matelas disposés sur les transats, en bon état d'entretien et de propreté, doivent être prévus.	-	5
	+	Un service de linge de bain doit être proposé au client.	-	2
	+	Le linge de bain doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		La surveillance de la piscine doit être assurée par un maître-nageur, ayant un certificat de sauveteur. Un employé polyvalent, ayant une formation adaptée, peut assurer ce service.	A	-

	+	Un service de boissons et de collations peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	2
	+	La carte des boissons et des collations doit indiquer les prix en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	2
	+	Les collations doivent être servies à une température convenable.	-	2
	+	Les commandes des boissons et des collations doivent être traitées dans un délai raisonnable.	-	2
	+	La vaisselle doit être collectée régulièrement.	-	3
	+	Le personnel de service doit porter un uniforme facilement reconnaissable.	-	2
	+	L'uniforme doit être propre et soigné.	-	2
	+	Le personnel de service doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	2
	+	Le personnel de service doit être souriant, courtois et disponible.	-	2
	+	Le personnel de service doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	2
	+	Le personnel de service doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	2
	+	Le personnel de service doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	2
+		Les plafonds des piscines couvertes, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Exploitation d'une plage privative :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Les établissements à proximité de la mer, peuvent exploiter une plage privative, conformément aux dispositions prévues par la législation et la	-	3

			réglementation en vigueur. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.		
+			Un panneau d'instructions à respecter doit être placé d'une manière visible sur l'accès de la plage. Les informations peuvent être soit écrites soit illustrées par des pictogrammes.	A	-
+			Des transats ou des chaises doivent être prévus. Les transats ou les chaises doivent être disponibles en nombre suffisant.	-	3
	+		Des matelas disposés sur les transats, en bon état d'entretien et de propreté, doivent être prévus.	-	2
+			Des tables doivent être prévues près des transats ou des chaises.	-	3
+			Des parasols doivent être prévus.	-	3
	+		Les équipements doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+		Un service de linge de bain doit être proposé au client.	-	3
	+		Le linge de bain mis à la disposition du client doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+			La surveillance de la plage doit être assurée par un maître-nageur, ayant un certificat de sauveteur ou une formation adaptée. Le maître-nageur doit être présent durant ses horaires de travail.	A	-
	+		Les accès à la plage privative depuis l'établissement doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+			L'établissement doit équiper cette plage de deux (2) vestiaires, munis de casiers, de douches et de toilettes séparées pouvant être fermées de l'intérieur pour les hommes et les femmes, sous forme de structures légères. Les vestiaires peuvent être sur ou proche de la plage.	-	3
	+		Les vestiaires et ses équipements doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+		Un service de boissons et de collations peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	2

	+	La carte des boissons et des collations doit indiquer les prix en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	2
	+	Les collations doivent être servies à une température convenable.	-	2
	+	Les commandes des boissons et des collations doivent être traitées dans un délai raisonnable.	-	2
	+	La vaisselle doit être collectée régulièrement.	-	3
	+	Le personnel de service doit porter un uniforme facilement reconnaissable.	-	2
	+	L'uniforme doit être propre et soigné.	-	2
	+	Le personnel de service doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	2
	+	Le personnel de service doit être souriant, courtois et disponible.	-	2
	+	Le personnel de service doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	2
	+	Le personnel de service doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	2
	+	Le personnel de service doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	2
NEDF	NPQS	Equipements d'animation :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le service d'animation peut être prévu dans la discothèque et/ou le night-club et/ou la salle de spectacle de l'établissement. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	2
+		Le mobilier (tables, chaises, comptoir, etc.) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	L'établissement peut prévoir des infrastructures dédiées aux activités sportives (terrains de tennis, volley-ball, basket-ball, etc.). Dans ce cas les équipements et installations des activités sportives doivent être en bon état de maintenance et d'entretien.	-	3
+		L'établissement peut prévoir des équipements dédiés aux activités de loisirs (équipements pour tennis de table, billard, mini-golf, etc.). Dans ce cas les équipements et installations des activités de loisirs doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
NEDF	NPQS	Jardin d'enfants ou Club d'enfants :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Un programme d'animation peut être prévu au niveau du jardin d'enfants ou du club d'enfants. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Les horaires d'ouverture doivent être affichés à l'entrée du jardin d'enfants ou du club d'enfants.	A	-
+		Les tranches d'âges des enfants pouvant être accueillis doivent être affichées.	A	-
+		La surveillance doit être assurée par le personnel de façon permanente durant les horaires d'ouverture.	A	-
+		Le programme d'animation doit être affiché.	-	3
+		Les aires de jeux extérieures doivent être sécurisées et clôturées par une clôture artificielle ou naturelle.	A	-
+		Les jeux proposés à l'extérieur doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Les espaces extérieurs réservés aux enfants doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

+		Lorsque l'établissement dispose d'une salle de repos au niveau du jardin d'enfants ou d'un club d'enfants, les matelas ou les chaises ainsi que le linge du lit mis à la disposition des enfants (drap, couverture, oreiller) doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les toilettes, lorsqu'elles sont prévues, doivent être équipées de savon liquide, de serviettes en papier à usage unique et d'un rouleau de papier toilette sur dérouleur.	-	3
+		Les équipements des toilettes, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les fenêtres de l'ensemble des locaux fermés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les tapis et les moquettes de l'ensemble des locaux fermés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs de l'ensemble des locaux fermés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Salle de sport :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Le service d'entraînement dans la salle de sport peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
	+	Les horaires d'ouverture et de fermeture de la salle de sport doivent être affichés.	-	3
+		La salle de sport doit être équipée au minimum de 4 différents appareils de sport (musculature, vélo, tapis roulant, etc.).	-	3
+		La température de la salle de sport doit être comprise entre 18°C et 26°C.	-	3
+		La salle de sport doit disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	3

	+	Un entraineur dans la salle de sport doit être présent.	-	3
	+	Les équipements doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Le miroir de la salle de sport doit être en verre de sécurité.	-	3
+		Les vitres et les miroirs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Espace détente :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Un service de bain dans un hammam traditionnel peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Lorsque l'établissement est doté d'un seul hammam traditionnel, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.	-	2
+		Lorsque l'établissement dispose d'un hammam traditionnel supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le hammam destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.	-	3
+		Le hammam traditionnel doit être équipé d'une table de gommage, lorsque le service gommage est prévu.	-	3
	+	Le hammam traditionnel doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+	+	Un service de sauna peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un seul sauna, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.	-	3

+		Lorsque l'établissement dispose d'un sauna supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le sauna destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.	-	2
+		Le revêtement intérieur du sauna doit être en bois naturel.	-	3
+		Le sauna doit être équipé à l'intérieur d'un hygromètre, d'un thermomètre et d'un sablier en bon état de fonctionnement. La source de chaleur et d'éclairage doivent être protégés afin d'éviter les brûlures. Un seau d'eau et une louche en bois doivent être prévus.	-	3
	+	Le sauna doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+	+	Un service de jacuzzi peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un seul jacuzzi, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un jacuzzi supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le jacuzzi destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.	-	2
+		L'eau dans le jacuzzi doit être propre. La température de l'eau doit être comprise entre 32°C et 40°C.	-	3
+		Le jacuzzi doit être équipé d'une poignée de sécurité lorsque l'accès comprend plus de trois marches.	-	3
	+	Le jacuzzi doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+	+	Un service de massage dans la cabine ou la salle de massage peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Un lavabo alimenté en eau chaude et froide doit être prévu à l'intérieur de la cabine ou la salle de massage.	-	3
	+	Le matériel de massage, en particulier les tables ou lits de massage, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5

	+	La cabine ou la salle de massage doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Le personnel assurant les soins de bien être doit avoir une formation adéquate.	-	5
+	+	Une salle de repos peut être prévue. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
+		La salle de repos doit être équipée de chaises longues, lits de repos, musique d'ambiance, matelas, etc.	A	-
	+	Les tarifs des services de l'espace détente doivent être affichés en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Le terminal de paiement électronique (TPE) doit être prévu. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	2
	+	Un formulaire de déclaration d'absence de contre-indications d'utilisation des services de l'espace détente doit être remis au client pour qu'il le remplisse à son entrée dans cet espace.	-	5
	+	Des chaussons à usage unique et des peignoirs doivent être mis à la disposition du client dans l'espace détente.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, dans l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds, les vélums et les verrières de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

NEDF	NPQS	Dépendances de l'espace de remise en forme (salle de sport et espace détente) :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Lorsque l'établissement dispose d'un espace de remise en forme (salle de sport ou espace détente), un service de changement de vêtements doit être prévu dans des vestiaires séparés pour les hommes et les femmes avec une signalétique adaptée.	A	-
+		Des casiers et/ou armoires sécurisés au niveau des vestiaires doivent être prévus.	-	4
+	+	Lorsque l'établissement dispose d'un espace de remise en forme (salle de sport ou espace détente), un service douche peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Les douches doivent être dotées d'une signalétique adaptée et doivent être équipées de poignées de sécurité et de portes permettant une fermeture de l'intérieur. L'utilisation de rideaux dans les douches est interdite.	-	3
	+	Les joints des lavabos et des douches doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un espace de remise en forme (salle de sport ou espace détente), un service toilettes doit être prévu.	A	-
	+	Le mobilier des dépendances de l'espace de remise en forme doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, au niveau des dépendances de l'espace de remise en forme doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols des dépendances de l'espace de remise en forme doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds, les vélums et les verrières des dépendances de l'espace de remise en forme doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs des dépendances de l'espace de remise en forme doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

NEDF	NPQS	Assistance médicale :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'établissement doit conclure une convention d'assistance médicale avec un médecin ou une clinique.	A	-
+		L'affichage du numéro d'appel du médecin ou de la clinique sous contrat doit être prévu au niveau de l'espace d'accueil.	A	-
+		Une trousse ou armoire de premiers secours doit être prévue, contenant les fournitures essentielles pour administrer les premiers secours.	A	-
NEDF	NPQS	Locaux des employés :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le réfectoire doit être équipé de chaises ou fauteuils.	A	-
+		Le réfectoire doit disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	A	-
+		La température du réfectoire doit être comprise entre 18°C et 26°C.		
+		Le mobilier, en particulier les tables et les chaises, doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les couverts doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Des distributeurs d'eau potable ou de l'eau potable en bouteilles doivent être prévus.	-	3
+		Lorsque le réfectoire est éloigné des vestiaires, un lavabo au minimum alimenté en eau chaude et froide doit être prévu à l'entrée du réfectoire.	-	3
+		Des casiers ou placards individuels verrouillables doivent être prévus pour les employés et les stagiaires dans les vestiaires.	A	-
+		Les toilettes séparées pour les hommes et les femmes doivent être dotées de portes pouvant être fermées de l'intérieur de la cabine. Les toilettes doivent être dotées d'un système de chasse d'eau à pression.	A	-

+		Les douches séparées pour les hommes et les femmes doivent être dotées de portes pouvant être fermées de l'intérieur de la cabine. Les rideaux de douches ne sont pas acceptés. Les douches doivent être alimentées en eau chaude et froide en permanence.	A	-
+		Un (1) lavabo au minimum alimenté en eau chaude et froide et équipé d'un miroir et d'un point lumineux doit être prévu.	A	-
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un distributeur de savon, sèche mains ou serviettes en papier à usage unique doivent être prévus.	A	-
+		Une poubelle avec couvercle doit être prévue.	A	-
+		Le matériel dans les locaux des employés doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

3-5 Résidence de tourisme de la catégorie 2 étoiles :

Normes d'équipement dimensionnelles et fonctionnelles (NEDF)	Normes de production et de qualité des services (NPQS)	Normes	Type des normes	
			Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
NEDF	NPQS	Enseigne extérieure et façade :		
+		L'établissement doit disposer d'une enseigne extérieure permettant d'identifier clairement l'établissement.	A	-
+		L'enseigne extérieure doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	L'enseigne extérieure doit être dotée d'un éclairage nocturne en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	La porte et l'entrée de l'établissement doivent être dotées d'un éclairage nocturne.	-	3
+		L'ensemble des façades du ou des bâtiments de l'établissement doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Entrée de l'établissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'entrée principale de l'établissement doit être équipée d'un portique de sécurité.	-	3
+		L'entrée principale de l'établissement doit être équipée d'un système de vidéosurveillance en marche installé conformément aux dispositions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.	-	3
+		Un détecteur de matériaux doit être prévu à l'entrée de l'établissement.	-	3

+		L'ensemble du matériel et des équipements de l'entrée de l'établissement doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Services à l'arrivée du client :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Un bagagiste au minimum doit être prévu.	-	2
+		La bagagerie doit être : 1) Sécurisée : la bagagerie doit être dotée d'une porte avec un système de fermeture. 2) Aménagée : elle doit être équipée à l'intérieur d'étagères d'une profondeur minimale de 50 cm et de crochets ou de barres pour les housses valises. 3) Exclusivement réservée au dépôt des bagages des clients.	-	2
+		La bagagerie et ses équipements doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
NEDF	NPQS	Espace et service d'accueil :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le service d'accueil pour l'enregistrement (check-in) doit être assuré derrière un comptoir, devant un bureau ou dans un hall dédié à l'arrivée des clients.	A	-
+		L'espace d'accueil doit disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	2

+		Une signalétique pour l'espace d'accueil permettant de le repérer facilement doit être prévue.	-	2
	+	L'espace d'accueil doit être propre et bien rangé.	-	3
	+	Le personnel d'accueil doit être présent 24h/24 et 7j/7.	A	-
	+	Le personnel d'accueil doit porter un uniforme propre et soigné.	-	2
+		L'espace d'accueil doit être équipé de tables basses et de chaises et/ou de fauteuils, canapés ou sofas.	-	3
+		Les installations et les équipements de l'espace d'accueil doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
	+	L'affichage des prix des différents types d'unités d'hébergement doit être exclusivement en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). L'affichage des prix doit être en permanence lisible par le client. Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Le service internet dans les espaces communs doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	3
	+	Les tableaux, sculptures ou tout autre élément de décoration doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

NEDF	NPQS	Toilettes dans les espaces communs :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une signalétique adaptée doit être prévue pour les toilettes réservées aux hommes et à celles réservées aux femmes.	-	2
+		La porte d'entrée principale des toilettes dans les espaces communs doit avoir un système de fermeture automatique.	-	2
+		L'extraction de l'air doit se faire par une fenêtre, ou par ventilation mécanique contrôlée "VMC" dans l'ensemble des toilettes dans les espaces communs.	-	3
+		La ventilation mécanique contrôlée "VMC" et/ou la fenêtre dans l'ensemble des cabines et parties communes doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Des lavabos alimentés d'eau froide et chaude et équipés d'un point lumineux et d'un miroir doivent être prévus.	-	5
+		Les lavabos peuvent-être dotés d'un mitigeur automatique avec contrôle externe de la température de l'eau. Le déclenchement de la robinetterie au niveau des lavabos peut être par commande infrarouge.	-	3
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie des lavabos (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	3
+		Un distributeur de savon liquide et un sèche-mains à usage unique (papier prédécoupé ou carré coton de dimensions 30x30 cm avec corbeille spécifique) doivent être prévus.	A	-
+		Une poubelle avec un couvercle et ouverture à pied ou automatique doit être prévue.	A	-
+		Les cabines WC doivent être dotées d'un système de verrouillage de l'intérieur et dotées d'un point lumineux.	-	3

	+	Les cuvettes des toilettes doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette sur dérouleur, doit être prévu.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support, doit être prévu.		
		Un seul grand rouleau de papier toilette avec dérouleur dédié peut être accepté.	-	3
+		Une patère dans chaque cabine WC hommes et femmes doit être prévue.	A	-
	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé.	-	2
+		Les toilettes dans les espaces communs doivent être en bon état d'entretien et de propreté (absence d'odeurs désagréables).	A	-
+		La robinetterie, la tuyauterie et les siphons doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les miroirs et les vitres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état de d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Couloirs, Coursives et escaliers de l'établissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Les couloirs, coursives et escaliers de l'établissement doivent être non encombrés et parfaitement éclairés jour et nuit (éclairage naturel ou artificiel), lors du passage des clients.	A	-
+		Les couloirs ou escaliers fermés doivent disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	3
	+	Lorsque les murs des couloirs, coursives et/ou escaliers sont décorés (tableaux, fresques, peintures, etc.), les éléments décoratifs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

+		Un éclairage automatisé aux passages des clients (détecteurs de mouvements) doit être installé dans les couloirs, coursives et/ou escaliers de l'établissement.	-	2
+		Un éclairage LED (ou ampoules à basse consommation) doit être installé dans les couloirs, coursives et/ou escaliers de l'établissement.	-	2
	+	Les voilages, tentures et doubles rideaux, lorsqu'ils sont prévus, doivent être correctement accrochés et en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le mobilier doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les escaliers intérieurs et extérieurs de l'établissement doivent être équipés de mains courantes lorsque le nombre de marches dépasse dix.	-	4
+		Lorsque des cendriers sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les vitres, les miroirs et les cadres, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Unités d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Chaque unité d'hébergement doit porter un numéro ou une appellation qui la différencie des autres.	A	-
+		Lorsque l'unité d'hébergement est réservée aux clients non-fumeurs, le logo " Interdit de fumer" doit être apposé sur ou à côté de la porte de l'unité d'hébergement. Lorsque toutes les unités d'hébergement de l'étage sont réservées aux clients non-fumeurs, le logo peut être placé près des ascenseurs et des escaliers.	-	2

+		La porte d'entrée de l'unité d'hébergement doit avoir un système de fermeture automatique.	-	2
+		Un entrebâilleur doit être fixé à la porte d'entrée. Il peut être remplacé par un judas.	-	2
+		La porte doit se fermer de l'intérieur sans possibilité d'ouverture de l'extérieur.	-	2
+		La porte doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Le personnel d'étages (femmes de chambres, valets) doit porter un uniforme propre et soigné.	-	2
+		Les vitres et les miroirs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Température dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Un système d'air conditionné peut être installé. Ce dernier peut être encastré et non apparent. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	2
	+	La température du système d'air conditionné doit être contrôlable par le client, sinon la température dans les unités d'hébergement doit être comprise entre 18°C et 26°C.	-	2
NEDF	NPQS	Fenêtres et baies vitrées de l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Les unités d'hébergement en rez-de-chaussée ou à l'étage avec vis-à-vis, doivent être équipées d'un système de brise vue (voilages, moucharabieh, etc.) permettant le passage de la lumière seulement.	A	-

	+	Les fenêtres doivent s'ouvrir et se fermer facilement, sauf dans le cas d'application des normes de sécurité en vigueur.	-	3
+		L'ensemble des fenêtres et baies vitrées dans l'espace sommeil doivent être équipées d'un système d'occultation (rideaux, volets ou stores).	A	-
	+	Le système d'occultation dans l'espace sommeil doit être efficace (ne permet pas le passage de la lumière).	-	2
	+	Les rideaux, les volets ou les stores doivent s'ouvrir et se fermer facilement ou automatiquement.	-	3
	+	Les cadres et les poignées des fenêtres doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Le système de brise vue et le système d'occultation doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Téléphone - Téléviseur dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Un téléphone permettant d'effectuer des appels à l'intérieur de l'établissement doit être installé.	-	2
	+	Le téléphone (clavier, écouteur et micros) doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Le services internet filaire et/ou sans fil (Wi-Fi), doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	3
	+	Le téléviseur à écran plat, en état de marche et pouvant capter au minimum deux chaînes nationales, doit être prévu. Le téléviseur peut être placé sur un support ou accroché au mur.	-	3
+		Lorsque le téléviseur n'est pas installé dans toutes les unités d'hébergement, un salon de télévision à écran plat doit être prévu. Le téléviseur peut être placé sur un support ou accroché au mur.	A	-
	+	L'accès à un minimum de 3 chaînes étrangères sur le téléviseur doit être prévu.	-	2

	+	L'accès à un minimum de 3 chaînes thématiques (sport, culture, enfants, documentaire, musique, etc.) sur le téléviseur doit être prévu.	-	2
	+	L'image du téléviseur doit être nette.	-	2
	+	Les câblages électriques de tous les téléviseurs doivent être invisibles.	-	2
	+	Le téléviseur doit être en bon état d'entretien et de maintenance (télécommande, boutons, clavier de commande).	-	3
NEDF	NPQS	Lits, literie, tables et éclairage de chevet dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'ensemble des lits doivent répondre aux dimensions minimales suivantes : - Pour les lits doubles : soit un lit de dimensions 140x190 cm ; - Pour les lits jumeaux/twin : soit 2 lits de dimensions 80x190 cm chacun.	A	-
+		Le matelas doit être d'une épaisseur minimale de 15 cm.	A	-
+		Une tête de lit doit être prévue.	-	3
+		Un lit supplémentaire adulte, avec alèse, doit être disponible à la demande du client.	-	2
+		Un lit supplémentaire bébé, avec alèse, doit être disponible à la demande du client.	-	2
+		Les lits supplémentaires doivent être protégés lors de leur stockage.	-	2
+		Le lit supplémentaire doit avoir un matelas d'une épaisseur minimale de 15 cm.	A	-
+		Un oreiller propre et en bon état doit être disponible par personne sur le lit, le traversin n'est pas accepté sans oreiller.	A	-
+		Chaque oreiller ou traversin doit être équipé d'une housse de protection.	A	-
+		Chaque oreiller ou traversin doit avoir une taie d'oreiller ou de traversin.	A	-
+		Le sommier du lit doit être au moins de la même taille que le matelas.	-	3
+		Un protège matelas en coton (alèse), ou une housse alèse lavable doit être prévu(e) pour couvrir le matelas.	-	2
+		Une paire de draps plats par lit suffisamment longue pour couvrir le lit doit être prévue.	A	-

			Le drap housse pour matelas peut remplacer le drap plat de dessous. La housse de couette peut remplacer le drap plat de dessus.		
+			Une couverture ou une couette par lit doit être prévue.	A	-
	+		Une couverture supplémentaire en bon état de propreté doit être prévue sur demande. Lorsque la couverture supplémentaire est rangée dans l'unité d'hébergement, elle doit être protégée.	-	2
	+		Le linge de lit (alèse, drap, taie, housse de protection, couette et/ou couverture) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+		La literie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+		Les couvre-lits et les coussins décoratifs doivent être en bon état de présentation et de propreté. Un coussin décoratif ne peut pas remplacer un oreiller.	-	3
+			Une (1) table de chevet par personne, ou équivalent, doit être installée sur le côté du lit avec une surface libre pour déposer des affaires personnelles.	A	-
+			Une (1) lampe ou applique murale doit être prévue pour chaque table de chevet. Chaque lampe ou applique murale doit être dotée d'un interrupteur individuel.	A	-
	+		L'accès au lit doit être facile des deux côtés.	-	2
NEDF	NPQS		Équipement minimal dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+			Un (1) point lumineux au minimum doit être prévu pour éclairer l'unité d'hébergement. Chaque spot encastré est compté comme un point lumineux.	A	-
	+		Les lampes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+		Lorsque des abat-jours sont prévus, ils doivent être propres et correctement installés.	-	3
	+		Toutes les lampes doivent être en état de fonctionnement.	-	3

	+	Les points lumineux doivent éclairer la totalité de l'unité d'hébergement (il ne doit pas y avoir de zones sombres).	-	2
+		Une (1) table d'une hauteur égale ou avoisinant 70 cm, servant de bureau et/ou de coiffeuse doit être prévue.	-	3
+		La table doit être équipée d'un (1) miroir lorsqu'elle est utilisée à la fois comme bureau et coiffeuse. Le miroir peut-être aussi dans un tiroir pliable. Lorsque le bureau et la coiffeuse sont séparés, cette dernière doit être dotée d'un miroir.	-	2
+		Un (1) point lumineux doit être prévu spécifiquement pour la table servant de bureau ou de coiffeuse, permettant d'éclairer la zone d'écriture ou de maquillage.	-	3
+		Une (1) prise de courant électrique libre, proche de la table servant de bureau et/ou de coiffeuse, facilement accessible (pas en dessous de la table servant de bureau et/ou de coiffeuse) et placée au maximum à un mètre de distance de la table doit être prévue.	-	3
	+	Tous les équipements électriques (interrupteurs, prises de courant électrique) doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Un (1) porte bagage fixe ou pliable doit être prévu dans l'unité d'hébergement.	-	3
+		Une penderie ou équivalent doit être prévue.	A	-
+		La penderie ou équivalent doit être 1) d'une profondeur minimale de 50 cm et 2) d'une hauteur minimale de 140 cm sous la barre de penderie.	-	3
+		La penderie doit comporter des tiroirs et/ou étagères.	-	3
	+	La penderie ou le dressing-room doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Un minimum de deux (2) cintres à barres et un (1) cintre à pinces par personne doivent être prévus. Les cintres disponibles dans les blanchisseries ne sont pas acceptés. Le cintre avec à la fois une barre et une pince est considéré comme un cintre	-	4

		à pince. Tous les cintres doivent être homogènes.			
+		Une (1) assise (chaise, fauteuil, pouf, sofa ou canapé) au minimum doit être prévue. Le lit n'est pas considéré comme une assise.	A	-	-
+		Une (1) assise supplémentaire (chaise, fauteuil, pouf, sofa ou canapé) peut être prévue. Le lit n'est pas considéré comme une assise.	-	3	3
+		Une table basse doit être prévue.	-	3	3
+		Une table à manger et des chaises doivent être prévues.	A	-	-
+		Un grand miroir, mural sur support ou fixé à l'intérieur de la porte de la penderie doit être prévu. Ce miroir ne remplace pas le miroir de la table servant de bureau et/ou de coiffeuse.	-	3	3
	+	Les claviers des télécommandes et les boîtiers muraux de l'air conditionné ou du chauffage, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3	3
	+	Les équipements et le mobilier de l'unité d'hébergement doivent être en bon état de maintenance, d'entretien et de propreté.	-	3	3
NEDF	NPQS	Petit équipement dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"	
+		Une corbeille doit être mise à la disposition du client : 1) différente de celle présente dans la salle de bain, 2) avec un intérieur métallique et non inflammable fournie obligatoirement dans les unités d'hébergement réservées aux fumeurs, 3) avec ou sans couvercle.	-	2	2
	+	La corbeille doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3	3
	+	Le panneau "ne pas déranger" doit être prévu. Le panneau peut être électronique.	-	2	2
	+	Toutes les brochures et la documentation mises à la disposition du client, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2	2

NEDF	NPQS	Sanitaires de l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La porte de la salle de bain doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		La salle de bain peut être équipée d'un système d'aération adéquat (VMC et/ou fenêtre donnant sur l'extérieur).	-	3
	+	Le système d'aération doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Les WC doivent être équipés d'un rouleau de papier toilette sur dérouleur.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support doit être prévu.	-	3
	+	Le dérouleur de papier toilette doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Un distributeur de sacs pour récupération des serviettes hygiéniques doit être placé à proximité de la cuvette des WC.	-	2
	+	Les cuvettes des WC doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	-	3
	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé.	A	-
	+	Lorsqu'un bidet et/ou une douchette proches des WC sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Si la salle de bain contient : 1) Une douche seulement : elle doit être équipée d'une douchette sur barre ajustable ou d'une douche pluie en plafond avec une douchette en plus. 2) Une baignoire seulement : elle doit être équipée d'un dispositif de douche sur barre ajustable. 3) Une baignoire et une douche : une douchette sur barre ajustable est exigée seulement pour la douche.	-	2
+		Une poignée de sécurité, permettant sa prise en main en position debout, doit être prévue dans le cas de douche et/ou douche sur baignoire.	A	-
+		Lorsqu'un pare-douche ou une cabine de douche est prévu(e), il(elle) peut être en verre ou en plastique.	-	3

	+	Le pare-douche ou cabine de douche doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le lavabo doit être alimenté en eau chaude et en eau froide.	A	-
+		La plomberie des lavabos et WC doit être non apparente, sauf dans le cas d'ensemble design.	-	3
+		Un espace ou des étagères doivent être aménagés pour permettre au client de déposer ses affaires de toilette.	-	2
+		Deux (2) verres pour se rincer la bouche protégés par des couvercles ou retournés sur un set à usage unique, doivent être prévus.	-	2
	+	Les verres pour se rincer la bouche ainsi que leurs couvercles doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Le chauffe-eau doit être non apparent.	-	2
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	3
+		Deux (2) patères ou une (1) patère à deux crochets doivent être prévues.	A	-
+		Une poubelle avec couvercle s'ouvrant à l'aide d'une pédale ou automatiquement doit être prévue.	A	-
+		Un (1) point lumineux au minimum doit être prévu.	A	-
+		Un miroir au-dessus du lavabo doit être prévu.	A	-
+		Une étagère spécifique ou un support pour deux serviettes de bain doit être prévu, 1) il doit être différent du porte serviettes et des patères, 2) à proximité de la baignoire et/ou de la douche.	-	3
+		Un porte serviettes ou support pour 2 serviettes doit être prévu, 1) il doit être différent de l'étagère spécifique ou le support pour les serviettes de bain et des patères et 2) il doit être à proximité des lavabos.	A	-
	+	Des produits d'accueil doivent être prévus pour chaque client : 1 shampoing et 1 savon, avec possibilité d'utilisation d'un distributeur combinant les deux.	A	-

	+	Le support des produits d'accueil doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Le linge de toilette doit être entièrement en coton. Le minimum requis par personne dans la salle de bain est de : - Un (1) drap de bain (140x70cm) ; - Une (1) serviette de toilette (70x50cm).	A	-
	+	Le linge de toilettes doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	La faïence murale de la baignoire et/ou douche, doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les équipements (porte-serviette, étagère, etc.), robinetterie et bondes doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Les joints des baignoires, des lavabos et des douches doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les fenêtres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Cuisine/Kitchenette/Cuisine de type ouverte dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'espace cuisine doit comprendre un évier pour laver la vaisselle ainsi qu'un robinet mitigeur.	A	-
	+	Le robinet de l'espace cuisine doit être alimenté en eau chaude et froide 24h/24 en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un plan de travail doit être prévu.	A	-
+		Des plaques de cuisson électriques doivent être installées.	A	-
+		Une hotte avec filtres doit être installée.	-	3

+		Une prise de courant électrique doit être prévue sur le plan de travail.	A	-
+		Une armoire à étagères et/ou armoire murale doit être prévu.	A	-
+		Une vaisselle de table doit être fournie au nombre de : - 6 verres, - 6 assiettes, - 6 bols/mug, - 6 tasses à café, - 6 grandes cuillères, - 6 petites cuillères, - 6 couteaux, - 6 fourchettes.	-	4
+		La vaisselle doit être assortie et en bon état d'entretien et de propreté. Une théière avec 6 verres au minimum doit être prévue.	A	-
+		Un équipement pour la préparation des repas doit être prévu. Le minimum d'équipement requis est de : - 1 saladier, - 1 plat allant au four, - 2 casseroles, - 1 poêle, - 1 couteau, - 1 passoire. Au-delà de 6 personnes, la quantité de ces équipements doit doubler tout en offrant des tailles différentes.	-	4
+		Un four doit être prévu.	A	-
+		Un réfrigérateur doit être prévu.	A	-
+		Une machine à café doit être prévue.	-	4
+		Une bouilloire doit être prévue.	-	4
+		Des sacs poubelle doivent être prévus.	A	-
+		Une poubelle munie d'un couvercle doit être prévue.	A	-

	+	Le matériel mis à la disposition des clients doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Dans le cas où le nettoyage de l'unité d'hébergement ne se fait pas quotidiennement, l'équipement minimal de nettoyage du sol doit comprendre : 1 seau, 1 balai, 1 balai à frange avec seau et presse et/ou 1 dispositif de serpillère, 1 aspirateur ou balai mécanique (pour les moquettes), 2 linges et une éponge pour la vaisselle.	A	-
NEDF	NPQS	Services hôteliers :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le service de nettoyage des unités d'hébergement au cours du séjour doit être prévu à la demande du client.	-	2
	+	Le service de changement du linge et des éponges de la salle de bain et/ou de la douche doit être prévu à la demande du client.	-	2
	+	Le service de changement des draps de lits doit être prévu à la demande du client.	-	2
	+	La collecte des ordures et poubelles déposés devant la porte de l'unité d'hébergement doit se faire quotidiennement.	-	2
NEDF	NPQS	Assistance médicale :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une trousse ou armoire de premiers secours doit être prévue, contenant les fournitures essentielles pour administrer les premiers secours.	A	-
NEDF	NPQS	Locaux des employés :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le réfectoire doit être équipé de chaises ou fauteuils.	-	3

+		Le réfectoire doit disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle. La température du réfectoire doit être comprise entre 18°C et 26°C.	-	3
+		Le mobilier, en particulier les tables et les chaises, doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Les couverts doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Des distributeurs d'eau potable ou de l'eau potable en bouteilles doivent être prévus.	-	3
+		Lorsque le réfectoire est éloigné des vestiaires, un lavabo au minimum alimenté en eau chaude et froide doit être prévu à l'entrée du réfectoire.	-	2
+		Des casiers ou placards individuels verrouillables doivent être prévus pour les employés et les stagiaires dans les vestiaires.	-	3
+		Le WC doit être doté d'une porte pouvant être fermée de l'intérieur. Les toilettes doivent être dotées d'un système de chasse d'eau à pression.	A	-
+		Les toilettes séparées pour les hommes et les femmes doivent être dotées de portes pouvant être fermées de l'intérieur de la cabine.	-	4
+		Les toilettes doivent être dotées d'un système de chasse d'eau à pression.	A	-
+		La douche doit être dotée d'une porte pouvant être fermée de l'intérieur.	A	-
+		Lorsque l'établissement dispose de douches séparées pour les hommes et les femmes, elles doivent être dotées de portes pouvant être fermées de l'intérieur de la cabine.	-	4
		Les rideaux de douches ne sont pas acceptés.		
		Les douches doivent être alimentées en eau chaude et froide en permanence.		
+		Un (1) lavabo au minimum alimenté en eau chaude et froide et équipé d'un miroir et d'un point lumineux doit être prévu.	A	-
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	3

+		Un distributeur de savon, sèche mains ou serviettes en papier à usage unique doivent être prévus.	A	-
+		Une poubelle avec couvercle doit être prévue.	A	-
+		Le matériel dans les locaux des employés doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

3-6 Résidence de tourisme de la catégorie une étoile :

Normes d'équipement dimensionnelles et fonctionnelles (NEDF)	Normes de production et de qualité des services (NPQS)	Normes	Type des normes	
			Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
		Enseigne extérieure et façade :		
+		L'établissement doit disposer d'une enseigne extérieure permettant d'identifier clairement l'établissement.	A	-
+		L'enseigne extérieure doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	L'enseigne extérieure doit être dotée d'un éclairage nocturne en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	La porte et l'entrée de l'établissement doivent être dotées d'un éclairage nocturne.	-	2
+		L'ensemble des façades du ou des bâtiments de l'établissement doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
		Entrée de l'établissement :		
+		L'entrée principale de l'établissement doit être équipée d'un portique de sécurité.	-	3
+		L'entrée principale de l'établissement doit être équipée d'un système de vidéosurveillance en marche installé conformément aux dispositions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.	-	3
+		Un détecteur de matériaux doit être prévu à l'entrée de l'établissement.	-	3

+		L'ensemble du matériel et des équipements de l'entrée de l'établissement doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Espace et service d'accueil :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le service d'accueil pour l'enregistrement (check-in) doit être assuré derrière un comptoir, devant un bureau ou dans un hall dédié à l'arrivée des clients.	A	-
+		L'espace d'accueil doit disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	2
+		Une signalétique pour l'espace d'accueil permettant de le repérer facilement doit être prévue.	-	2
	+	L'espace d'accueil doit être propre et bien rangé.	-	2
	+	Le personnel d'accueil doit être présent 24h/24 et 7j/7.	A	-
+		L'espace d'accueil doit être équipé de tables basses et de chaises et/ou de fauteuils, canapés ou sofas.	-	2
+		Les installations et les équipements de l'espace d'accueil doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
	+	L'affichage des prix des différents types d'unités d'hébergement doit être exclusivement en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). L'affichage des prix doit être en permanence lisible par le client. Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-

	+	Le service internet dans les espaces communs doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	2
	+	Les tableaux, sculptures ou tout autre élément de décoration doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
		Toilettes dans les espaces communs :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une signalétique adaptée doit être prévue pour les toilettes réservées aux hommes et à celles réservées aux femmes.	-	2
+		L'extraction de l'air doit se faire par une fenêtre, ou par ventilation mécanique contrôlée "VMC" dans l'ensemble des toilettes dans les espaces communs.	-	2
+		La ventilation mécanique contrôlée "VMC" et/ou la fenêtre dans l'ensemble des cabines et parties communes doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Des lavabos alimentés d'eau froide et chaude et équipés d'un point lumineux et d'un miroir doivent être prévus.	-	5
+		Les lavabos peuvent-être dotés d'un mitigeur automatique avec contrôle externe de la température de l'eau. Le déclenchement de la robinetterie au niveau des lavabos peut être par commande infrarouge.	-	3

+			Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie des lavabos (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+			Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	3
+			Un distributeur de savon liquide et un sèche-mains à usage unique (papier prédécoupé ou carré coton de dimensions 30x30 cm avec corbeille spécifique) doivent être prévus.	A	-
+			Une poubelle avec un couvercle et ouverture à pied ou automatique doit être prévue.	A	-
+			Les cabines WC doivent être dotées d'un système de verrouillage de l'intérieur et dotées d'un point lumineux.	-	2
	+		Les cuvettes des toilettes doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	A	-
+			Un rouleau de papier toilette sur dérouleur, doit être prévu.	A	-
+			Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support, doit être prévu.		2
			Un seul grand rouleau de papier toilette avec dérouleur dédié peut être accepté.	-	
+			Une patère dans chaque cabine WC hommes et femmes doit être prévue.	A	-
	+		La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé.	-	2
+			Les toilettes dans les espaces communs doivent être en bon état d'entretien et de propreté (absence d'odeurs désagréables).	A	-
+			La robinetterie, la tuyauterie et les siphons doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+			Les miroirs et les vitres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+			Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+			Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+			Les murs doivent être en bon état de d'entretien et de propreté.	A	-

NEDF	NPQS	Couloirs, Coursives et escaliers de l'établissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Les couloirs, coursives et escaliers de l'établissement doivent être non encombrés et parfaitement éclairés jour et nuit (éclairage naturel ou artificiel), lors du passage des clients.	A	-
+		Les couloirs ou escaliers fermés doivent disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	3
	+	Lorsque les murs des couloirs, coursives et/ou escaliers sont décorés (tableaux, fresques, peintures, etc.), les éléments décoratifs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	Les voilages, tentures et doubles rideaux, lorsqu'ils sont prévus, doivent être correctement accrochés et en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	Le mobilier doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Les escaliers intérieurs et extérieurs de l'établissement doivent être équipés de mains courantes lorsque le nombre de marches dépasse dix.	-	3
+		Lorsque des cendriers sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les vitres, les miroirs et les cadres, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Unités d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Chaque unité d'hébergement doit porter un numéro ou une appellation qui la différencie des autres.	A	-

+		La porte d'entrée de l'unité d'hébergement doit avoir un système de fermeture automatique.	-	2
+		Un entrebâilleur doit être fixé à la porte d'entrée. Il peut être remplacé par un judas.	-	2
+		La porte doit se fermer de l'intérieur sans possibilité d'ouverture de l'extérieur.	-	2
+		La porte doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Le personnel d'étages (femmes de chambres, valets) doit porter un uniforme propre et soigné.	-	2
+		Les vitres et les miroirs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Température dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Un système d'air conditionné peut être installé. Ce dernier peut être encastré et non apparent. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	2
	+	La température du système d'air conditionné doit être contrôlable par le client, sinon la température dans les unités d'hébergement doit être comprise entre 18°C et 26°C.	-	2
NEDF	NPQS	Fenêtres et baies vitrées de l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Les unités d'hébergement en rez-de-chaussée ou à l'étage avec vis-à-vis, doivent être équipées d'un système de brise vue (voilages, moucharabieh, etc.) permettant le passage de la lumière seulement.	A	-

	+	Les fenêtres doivent s'ouvrir et se fermer facilement, sauf dans le cas d'application des normes de sécurité en vigueur.	-	2
+		L'ensemble des fenêtres et baies vitrées dans l'espace sommeil doivent être équipées d'un système d'occultation (rideaux, volets ou stores).	A	-
	+	Le système d'occultation dans l'espace sommeil doit être efficace (ne permet pas le passage de la lumière).	-	2
	+	Les rideaux, les volets ou les stores doivent s'ouvrir et se fermer facilement ou automatiquement.	-	2
	+	Les cadres et les poignées des fenêtres doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Le système de brise vue et le système d'occultation doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Téléphone - Téléviseur dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le services internet filaire et/ou sans fil (Wi-Fi), doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	2
	+	Le téléviseur à écran plat, en état de marche et pouvant capter au minimum deux chaînes nationales, doit être prévu. Le téléviseur peut être placé sur un support ou accroché au mur.	-	2
+		Lorsque le téléviseur n'est pas installé dans toutes les unités d'hébergement, un salon de télévision à écran plat doit être prévu. Le téléviseur peut être placé sur un support ou accroché au mur.	A	-
	+	L'accès à un minimum de 3 chaînes étrangères sur le téléviseur doit être prévu.	-	2
	+	L'accès à un minimum de 3 chaînes thématiques (sport, culture, enfants, documentaire, musique, etc.) sur le téléviseur doit être prévu.	-	2
	+	L'image du téléviseur doit être nette.	-	2

NEDF	+	Le téléviseur doit être en bon état d'entretien et de maintenance (télécommande, boutons, clavier de commande).	-	2
	NPQS	Lits, literie, tables et éclairage de chevet dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'ensemble des lits doivent répondre aux dimensions minimales suivantes : - Pour les lits doubles : soit un lit de dimensions 140x190 cm ; - Pour les lits jumeaux/twin : soit 2 lits de dimensions 80x190 cm chacun.	A	-
+		Le matelas doit être d'une épaisseur minimale de 15 cm.	A	-
+		Une tête de lit doit être prévue.	-	2
+		Un lit supplémentaire adulte, avec alèse, doit être disponible à la demande du client.	-	2
+		Un lit supplémentaire bébé, avec alèse, doit être disponible à la demande du client.	-	2
+		Les lits supplémentaires doivent être protégés lors de leur stockage.	-	2
+		Le lit supplémentaire doit avoir un matelas d'une épaisseur minimale de 15 cm.	A	-
+		Un oreiller propre et en bon état doit être disponible par personne sur le lit, le traversin n'est pas accepté sans oreiller.	A	-
+		Chaque oreiller ou traversin doit être équipé d'une housse de protection.	A	-
+		Chaque oreiller ou traversin doit avoir une taie d'oreiller ou de traversin.	A	-
+		Le sommier du lit doit être au moins de la même taille que le matelas.	-	2
+		Un protège matelas en coton (alèse), ou une housse alèse lavable doit être prévu(e) pour couvrir le matelas.	-	2
+		Une paire de draps plats par lit suffisamment longue pour couvrir le lit doit être prévue. Le drap housse pour matelas peut remplacer le drap plat de dessous. La housse de couette peut remplacer le drap plat de dessus.	A	-
+		Une couverture ou une couette par lit doit être prévue.	A	-

	+	Une couverture supplémentaire en bon état de propreté doit être prévue sur demande. Lorsque la couverture supplémentaire est rangée dans l'unité d'hébergement, elle doit être protégée.	-	2
	+	Le linge de lit (alèse, drap, taie, housse de protection, couette et/ou couverture) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	La literie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	Les couvre-lits et les coussins décoratifs doivent être en bon état de présentation et de propreté. Un coussin décoratif ne peut pas remplacer un oreiller.	-	2
+		Une (1) table de chevet par personne, ou équivalent, doit être installée sur le côté du lit avec une surface libre pour déposer des affaires personnelles.	A	-
+		Une (1) lampe ou applique murale doit être prévue pour chaque table de chevet. Chaque lampe ou applique murale doit être dotée d'un interrupteur individuel.	A	-
NEDF	NPQS	Équipement minimal dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Un (1) point lumineux au minimum doit être prévu pour éclairer l'unité d'hébergement. Chaque spot encastré est compté comme un point lumineux.	A	-
	+	Les lampes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	Lorsque des abat-jours sont prévus, ils doivent être propres et correctement installés.	-	2
	+	Toutes les lampes doivent être en état de fonctionnement.	-	2
	+	Les points lumineux doivent éclairer la totalité de l'unité d'hébergement (il ne doit pas y avoir de zones sombres).	-	2
+		Une (1) prise de courant électrique libre et facilement accessible doit être prévue.	-	3
	+	Tous les équipements électriques (interrupteurs, prises de courant électrique) doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	2

+		Un (1) porte bagage fixe ou pliable doit être prévu dans l'unité d'hébergement.	-	2
+		Une penderie ou équivalent doit être prévue.	A	-
+		La penderie ou équivalent doit être 1) d'une profondeur minimale de 50 cm et 2) d'une hauteur minimale de 140 cm sous la barre de penderie.	-	2
+		La penderie doit comporter des tiroirs et/ou étagères.	-	2
	+	La penderie ou le dressing-room doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Un minimum de deux (2) cintres à barres et un (1) cintre à pinces par personne doivent être prévus. Les cintres disponibles dans les blanchisseries ne sont pas acceptés. Le cintre avec à la fois une barre et une pince est considéré comme un cintre à pince. Tous les cintres doivent être homogènes.	-	3
+		Une (1) assise (chaise, fauteuil, pouf, sofa ou canapé) au minimum doit être prévue. Le lit n'est pas considéré comme une assise.	A	-
+		Une table basse doit être prévue.	-	2
+		Une table à manger et des chaises doivent être prévues.	A	-
+		Un grand miroir, mural sur support ou fixé à l'intérieur de la porte de la penderie doit être prévu. Ce miroir ne remplace pas le miroir de la table servant de bureau et/ou de coiffeuse.	-	2
	+	Les claviers des télécommandes et les boîtiers muraux de l'air conditionné ou du chauffage, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	2
	+	Les équipements et le mobilier de l'unité d'hébergement doivent être en bon état de maintenance, d'entretien et de propreté.	-	2

NEDF	NPQS	Petit équipement dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une corbeille doit être mise à la disposition du client : 1) différente de celle présente dans la salle de bain, 2) avec un intérieur métallique et non inflammable fournie obligatoirement dans les unités d'hébergement réservées aux fumeurs, 3) avec ou sans couvercle.	-	2
	+	La corbeille doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	Le panneau "ne pas déranger" doit être prévu. Le panneau peut être électronique.	-	2
	+	Toutes les brochures et la documentation mises à la disposition du client, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
NEDF	NPQS	Sanitaires de l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La porte de la salle de bain doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		La salle de bain peut être équipée d'un système d'aération adéquat (VMC et/ou fenêtre donnant sur l'extérieur).	-	3
	+	Le système d'aération doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	2
+		Les WC doivent être équipés d'un rouleau de papier toilette sur dérouleur.	A	-
		Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support doit être prévu.	-	2
	+	Le dérouleur de papier toilette doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Un distributeur de sacs pour récupération des serviettes hygiéniques doit être placé à proximité de la cuvette des WC.	-	2
	+	Les cuvettes des WC doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	-	2
	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé.	A	-

	+	Lorsqu'un bidet et/ou une douchette proches des WC sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Si la salle de bain contient : 1) Une douche seulement : elle doit être équipée d'une douchette sur barre ajustable ou d'une douche pluie en plafond avec une douchette en plus. 2) Une baignoire seulement : elle doit être équipée d'un dispositif de douche sur barre ajustable. 3) Une baignoire et une douche : une douchette sur barre ajustable est exigée seulement pour la douche.		
	+	Une poignée de sécurité, permettant sa prise en main en position debout, doit être prévue dans le cas de douche et/ou douche sur baignoire.	A	-
	+	Lorsqu'un pare-douche ou une cabine de douche est prévu(e), il(elle) peut être en verre ou en plastique.	-	2
	+	Le pare-douche ou cabine de douche doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	Le lavabo doit être alimenté en eau chaude et en eau froide.	A	-
+		La plomberie des lavabos et WC doit être non apparente, sauf dans le cas d'ensemble design.	-	2
+		Un espace ou des étagères doivent être aménagés pour permettre au client de déposer ses affaires de toilette.	-	2
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	3
+		Deux (2) patères ou une (1) patère à deux crochets doivent être prévues.	A	-
+		Une poubelle avec couvercle s'ouvrant à l'aide d'une pédale ou automatiquement doit être prévue.	A	-
+		Un (1) point lumineux au minimum doit être prévu.	A	-
+		Un miroir au-dessus du lavabo doit être prévu.	A	-

+		Une étagère spécifique ou un support pour deux serviettes de bain doit être prévu, 1) il doit être différent du porte serviettes et des patères, 2) à proximité de la baignoire et/ou de la douche.	-	2
+		Un porte serviettes ou support pour 2 serviettes doit être prévu, 1) il doit être différent de l'étagère spécifique ou le support pour les serviettes de bain et des patères et 2) il doit être à proximité des lavabos.	A	-
	+	Des produits d'accueil doivent être prévus pour chaque client : 1 shampoing et 1 savon, avec possibilité d'utilisation d'un distributeur combinant les deux.	A	-
	+	Le support des produits d'accueil doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Le linge de toilette doit être entièrement en coton. Le minimum requis par personne dans la salle de bain est de : - Un (1) drap de bain (140x70cm) ; - Une (1) serviette de toilette (70x50cm).	A	-
	+	Le linge de toilettes doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	La faïence murale de la baignoire et/ou douche, doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les équipements (porte-serviette, étagère, etc.), robinetterie et bondes doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	2
	+	Les joints des baignoires, des lavabos et des douches doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Les vitres et les fenêtres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté	A	-

NEDF	NPQS	Cuisine/Kitchenette/Cuisine de type ouverte dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'espace cuisine doit comprendre un évier pour laver la vaisselle ainsi qu'un robinet mitigeur.	A	-
	+	Le robinet de l'espace cuisine doit être alimenté en eau chaude et froide 24h/24 en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un plan de travail doit être prévu.	A	-
+		Des plaques de cuisson électriques doivent être installées.	A	-
+		Une hotte avec filtres doit être installée.	-	2
+		Une prise de courant électrique doit être prévue sur le plan de travail.	A	-
+		Une armoire à étagères et/ou armoire murale doit être prévue.	A	-
		Une vaisselle de table doit être fournie au nombre de : - 6 verres, - 6 assiettes, - 6 bols/mug, - 6 tasses à café, - 6 grandes cuillères, - 6 petites cuillères, - 6 couteaux, - 6 fourchettes.		3
+		La vaisselle doit être assortie et en bon état d'entretien et de propreté. Une théière avec 6 verres au minimum doit être prévue.	A	-
+		Un équipement pour la préparation des repas doit être prévu. Le minimum d'équipement requis est de : - 1 saladier, - 1 plat allant au four, - 2 casseroles,	-	3

		- 1 poêle, - 1 couteau, - 1 passoire. Au-delà de 6 personnes, la quantité de ces équipements doit doubler tout en offrant des tailles différentes.		
+		Un four doit être prévu.	A	-
+		Un réfrigérateur doit être prévu.	A	-
+		Une machine à café doit être prévue.	-	3
+		Une bouilloire doit être prévue.	-	3
+		Des sacs poubelle doivent être prévus.	A	-
+		Une poubelle munie d'un couvercle doit être prévue.	A	-
	+	Le matériel mis à la disposition des clients doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Dans le cas où le nettoyage de l'unité d'hébergement ne se fait pas quotidiennement, l'équipement minimal de nettoyage du sol doit comprendre : 1 seau, 1 balai, 1 balai à frange avec seau et presse et/ou 1 dispositif de serpillère, 1 aspirateur ou balai mécanique (pour les moquettes), 2 linges et une éponge pour la vaisselle.	A	-
NEDF	NPQS	Services hôteliers :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le service de nettoyage des unités d'hébergement au cours du séjour doit être prévu à la demande du client.	-	2
	+	Le service de changement du linge et des éponges de la salle de bain et/ou de la douche doit être prévu à la demande du client.	-	2
	+	Le service de changement des draps de lits doit être prévu à la demande du client.	-	2

	+	La collecte des ordures et poubelles déposés devant la porte de l'unité d'hébergement doit se faire quotidiennement.	-	2
NEDF	NPQS	Assistance médicale :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une trousse ou armoire de premiers secours doit être prévue, contenant les fournitures essentielles pour administrer les premiers secours.	A	-
NEDF	NPQS	Locaux des employés :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le réfectoire doit être équipé de chaises ou fauteuils.	-	2
+		Le réfectoire doit disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	2
+		La température du réfectoire doit être comprise entre 18°C et 26°C.		
+		Le mobilier, en particulier les tables et les chaises, doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Les couverts doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Des distributeurs d'eau potable ou de l'eau potable en bouteilles doivent être prévus.	-	2
+		Lorsque le réfectoire est éloigné des vestiaires, un lavabo au minimum alimenté en eau chaude et froide doit être prévu à l'entrée du réfectoire.	-	2
+		Des casiers ou placards individuels verrouillables doivent être prévus pour les employés et les stagiaires dans les vestiaires.	-	2
+		Le WC doit être doté d'une porte pouvant être fermée de l'intérieur. Les toilettes doivent être dotées d'un système de chasse d'eau à pression.	A	-
+		Les toilettes séparées pour les hommes et les femmes doivent être dotées de portes pouvant être fermées de l'intérieur de la cabine.	-	3
+		Les toilettes doivent être dotées d'un système de chasse d'eau à pression.		
+		La douche doit être dotée d'une porte pouvant être fermée de l'intérieur.	A	-

+		Lorsque l'établissement dispose de douches séparées pour les hommes et les femmes, elles doivent être dotées de portes pouvant être fermées de l'intérieur de la cabine. Les rideaux de douches ne sont pas acceptés. Les douches doivent être alimentées en eau chaude et froide en permanence.	-	3
+		Un (1) lavabo au minimum alimenté en eau chaude et froide et équipé d'un miroir et d'un point lumineux doit être prévu.	A	-
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un distributeur de savon, sèche mains ou serviettes en papier à usage unique doivent être prévus.	A	-
+		Une poubelle avec couvercle doit être prévue.	A	-
+		Le matériel dans les locaux des employés doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

4. Maison d'hôtes:

4-1 Maison d'hôtes de la catégorie 5 étoiles :

Normes d'équipement dimensionnelles et fonctionnelles (NEDF)	Normes de production et de qualité des services (NPQS)	Normes	Type des normes	
			Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
NEDF	NPQS	Réservation :		
	+	La réservation par téléphone ou par internet doit être possible selon les normes complémentaires ci-après.	A	-
NEDF	NPQS	Réservation par téléphone :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La réservation par téléphone doit être possible 24h/24 et 7j/7.	-	4
	+	Le délai d'attente lors de l'appel ne doit pas dépasser cinq (5) sonneries.	-	4
	+	En cas d'attente, le réceptionniste doit présenter des excuses.	-	4
	+	Le réceptionniste doit être en mesure de s'exprimer dans au moins deux langues étrangères.	-	4
	+	Le réceptionniste doit annoncer la dénomination commerciale de l'établissement d'une manière compréhensible.	-	5
	+	Le réceptionniste doit présenter les différents types d'unités d'hébergement qu'offre l'établissement.	-	4
	+	Le réceptionniste doit indiquer les unités disponibles pour chaque type.	-	
	+	Le réceptionniste doit présenter les tarifs des différents types d'unités d'hébergement.	-	4

	+	Le réceptionniste doit informer le client sur la politique adoptée par l'établissement concernant la confirmation de la réservation.	-	4
	+	Le réceptionniste doit informer le client sur la politique adoptée par l'établissement concernant l'annulation de la réservation.	-	4
	+	Le réceptionniste doit présenter l'information sur les horaires de check-in et de check-out.	-	4
	+	Le réceptionniste doit récapituler les informations de la réservation en précisant : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	4
	+	Le réceptionniste doit clore la conversation téléphonique par une formule de politesse.	-	4
	+	L'établissement doit envoyer la confirmation de la réservation dans un délai ne dépassant pas 24 heures par email, fax ou SMS. La confirmation de la réservation doit mentionner les informations suivantes : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	4
NEDF	NPQS	Réservation par internet :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	L'établissement doit disposer de son propre site internet et/ou de celui du groupe ou de la chaîne hôtelière auquel il appartient. Ce site doit être facilement accessible via les moteurs de recherche et permettre la réservation en ligne.	-	4
	+	Le site internet de l'établissement doit être présenté au minimum en 2 langues étrangères.	-	4
	+	Le site internet de l'établissement doit fournir les informations utiles concernant : - Le type et la catégorie officiels délivrés à l'établissement ; - Les tarifs des différents types d'unités d'hébergement ; - Le détail des taxes devant être facturées aux clients ; - Les informations sur la localisation de l'établissement ;	-	5

		- Les principales prestations offertes par l'établissement ; - Une fiche de contact.			
	+	Le site internet de l'établissement doit contenir des informations sur la politique adoptée par l'établissement concernant la confirmation de la réservation.		-	4
	+	Le site internet de l'établissement doit contenir des informations sur la politique adoptée par l'établissement concernant l'annulation de la réservation.		-	4
	+	La réservation en ligne sur le site internet de l'établissement doit être possible en moins de 5 clics (1 clic par page à remplir).		-	5
	+	Le paiement (total ou partiel) en ligne doit être possible sur le site internet de l'établissement.		-	4
	+	La réservation doit être confirmée par le site internet de l'établissement à travers un email dans un délai ne dépassant pas 24 heures. La confirmation de la réservation doit mentionner les informations suivantes : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.		-	5
NEDF	NPQS	Enseigne extérieure et façade :		Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'établissement doit disposer d'une enseigne extérieure permettant d'identifier clairement l'établissement.		A	-
+		L'enseigne extérieure doit être en bon état d'entretien et de propreté.		-	3
	+	L'enseigne extérieure doit être dotée d'un éclairage nocturne en bon état d'entretien et de propreté.		-	5
	+	La porte et l'entrée de l'établissement doivent être dotées d'un éclairage nocturne.		A	-
+		L'ensemble des façades du ou des bâtiments de l'établissement doivent être en bon état d'entretien et de propreté.		A	-

NEDF	NPQS	Espaces verts :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Des espaces verts en pleine terre doivent être aménagés à l'intérieur et/ou à l'extérieur des bâtiments.	-	5
	+	Les espaces verts en pleine terre doivent être soignés.	-	3
	+	Des plantes en pots et/ou en jardinières doivent être prévues.	-	5
	+	Les plantes en pots et/ou en jardinières doivent être soignées.	-	3
NEDF	NPQS	Entrée de l'établissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'entrée principale de l'établissement doit être équipée d'un système de vidéosurveillance en marche installé conformément aux dispositions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.	-	4
+		Un détecteur de matériaux doit être prévu à l'entrée de l'établissement.	-	4
	+	Le service portier doit être prévu à l'entrée de l'établissement .	-	4
	+	Le personnel assurant le service de portier doit porter un uniforme propre et soigné.	-	4
	+	Le personnel assurant le service de portier doit disposer d'un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	4
+		L'ensemble du matériel et des équipements de l'entrée de l'établissement doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

NEDF	NPQS	Services à l'arrivée du client :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le personnel doit assurer le service de bagagiste.	-	5
	+	Les bagages doivent être pris en charge dès l'arrivée du client.	-	4
	+	Le personnel assurant le service de bagagiste doit porter un uniforme propre et soigné.	-	4
	+	Lorsque le transfert des bagages se fait par un petit chariot pour les établissements dont l'entrée n'est pas accessible par un véhicule, le chariot doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Lorsque le transfert des bagages se fait par un petit chariot pour les établissements dont l'entrée n'est pas accessible par un véhicule, le chariot doit être personnalisé et il doit porter le nom de l'établissement.	-	4
NEDF	NPQS	Espace et service d'accueil :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le service d'accueil pour l'enregistrement (check-in) doit être assuré derrière un comptoir, devant un bureau ou dans un hall dédié à l'arrivée des clients.	A	-
+		Une signalétique pour l'espace d'accueil permettant de le repérer facilement doit être prévue.	-	4
	+	L'espace d'accueil doit être propre et bien rangé.	-	3
	+	Le personnel d'accueil doit être présent 24h/24 et 7j/7.	A	-
	+	Le personnel d'accueil doit porter un uniforme propre et soigné.	-	3
+		Le matériel de l'espace d'accueil tel que les ordinateurs, les télécopieurs, les photocopieurs, le scanner et les câbles informatiques ne doit pas être visible, à l'exception des écrans et des claviers.	-	2
+		L'espace d'accueil doit être équipé de tables basses et de chaises et/ou de fauteuils, canapés ou sofas.	A	-

+		Une bibliothèque ou un coin de lecture doté au minimum de 10 livres en différentes langues sur l'histoire et la culture marocaine, doit être prévu.	-	5
+		Les installations et les équipements de l'espace d'accueil et du coin lecture, lorsque ce dernier est prévu, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
	+	La porte d'entrée de l'établissement doit être accessible par le client jour et nuit. Lorsque la porte est fermée, un moyen d'accès doit être prévu, soit en : - Remettant au client une clé ou un code d'accès, - Prévoyant une sonnette ou un autre moyen pour contacter le personnel d'accueil.	A	-
	+	Le personnel d'accueil doit répondre efficacement à la demande du client (lieux à visiter, restaurant, taxi, etc.)	-	4
	+	Le personnel d'accueil doit présenter au client des explications claires sur les tarifs des services demandés.	-	4
	+	Le personnel d'accueil doit parler au minimum deux langues étrangères.	-	5
	+	Le personnel d'accueil doit être souriant, courtois et disponible.	-	3
	+	L'affichage des prix des différents types d'unités d'hébergement doit être exclusivement en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). L'affichage des prix doit être en permanence lisible par le client. Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Le service internet dans les espaces communs doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	A	-
+		Une décoration florale de fleurs naturelles coupées doit être prévue.	-	4
	+	Dans le cas d'existence de plantes et/ou fleurs naturelles, ou plantes et/ou fleurs artificielles, elles doivent être soignées.	-	3
	+	Les tableaux, sculptures ou tout autre élément de décoration doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Procédures d'enregistrement du client (check-in) :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La durée d'attente de prise en charge au check-in ne doit pas dépasser 5 minutes	-	5
	+	La procédure de check-in doit se dérouler en moins de 15 minutes, durant laquelle le réceptionniste doit : 1) Identifier le client, 2) Rappeler les éléments de la réservation, le cas échéant, 3) Expliquer les différents services de l'établissement.	-	4
	+	Le type d'unité d'hébergement et les tarifs doivent correspondre à la réservation.	-	4
	+	Le temps d'attente pour la remise de l'unité d'hébergement ne doit pas dépasser 15 minutes à partir de la fin du check-in.	-	5
	+	La livraison des bagages à l'unité d'hébergement doit s'effectuer en une durée maximale de 5 minutes après la remise de l'unité d'hébergement.	-	4
NEDF	NPQS	Procédures de départ du client (check-out) :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La procédure de check-out doit se dérouler en moins de 15 minutes suivant ces étapes : 1) Emission d'une facture, 2) Enquête sur le niveau de satisfaction du client, 3) Remerciement du client et invitation à revenir dans l'établissement.	-	5

	+	L'affichage des cartes de paiement acceptées doit être visible en permanence. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	2
	+	L'établissement doit remettre au client une facture acquittée et détaillée en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH), regroupant toutes les prestations consommées. Le prix facturé doit correspondre aux informations tarifaires indiquées sur la confirmation de réservation et dans les différents points de vente.	A	-
	+	Le processus de paiement doit être rapide.	-	3
	+	Le terminal de paiement électronique (TPE) doit être prévu. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	3
	+	La prise en charge des bagages de l'unité d'hébergement à l'espace d'accueil doit se faire à la demande du client.	-	5
	+	La livraison doit se faire en une durée maximale de 10 minutes.	-	3
	+	Le bagagiste doit accompagner le client jusqu'au véhicule avec ses bagages.	-	3
NEDF	NPQS	Toilettes dans les espaces communs :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une signalétique adaptée doit être prévue pour les toilettes réservées aux hommes et à celles réservées aux femmes.	-	5
+		L'extraction de l'air doit se faire par une fenêtre, ou par ventilation mécanique contrôlée "VMC" dans l'ensemble des toilettes dans les espaces communs.	-	4
+		La ventilation mécanique contrôlée "VMC" et/ou la fenêtre dans l'ensemble des cabines et parties communes doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Des lavabos alimentés d'eau froide et chaude et équipes d'un point lumineux et d'un miroir doivent être prévus.	A	-

+		Les lavabos peuvent-être dotés d'un mitigeur automatique avec contrôle externe de la température de l'eau. Le déclenchement de la robinetterie au niveau des lavabos peut être par commande infrarouge.	-	3
+		Tous les points d'eau liés aux lavabos doivent être raccordés à une installation d'un circuit d'eau en boucle fermée permettant l'arrivée de l'eau en moins de 3 minutes, avec une température maximale ne dépassant pas 50 °C pour l'eau chaude et 20 °C pour l'eau froide.	-	5
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie des lavabos (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	3
+		La plomberie des lavabos et des WC ne doit pas être apparente, sauf dans le cas d'ensemble design.	A	-
+		Le chauffe-eau doit être non apparent.	A	-
+		Un distributeur de savon liquide et un sèche-mains à usage unique (papier prédécoupé ou carré coton de dimensions 30x30 cm avec corbeille spécifique) doivent être prévus.	A	-
+		Un sèche-main électrique peut être prévu.	-	3
+		Une poubelle avec un couvercle doit être prévue.	A	-
+		Les cabines WC doivent être dotées d'un système de verrouillage de l'intérieur et dotées d'un point lumineux.	A	-
	+	Les cuvettes des toilettes doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette sur dérouleur, doit être prévu.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support ou dans un panier doit être prévu.	A	-
+		Une patère dans chaque cabine WC hommes et femmes doit être prévue.	A	-

	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé. Le récipient de la balayette doit être en acier inoxydable.	-	5
+		Les toilettes dans les espaces communs doivent être en bon état d'entretien et de propreté (absence d'odeurs désagréables).	A	-
+		La robinetterie, la tuyauterie et les siphons doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les miroirs et les vitres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état de d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Couloirs, Coursives et escaliers de l'établissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Les couloirs, coursives et escaliers de l'établissement doivent être non encombrés et parfaitement éclairés jour et nuit (éclairage naturel ou artificiel), lors du passage des clients.	A	-
+		Les couloirs ou escaliers fermés doivent disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	3
	+	Lorsque les murs des couloirs, coursives et/ou escaliers sont décorés (tableaux, fresques, peintures, etc.), les éléments décoratifs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Un éclairage automatisé aux passages des clients (détecteurs de mouvements) doit être installé dans les couloirs, coursives et/ou escaliers de l'établissement.	-	3
+		Un éclairage LED (ou ampoules à basse consommation) doit être installé dans les couloirs, coursives et/ou escaliers de l'établissement.	-	3
	+	Le mobilier doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

+		Les escaliers intérieurs et extérieurs de l'établissement doivent être équipés de mains courantes lorsque le nombre de marches dépasse dix.	A	-
+		Lorsque des cendriers sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les vitres, les miroirs et les cadres, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Unités d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Chaque unité d'hébergement doit porter un numéro ou une appellation qui la différencie des autres.	A	-
+		La fermeture de la porte doit se faire par une serrure classique ou un système de serrure électronique.	A	-
+		La porte doit se fermer de l'intérieur sans possibilité d'ouverture de l'extérieur.	A	-
+		La porte doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Le personnel d'étages (femmes de chambres, valets) doit porter un uniforme propre et soigné.	-	5
+		Les vitres et les miroirs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

NEDF	NPQS	Température dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Un système d'air conditionné doit être installé. Ce dernier peut être encastré et non apparent.	A	-
	+	La température du système d'air conditionné doit être contrôlable par le client, sinon la température dans les unités d'hébergement doit être comprise entre 18°C et 26°C.	-	5
NEDF	NPQS	Fenêtres et baies vitrées de l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Les unités d'hébergement en rez-de-chaussée ou à l'étage avec vis-à-vis, doivent être équipées d'un système de brise vue (voilages, moucharabieh, etc.) permettant le passage de la lumière seulement.	A	-
	+	Les fenêtres doivent s'ouvrir et se fermer facilement, sauf dans le cas d'application des normes de sécurité en vigueur.	-	3
+		L'ensemble des fenêtres et baies vitrées dans l'espace sommeil doivent être équipées d'un système d'occultation (rideaux, volets ou stores).	A	-
	+	Le système d'occultation dans l'espace sommeil doit être efficace (ne permet pas le passage de la lumière).	-	2
	+	Les rideaux, les volets ou les stores doivent s'ouvrir et se fermer facilement.	-	3
+		Les rails des systèmes de voilage et d'occultation ne doivent pas être visibles sauf s'ils sont intégrés aux éléments de décoration.	-	5
	+	Les cadres et les poignées des fenêtres doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Le système de brise vue et le système d'occultation doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-

NEDF	NPQS	Nuisances sonores dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le niveau d'isolation phonique doit être inférieur à 50 décibels, dans les conditions suivantes : porte de l'unité d'hébergement fermée, fenêtres fermées et air conditionné tournant avec sa vitesse maximale.	-	5
	+	L'isolation phonique de l'unité d'hébergement doit permettre un confort sonore pour le client.	-	5
NEDF	NPQS	Téléphone - Téléviseur dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Un téléphone permettant d'effectuer des appels à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement en passant par le standard ou le service d'accueil doit être prévu.	A	-
	+	Les instructions d'utilisation du téléphone doivent être faciles à comprendre, indiquer les numéros des services fournis par l'établissement, être présentées soit sur le téléphone, soit sur un document imprimé à proximité, et être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Le téléphone (clavier, écouteur et micros) doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Le services internet filaire et/ou sans fil (Wi-Fi), doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	A	-
	+	Le téléviseur à écran plat, en état de marche et pouvant capter au minimum deux chaînes nationales, doit être prévu. Le téléviseur peut être placé sur un support ou accroché au mur.	A	-
	+	L'accès à un minimum de 3 chaînes étrangères sur le téléviseur doit être prévu.	-	2
	+	L'image du téléviseur doit être nette.	-	4
	+	Une liste imprimée des chaînes proche du téléviseur ou de sa télécommande doit être prévue. Cette liste peut être présentée à l'ouverture de l'écran du téléviseur sur une page facile d'accès.	-	4

		La liste qu'elle soit imprimée ou présentée sur écran du téléviseur doit correspondre aux programmes disponibles.		
	+	Une seule télécommande pour le téléviseur et le récepteur doit être mise à la disposition du client.	-	4
	+	Les câblages électriques de tous les téléviseurs doivent être invisibles.	-	4
	+	Le téléviseur doit être en bon état d'entretien et de maintenance (télécommande, boutons, clavier de commande).	-	3
NEDF	NPQS	Lits, literie, tables et éclairage de chevet dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'ensemble des lits doivent répondre aux dimensions minimales suivantes : - Pour les lits doubles : soit un lit de dimensions 140x190 cm ; - Pour les lits jumeaux/twin : soit 2 lits de dimensions 80x190 cm chacun.	A	-
+		Le matelas doit être d'une épaisseur minimale de 20 cm.	A	-
+		Une tête de lit doit être prévue.	A	-
+		Un lit supplémentaire adulte, avec alèse, doit être disponible à la demande du client.	-	5
+		Un lit supplémentaire bébé, avec alèse, doit être disponible à la demande du client.	-	2
+		Les lits supplémentaires doivent être protégés lors de leur stockage.	-	2
+		Le lit supplémentaire doit avoir un matelas d'une épaisseur minimale de 15 cm.	A	-
+		Deux (2) oreillers propres et en bon état doivent être disponibles par personne sur le lit, avec possibilité de remplacer le deuxième oreiller par un traversin.	A	-
	+	Un oreiller supplémentaire en bon état d'entretien et de propreté avec housse de protection et taie d'oreiller doit être mis à la disposition du client sur sa demande. Lorsque l'oreiller est rangé dans la penderie de l'unité d'hébergement, il doit être protégé.	-	5

+		Chaque oreiller ou traversin doit être équipé d'une housse de protection.	A	-
+		Chaque oreiller ou traversin doit avoir une taie d'oreiller ou de traversin.	A	-
+		Le sommier du lit doit être au moins de la même taille que le matelas.	A	-
+		Un protège matelas en coton (alèse), ou une housse alèse lavable doit être prévu(e) pour couvrir le matelas.	A	-
+		Une paire de draps plats par lit suffisamment longue pour couvrir le lit doit être prévue. Le drap housse pour matelas peut remplacer le drap plat de dessous. La housse de couette peut remplacer le drap plat de dessus.	A	-
+		Chaque lit doit être couvert d'une couette protégée par une housse de couette. L'ouverture de la housse de couette doit être vers le pied du lit.	A	-
	+	Une couverture supplémentaire en bon état de propreté doit être prévue sur demande. Lorsque la couverture supplémentaire est rangée dans l'unité d'hébergement, elle doit être protégée.	-	5
	+	Le linge de lit (alèse, drap, taie, housse de protection, couette et/ou couverture) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	La literie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les couvre-lits et les coussins décoratifs doivent être en bon état de présentation et de propreté. Un coussin décoratif ne peut pas remplacer un oreiller.	-	3
+		Une (1) table de chevet par personne, ou équivalent, doit être installée sur le côté du lit avec une surface libre pour déposer des affaires personnelles.	A	-
+		Une (1) lampe ou applique murale doit être prévue pour chaque table de chevet. Chaque lampe ou applique murale doit être dotée d'un interrupteur individuel.	A	-
	+	L'accès au lit doit être facile des deux côtés.	A	-

NEDF	NPQS	Équipement minimal dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Deux (2) points lumineux au minimum doivent être prévus pour éclairer l'unité d'hébergement. Chaque spot encastré est compté comme un point lumineux.	A	-
	+	Lorsque des abat-jours sont prévus, ils doivent être propres et correctement installés.	-	3
	+	Toutes les lampes doivent être en état de fonctionnement.	-	3
	+	Les points lumineux doivent éclairer la totalité de l'unité d'hébergement (il ne doit pas y avoir de zones sombres).	-	3
+		Une (1) table d'une hauteur égale ou avoisinant 70 cm, servant de bureau et/ou de coiffeuse doit être prévue.	-	5
+		Deux (2) prises de courant électrique libres et facilement accessibles doivent être prévues.	A	-
	+	Tous les équipements électriques (interrupteurs, prises de courant électrique) doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Un (1) porte bagage fixe ou pliable doit être prévu dans l'unité d'hébergement.	A	-
+		Un (1) porte bagage fixe ou pliable supplémentaire peut être prévu dans l'unité d'hébergement.	-	5
+		Une penderie ou équivalent doit être prévue.	A	-
+		La penderie ou équivalent doit être 1) d'une profondeur minimale de 50 cm et 2) d'une hauteur minimale de 140 cm sous la barre de penderie.	-	4
+		La penderie doit être fermée par des portes battantes ou coulissantes. Les rideaux ne sont pas acceptés comme moyen de fermeture de la penderie.	A	-
+		La penderie doit comporter des tiroirs et/ou étagères.	A	-
+		Lorsque l'unité d'hébergement dispose d'un dressing-room, il doit comporter des cintres, des étagères et/ou tiroirs et un porte bagage. Cette norme permet de valider les normes relatives à la penderie.	-	5

	+	La penderie ou le dressing-room doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Lorsqu'un dressing-room est prévu, il doit être fermé par une porte. Les rideaux ne sont pas acceptés comme moyen de fermeture du dressing-room.	-	5
+		Un minimum de deux (2) cintres à barres et un (1) cintre à pinces par personne doivent être prévus. Les cintres disponibles dans les blanchisseries ne sont pas acceptés. Le cintre avec à la fois une barre et une pince est considéré comme un cintre à pince. Tous les cintres doivent être homogènes.	A	-
+		Un minimum de quatre (4) cintres à barres et deux (2) cintres à pinces par personne doivent être prévus. Les cintres disponibles dans les blanchisseries ne sont pas acceptés. Le cintre avec à la fois une barre et une pince est considéré comme un cintre à pince. Tous les cintres doivent être homogènes.	-	5
+		Deux (2) assises (chaises, fauteuils, poufs, sofas ou canapés) au minimum doivent être prévues. Le lit n'est pas considéré comme une assise.	A	-
+		Une (1) assise supplémentaire (chaise, fauteuil, pouf, sofa ou canapé) peut être prévue. Le lit n'est pas considéré comme une assise.	-	5
+		Une table basse doit être prévue.	A	-
+		Lorsqu'un espace extérieur privé ou un balcon d'une surface minimale de 3m ² en supplément de la surface de l'unité d'hébergement est prévu, il doit être équipé au minimum de deux assises et d'une table. Les sols, les garde-corps et le mobilier, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
+		Un grand miroir, mural sur support ou fixé à l'intérieur de la porte de la penderie doit être prévu. Ce miroir ne remplace pas le miroir de la table servant de bureau et/ou de coiffeuse.	A	-
+		Un coffre-fort à verrouillage électronique et fixé solidement doit être prévu.	A	-

	+	Le mini bar silencieux, à système d'absorption, branché à l'électricité et en état de fonctionnement doit être prévu.	-	4
	+	Le mini bar doit disposer : 1) d'un minimum de 4 boissons respectant la date de péremption, 2) de 2 verres autres que ceux de la salle de bain (protégés par des couvercles ou retournés sur un set à usage unique).	-	4
	+	La carte du mini bar doit mentionner les tarifs des produits en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH) et le montant des taxes pouvant être facturées au client lorsqu'elles ne sont pas incluses dans les prix affichés.	A	-
	+	Le mini bar doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Les claviers des télécommandes et les boîtiers muraux de l'air conditionné ou du chauffage, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Les équipements et le mobilier de l'unité d'hébergement doivent être en bon état de maintenance, d'entretien et de propreté.	-	3
NEDF	NPQS	Petit équipement dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une corbeille doit être mise à la disposition du client : 1) différente de celle présente dans la salle de bain, 2) avec un intérieur métallique et non inflammable fournie obligatoirement dans les unités d'hébergement réservées aux fumeurs, 3) avec ou sans couvercle.	-	5
	+	La corbeille doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Des fournitures pour écrire (bloc-notes et un crayon au minimum) doivent être mis à la disposition du client dans l'unité d'hébergement.	A	-
	+	Le panneau "ne pas déranger" doit être prévu. Le panneau peut être électronique.	-	4

	+	Toutes les brochures et la documentation mises à la disposition du client, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
NEDF	NPQS	Sanitaires de l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Lorsque la salle de bain est équipée d'une porte, cette dernière doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		La salle de bain peut être équipée d'un système d'aération adéquat (VMC et/ou fenêtre donnant sur l'extérieur).	-	3
	+	Le système d'aération doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Les WC doivent être équipés d'un rouleau de papier toilette sur dérouleur.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support ou dans un panier doit être prévu.	A	-
	+	Le dérouleur de papier toilette doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les cuvettes des WC doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	-	3
	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé. Le récipient de la balayette doit être en acier inoxydable.	A	-
	+	Lorsqu'un bidet et/ou une douchette proches des WC sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Si la salle de bain contient : 1) Une douche seulement : elle doit être équipée d'une douchette sur barre ajustable ou d'une douche pluie en plafond avec une douchette en plus. 2) Une baignoire seulement : elle doit être équipée d'un dispositif de douche sur barre ajustable. 3) Une baignoire et une douche : une douchette sur barre ajustable est exigée seulement pour la douche.	A	-

+		Une poignée de sécurité, permettant sa prise en main en position debout, doit être prévue dans le cas de douche et/ou douche sur baignoire.	A	-
+		Lorsqu'un pare-douche ou une cabine de douche est prévu(e), il(elle) doit être obligatoirement en verre.	-	5
	+	Le pare-douche ou cabine de douche doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le lavabo doit être alimenté en eau chaude et en eau froide.	A	-
+		Tous les points d'eau liés aux lavabos et aux douches doivent être raccordés à une installation d'un circuit d'eau en boucle fermée permettant l'arrivée de l'eau en moins de 3 minutes, avec une température maximale ne dépassant pas 50°C pour l'eau chaude et 20°C pour l'eau froide.	-	4
+		La plomberie des lavabos et WC doit être non apparente, sauf dans le cas d'ensemble design.	A	-
+		Un espace ou des étagères doivent être aménagés pour permettre au client de déposer ses affaires de toilette.	-	4
+		Deux (2) verres pour se rincer la bouche protégés par des couvercles ou retournés sur un set à usage unique doivent être prévus. Ils ne doivent pas être confondus avec ceux du mini bar.	A	-
	+	Les verres pour se rincer la bouche ainsi que leurs couvercles doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Le chauffe-eau doit être non apparent.	A	-
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	3
	+	Un sèche-cheveux en bon état de maintenance et de propreté doit être prévu.	A	-
+		Deux (2) patères ou une (1) patère à deux crochets doivent être prévues.	A	-
+		Une poubelle avec couvercle s'ouvrant à l'aide d'une pédale ou automatiquement doit être prévue.	A	-

+		Deux (2) points lumineux au minimum doivent être prévus.	A	-
	+	Un éclairage adapté doit être prévu et doit permettre d'éviter les zones d'ombre sur le visage face au miroir.	-	3
+		Une (1) prise de courant électrique pour le rasoir avec un transformateur de basse tension doit être prévue, cette prise peut également être intégrée au sèche-cheveux mural.	-	5
+		Un miroir au-dessus du lavabo doit être prévu.	A	-
+		Un miroir grossissant sans éclairage intégré doit être prévu.	-	3
+		Une boîte de serviettes en papier doit être prévue. Elle peut être déposée dans la salle de bain ou à l'extérieur dans l'unité d'hébergement.	-	4
+		Une étagère spécifique ou un support pour deux serviettes de bain doit être prévu, 1) il doit être différent du porte serviettes et des patères, 2) à proximité de la baignoire et/ou de la douche.	A	-
+		Un porte serviettes ou support pour 2 serviettes doit être prévu, 1) il doit être différent de l'étagère spécifique ou le support pour les serviettes de bain et des patères et 2) il doit être à proximité des lavabos.	A	-
	+	Des produits d'accueil doivent être prévus pour chaque client : 1 shampoing, 1 savon, 1 gel douche en plus d'un produit supplémentaire (après shampoing, crème corps, etc.)	A	-
	+	Les produits d'accueil doivent être à usage unique, siglés sous le nom de l'établissement ou d'une même marque.	-	5
+		Le linge de toilette doit être entièrement en coton. Le minimum requis par personne dans la salle de bain est de : - Un (1) drap de bain (150x100 cm) ; - Une (1) serviette de toilette (100x50 cm) ; - Un (1) tapis de bain (70x50 cm).	A	-
+		Une serviette carrée pour le visage (30x30cm) ou un gant de toilette en coton doit être prévu par personne.	-	2

+		Un peignoir de bain par personne doit être prévu. Il peut être rangé dans la salle de bain ou à l'extérieur dans l'unité d'hébergement.	A	-
	+	Une paire de chaussons à usage unique doit être prévue par personne. Elle peut être rangée dans la salle de bain ou à l'extérieur dans l'unité d'hébergement.	A	-
	+	Le linge de toilettes doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	La faïence murale de la baignoire et/ou douche, doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les équipements (porte-serviette, étagère, etc.), robinetterie et bondes doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Les joints des baignoires, des lavabos et des douches doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les fenêtres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Espaces petit-déjeuner, de restauration ou de boissons:	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le service du petit-déjeuner doit être prévu dans l'espace petit-déjeuner 7j/7. L'affichage des horaires du service du petit-déjeuner doit être prévu à l'entrée de l'espace petit-déjeuner ou de restauration.	A	-
	+	Le service de déjeuner ou de dîner doit être prévu 7j/7 dans le ou les espaces de restauration.	A	-
	+	Les services de déjeuner et de dîner peuvent être prévus 7j/7 dans le ou les espaces de restauration.	-	5

	+	L'espace petit-déjeuner, de restauration ou de boissons doit être strictement non-fumeur avec la possibilité de disposer d'une zone isolée réservée aux fumeurs.	-	5
+		L'espace petit-déjeuner, de restauration ou de boissons fermé doit avoir une température ambiante comprise entre 18°C et 26°C.	A	-
+		Un système d'extraction d'air ou d'aération doit être installé, dans les espaces fermés, pour empêcher la propagation de l'odeur de la fumée, des odeurs de cuisine et/ou de préparation dans la salle.	-	3
+		Une décoration avec des fleurs naturelles fraîchement coupées doit être prévue.	-	4
	+	Les points d'éclairage doivent être en bon état de maintenance.	-	3
	+	Les tableaux, les sculptures ou tout élément de décoration doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le mobilier, en particulier les tables et les chaises, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les voilages, les tentures et les stores, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	L'art de la table dans les espaces petit-déjeuner ou de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	Les couverts doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	La verrerie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4

	+	Le linge de la table (nappes, set de table, autres nappes, etc.) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les serviettes de table doivent être prévues.	A	-
+		Les serviettes de table doivent être en tissu.	A	-
NEDF	NPQS	Services du petit-déjeuner :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La carte du petit-déjeuner doit être prévue. Les prix doivent être affichés sur la carte du petit-déjeuner en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
+		La carte du petit-déjeuner doit être prévue dans une langue étrangère au minimum.	A	-
	+	La carte doit être propre et en bon état.	-	5
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit porter un uniforme.	-	4
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	4
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service du petit-déjeuner doivent être propres et soignées.	-	4
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit être souriant, courtois et disponible.	-	4
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	5
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	5
	+	En cas de besoin d'intervention (table bancale, absence de sel ou poivre, couvert tombé au sol, etc.), le personnel de service du petit-déjeuner doit être efficace et cordial.	-	5

	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	5
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	4
	+	Les plats chauds et froids doivent être servis à une température convenable.	-	5
	+	Les plats et les boissons servis doivent correspondre à la commande.	-	4
	+	Le set d'épices (sel, poivre, moutarde, sauces, etc.) doit être propre, bien présenté et en nombre suffisant sur la table ou apporté à la demande du client.	-	3
	+	L'addition doit être présentée à la demande du client. Cette norme est non applicable si le service du petit-déjeuner est inclus dans le prix de l'unité d'hébergement.	-	5
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté. Cette norme est non applicable si le service du petit-déjeuner est inclus dans le prix de l'unité d'hébergement.	-	5
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale. Cette norme est non applicable si le service du petit-déjeuner est inclus dans le prix de l'unité d'hébergement.	-	5
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit montrer de l'attention lors de l'entrée et du départ du client.	-	4
NEDF	NPQS	Services du déjeuner et/ou dîner :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La carte de restauration et de boissons autre que celle du petit-déjeuner doit être prévue.	A	-
	+	Les prix doivent être affichés sur la carte de restauration et de boissons en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH).	A	-

			Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.			
+			La carte de restauration et de boissons doit être prévue dans une langue étrangère au minimum.	A	-	-
	+		La carte doit être propre et en bon état.	-	-	5
	+		Une proposition de boissons doit être effectuée en une durée maximale de 5 minutes après que le client soit installé.	-	-	5
	+		Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit suggérer et fournir des explications sur les plats proposés par l'établissement.	-	-	5
	+		Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	-	4
	+		Le set d'épices (sel, poivre, moutarde, sauces, etc.) doit être propre, bien présenté et en nombre suffisant sur la table ou apporté à la demande du client.	-	-	3
	+		Les verres vides doivent être remplis à nouveau par le serveur.	-	-	4
	+		Les plats et les boissons servis doivent correspondre à la commande.	-	-	4
	+		En cas de besoin d'intervention (table bancale, absence de sel ou poivre, couvert tombé au sol, etc.), le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit être efficace et cordial.	-	-	5
	+		Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit porter un uniforme.	-	-	4
	+		Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	-	4
	+		La tenue et l'apparence du personnel de service du déjeuner et/ou dîner doivent être propres et soignées.	-	-	4
	+		Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit être souriant, courtois et disponible.	-	-	4
	+		Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit proposer au client du thé, du café ou une infusion à la fin du repas. Le café doit être préparé à la demande du client à l'aide d'une machine espresso avec broyeur de café en grains.	-	-	5
	+		L'addition doit être présentée à la demande du client.	-	-	5

	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale.	-	5
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit montrer de l'attention lors de l'arrivée et du départ du client.	-	4
NEDF	NPQS	Présentation des mets dans les espaces de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Les entrées doivent être bien présentées.	-	5
	+	Le plat principal doit être bien présenté.	-	5
	+	Les plats chauds et froids doivent être servis à une température convenable.	-	5
NEDF	NPQS	Services dans l'espace servant des boissons :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Un service de boissons peut être prévu dans l'espace servant des boissons. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit être souriant, courtois et disponible.	-	4
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit parler une langue étrangère au minimum.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit porter un uniforme.	-	4
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service de l'espace servant des boissons doivent être propres et soignées.	-	3
	+	La vaisselle des boissons doit être propre et adaptée au choix des boissons.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit suggérer des boissons disponibles.	-	5

		Le café doit être préparé à la demande du client à l'aide d'une machine à café espresso avec broyeur de café en grains.		
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit fournir des informations utiles sur les boissons à la demande du client.	-	3
	+	Les boissons servies doivent correspondre à la commande.	-	4
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	4
	+	L'addition doit être présentée à la demande du client.	-	5
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale.	-	5
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit montrer de l'attention lors de l'entrée et du départ du client.	-	4
NEDF	NPQS	Piscine-Mini piscine intérieure et/ou extérieure :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Le service de natation peut être prévu dans la piscine intérieure et/ou extérieure. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
+		La piscine intérieure, lorsqu'elle est prévue, doit être chauffée au minimum à 26°C.	-	4
+		Un panneau d'instructions à respecter doit être placé d'une manière visible à proximité de la piscine. Les informations peuvent être soit écrites soit illustrées par des pictogrammes.	A	-
+		Le panneau d'instructions à respecter doit préciser en particulier :- Les horaires d'ouverture ; - Le numéro de contact en cas d'urgence et l'emplacement du téléphone le plus proche ; - Les règles d'utilisation des plongeoirs ou toboggans lorsqu'ils existent ; - L'âge des enfants devant être	-	5

		accompagnés ; - La tenue adaptée à la natation ; - L'interdiction de l'accès des animaux.			
	+	Les douches aménagées près de la piscine doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-		5
+		Les profondeurs de l'eau du bassin ou des bassins doivent être marquées soit en centimètres ou en mètres. La marque doit être visible et lisible tout autour du bassin ou des bassins et en particulier à proximité de l'entrée du bassin.	-		2
+		Le pourtour de la piscine doit être antidérapant.	A		-
	+	L'espace piscine (incluant la piscine et ses abords) doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A		-
	+	L'eau de la piscine doit être propre.	A		-
	+	Les joints dans et autour du bassin ou des bassins doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A		-
+		Des transats ou des chaises et des tables à leur proximité doivent être prévus. Des parasols doivent être prévus près de la piscine extérieure.	-		4
+		Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être disponibles en nombre suffisant.	-		4
	+	Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-		3
	+	Des matelas disposés sur les transats, en bon état d'entretien et de propreté, doivent être prévus.	-		5
	+	Un service de linge de bain doit être proposé au client.	-		4
	+	Le linge de bain doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-		3
+		La surveillance de la piscine doit être assurée par un maître-nageur, ayant un certificat de sauveteur. Un employé polyvalent, ayant une formation adaptée, peut assurer ce service.	-		4

	+	Un service de boissons et de collations peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	4
	+	La carte des boissons et des collations doit indiquer les prix en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	4
	+	Les collations doivent être servies à une température convenable.	-	4
	+	Les commandes des boissons et des collations doivent être traitées dans un délai raisonnable.	-	4
	+	La vaisselle doit être collectée régulièrement.	-	5
	+	Le personnel de service doit porter un uniforme facilement reconnaissable.	-	4
	+	Le personnel de service doit être souriant, courtois et disponible.	-	4
	+	Le personnel de service doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	4
	+	Le personnel de service doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	4
	+	Le personnel de service doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	4
NEDF	NPQS	Espace de bain de soleil :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Un espace de bain de soleil peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
+		Des plantes en pots et/ou en jardinières doivent être prévues.	-	5
	+	Les pots et/ou les jardinières, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les sols de l'espace de bain de soleil doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

	+	Les murs de l'espace de bain de soleil doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le mobilier de l'espace de bain de soleil doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Des transats ou des chaises et des tables à leur proximité doivent être prévus. Des parasols doivent être prévus.	-	3
	+	Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être disponibles en nombre suffisant.	-	3
	+	Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Des matelas disposés sur les transats, en bon état d'entretien et de propreté, doivent être prévus.	-	5
NEDF	NPQS	Espace détente :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Un service de bain dans un hammam traditionnel peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Lorsque l'établissement est doté d'un seul hammam traditionnel, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un hammam traditionnel supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le hammam destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.	-	3
+		Le hammam traditionnel doit être équipé d'une table de gommage, lorsque le service gommage est prévu.	-	3
	+	Le hammam traditionnel doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+	+	Un service de sauna peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3

+		Lorsque l'établissement dispose d'un seul sauna, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un sauna supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le sauna destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.	-	3
+		Le revêtement intérieur du sauna doit être en bois naturel.	-	3
+		Le sauna doit être équipé à l'intérieur d'un hygromètre, d'un thermomètre et d'un sablier en bon état de fonctionnement. La source de chaleur et d'éclairage doivent être protégés afin d'éviter les brûlures. Un seau d'eau et une louches en bois doivent être prévus.	-	3
	+	Le sauna doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+	+	Un service de jacuzzi peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un seul jacuzzi, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un jacuzzi supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le jacuzzi destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.	-	3
+		L'eau dans le jacuzzi doit être propre. La température de l'eau doit être comprise entre 32°C et 40°C.	-	3
+		Le jacuzzi doit être équipé d'une poignée de sécurité lorsque l'accès comprend plus de trois marches.	-	3
	+	Le jacuzzi doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+	+	Un service de massage dans la cabine ou la salle de massage peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	4

+		Un lavabo alimenté en eau chaude et froide doit être prévu à l'intérieur de la cabine ou la salle de massage.	-	4
	+	Le matériel de massage, en particulier les tables ou lits de massage, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	La cabine ou la salle de massage doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Le personnel assurant les soins de bien être doit avoir une formation adéquate.	-	5
+	+	Une salle de repos peut être prévue. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
+		La salle de repos doit être équipée de chaises longues, lits de repos, musique d'ambiance, matelas, etc.	A	-
	+	Les tarifs des services de l'espace détente doivent être affichés en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Le terminal de paiement électronique (TPE) doit être prévu. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	4
	+	Un formulaire de déclaration d'absence de contre-indications d'utilisation des services de l'espace détente doit être remis au client pour qu'il le remplisse à son entrée dans cet espace.	-	5
	+	Des chaussons à usage unique et des peignoirs doivent être mis à la disposition du client dans l'espace détente.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, dans l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds, les vélums et les verrières de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

+		Les murs de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Assistance médicale :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'établissement doit conclure une convention d'assistance médicale avec un médecin ou une clinique.	A	-
+		L'affichage du numéro d'appel du médecin ou de la clinique sous contrat doit être prévu au niveau de l'espace d'accueil.	A	-
+		Une trousse ou armoire de premiers secours doit être prévue, contenant les fournitures essentielles pour administrer les premiers secours.	A	-
NEDF	NPQS	Locaux des employés :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le réfectoire doit être équipé de chaises ou fauteuils.	A	-
+		Des distributeurs d'eau potable ou de l'eau potable en bouteilles doivent être prévus.	-	5
+		Des casiers ou placards individuels verrouillables doivent être prévus pour les employés et les stagiaires dans les vestiaires.	A	-
+		Le WC doit être doté d'une porte pouvant être fermée de l'intérieur. Les toilettes doivent être dotées d'un système de chasse d'eau à pression.	A	-
+		La douche doit être dotée d'une porte pouvant être fermée de l'intérieur.	A	-
+		Un (1) lavabo au minimum alimenté en eau chaude et froide et équipé d'un miroir et d'un point lumineux doit être prévu.	A	-
+		Un distributeur de savon, sèche mains ou serviettes en papier à usage unique doivent être prévus.	A	-
+		Une poubelle avec couvercle doit être prévue.	A	-
+		Le matériel dans les locaux des employés doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

+		Les sols dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

4-2 Maison d'hôtes de la catégorie 4 étoiles :

Normes d'équipement dimensionnelles et fonctionnelles (NEDF)	Normes de production et de qualité des services (NPQS)	Normes	Type des normes	
			Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
NEDF	NPQS	Réervation :		
	+	La réservation par téléphone ou par internet doit être possible selon les normes complémentaires ci-après.	A	-
NEDF	NPQS	Réervation par téléphone :		
	+	La réservation par téléphone doit être possible 24h/24 et 7j/7.	-	3
	+	Le délai d'attente lors de l'appel ne doit pas dépasser cinq (5) sonneries.	-	3
	+	En cas d'attente, le réceptionniste doit présenter des excuses.	-	3
	+	Le réceptionniste doit être en mesure de s'exprimer dans au moins deux langues étrangères.	-	3
	+	Le réceptionniste doit annoncer la dénomination commerciale de l'établissement d'une manière compréhensible.	-	4
	+	Le réceptionniste doit présenter les différents types d'unités d'hébergement qu'offre l'établissement.	-	3
	+	Le réceptionniste doit indiquer les unités disponibles pour chaque type.		
	+	Le réceptionniste doit présenter les tarifs des différents types d'unités d'hébergement.	-	3
	+	Le réceptionniste doit informer le client sur la politique adoptée par l'établissement concernant la confirmation de la réservation.	-	3

	+	Le réceptionniste doit informer le client sur la politique adoptée par l'établissement concernant l'annulation de la réservation.	-	3
	+	Le réceptionniste doit présenter l'information sur les horaires de check-in et de check-out.	-	3
	+	Le réceptionniste doit récapituler les informations de la réservation en précisant : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	3
	+	Le réceptionniste doit clore la conversation téléphonique par une formule de politesse.	-	3
	+	L'établissement doit envoyer la confirmation de la réservation dans un délai ne dépassant pas 24 heures par email, fax ou SMS. La confirmation de la réservation doit mentionner les informations suivantes : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	3
NEDF	NPQS	Réservation par internet :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	L'établissement doit disposer de son propre site internet et/ou de celui du groupe ou de la chaîne hôtelière auquel il appartient. Ce site doit être facilement accessible via les moteurs de recherche et permettre la réservation en ligne.	-	3
	+	Le site internet de l'établissement doit être présenté au minimum en 2 langues étrangères.	-	3
	+	Le site internet de l'établissement doit fournir les informations utiles concernant : - Le type et la catégorie officiels délivrés à l'établissement ; - Les tarifs des différents types d'unités d'hébergement ; - Le détail des taxes devant être facturées aux clients ; - Les informations sur la localisation de l'établissement ; - Les principales prestations offertes par l'établissement ; - Une fiche de contact.	-	4

	+	Le site internet de l'établissement doit contenir des informations sur la politique adoptée par l'établissement concernant la confirmation de la réservation.	-	3
	+	Le site internet de l'établissement doit contenir des informations sur la politique adoptée par l'établissement concernant l'annulation de la réservation.	-	3
	+	La réservation en ligne sur le site internet de l'établissement doit être possible en moins de 5 clics (1 clic par page à remplir).	-	4
	+	Le paiement (total ou partiel) en ligne doit être possible sur le site internet de l'établissement.	-	3
	+	La réservation doit être confirmée par le site internet de l'établissement à travers un email dans un délai ne dépassant pas 24 heures. La confirmation de la réservation doit mentionner les informations suivantes : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	4
NEDF	NPQS	Enseigne extérieure et façade :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'établissement doit disposer d'une enseigne extérieure permettant d'identifier clairement l'établissement.	A	-
+		L'enseigne extérieure doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	L'enseigne extérieure doit être dotée d'un éclairage nocturne en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	La porte et l'entrée de l'établissement doivent être dotées d'un éclairage nocturne.	A	-
+		L'ensemble des façades du ou des bâtiments de l'établissement doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

NEDF	NPQS	Espaces verts :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Des espaces verts en pleine terre doivent être aménagés à l'intérieur et/ou à l'extérieur des bâtiments.	-	5
	+	Les espaces verts en pleine terre doivent être soignés.	-	3
	+	Des plantes en pots et/ou en jardinières doivent être prévus.	-	4
	+	Les plantes en pots et/ou en jardinières doivent être soignées.	-	3
NEDF	NPQS	Entrée de l'établissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'entrée principale de l'établissement doit être équipée d'un système de vidéosurveillance en marche installé conformément aux dispositions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.	-	3
+		Un détecteur de matériaux doit être prévu à l'entrée de l'établissement.	-	3
	+	Le service portier doit être prévu à l'entrée de l'établissement .	-	3
	+	Le personnel assurant le service de portier doit porter un uniforme propre et soigné.	-	3
	+	Le personnel assurant le service de portier doit disposer d'un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	3
+		L'ensemble du matériel et des équipements de l'entrée de l'établissement doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

NEDF	NPQS	Services à l'arrivée du client :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le personnel doit assurer le service de bagagiste.	-	4
	+	Les bagages doivent être pris en charge dès l'arrivée du client.	-	3
	+	Le personnel assurant le service de bagagiste doit porter un uniforme propre et soigné.	-	3
NEDF	NPQS	Espace et service d'accueil :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le service d'accueil pour l'enregistrement (check-in) doit être assuré derrière un comptoir, devant un bureau ou dans un hall dédié à l'arrivée des clients.	A	-
+		Une signalétique pour l'espace d'accueil permettant de le repérer facilement doit être prévue.	-	3
	+	L'espace d'accueil doit être propre et bien rangé.	-	3
	+	Le personnel d'accueil doit être présent 24h/24 et 7j/7.	A	-
	+	Le personnel d'accueil doit porter un uniforme propre et soigné.	-	3
+		Le matériel de l'espace d'accueil tel que les ordinateurs, les télécopieurs, les photocopieurs, le scanner et les câbles informatiques ne doit pas être visible, à l'exception des écrans et des claviers.	-	2
+		L'espace d'accueil doit être équipé de tables basses et de chaises et/ou de fauteuils, canapés ou sofas.	A	-
+		Une bibliothèque ou un coin de lecture doté au minimum de 10 livres en différentes langues sur l'histoire et la culture marocaine, doit être prévu.	-	4
+		Les installations et les équipements de l'espace d'accueil et du coin lecture, lorsque ce dernier est prévu, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
	+	La porte d'entrée de l'établissement doit être accessible par le client jour et nuit. Lorsque la porte est fermée, un moyen d'accès doit être prévu, soit en :	A	-

		- Remettant au client une clé ou un code d'accès, - Prévoyant une sonnette ou un autre moyen pour contacter le personnel d'accueil.		
	+	Le personnel d'accueil doit répondre efficacement à la demande du client (lieux à visiter, restaurant, taxi, etc.)	-	3
	+	Le personnel d'accueil doit présenter au client des explications claires sur les tarifs des services demandés.	-	3
	+	Le personnel d'accueil doit parler une langue étrangère au minimum.	-	4
	+	Le personnel d'accueil doit être souriant, courtois et disponible.	-	3
	+	L'affichage des prix des différents types d'unités d'hébergement doit être exclusivement en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). L'affichage des prix doit être en permanence lisible par le client. Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Le service internet dans les espaces communs doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	A	-
	+	Les tableaux, sculptures ou tout autre élément de décoration doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

NEDF	NPQS	Procédures d'enregistrement du client (check-in) :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
			Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La durée d'attente de prise en charge au check-in ne doit pas dépasser 5 minutes		
	+	La procédure de check-in doit se dérouler en moins de 15 minutes, durant laquelle le réceptionniste doit : 1) Identifier le client, 2) Rappeler les éléments de la réservation, le cas échéant, 3) Expliquer les différents services de l'établissement.		
	+	Le type d'unité d'hébergement et les tarifs doivent correspondre à la réservation.		
	+	Le temps d'attente pour la remise de l'unité d'hébergement ne doit pas dépasser 15 minutes à partir de la fin du check-in.		
	+	La livraison des bagages à l'unité d'hébergement doit s'effectuer en une durée maximale de 5 minutes après la remise de l'unité d'hébergement.		
NEDF	NPQS	Procédures de départ du client (check-out) :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La procédure de check-out doit se dérouler en moins de 15 minutes suivant ces étapes : 1) Emission d'une facture, 2) Enquête sur le niveau de satisfaction du client, 3) Remerciement du client et invitation à revenir dans l'établissement.	-	4
	+	L'affichage des cartes de paiement acceptées doit être visible en permanence. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	2
	+	L'établissement doit remettre au client une facture acquittée et détaillée en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH), regroupant toutes les prestations consommées.	A	-

		Le prix facturé doit correspondre aux informations tarifaires indiquées sur la confirmation de réservation et dans les différents points de vente.		
	+	Le processus de paiement doit être rapide.	-	3
	+	Le terminal de paiement électronique (TPE) doit être prévu. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	3
	+	La prise en charge des bagages de l'unité d'hébergement à l'espace d'accueil doit se faire à la demande du client. La livraison doit se faire en une durée maximale de 10 minutes.	-	3
NEDF	NPQS	Toilettes dans les espaces communs :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une signalétique adaptée doit être prévue pour les toilettes réservées aux hommes et à celles réservées aux femmes.	-	4
+		L'extraction de l'air doit se faire par une fenêtre, ou par ventilation mécanique contrôlée "VMC" dans l'ensemble des toilettes dans les espaces communs.	-	4
+		La ventilation mécanique contrôlée "VMC" et/ou la fenêtre dans l'ensemble des cabines et parties communes doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Des lavabos alimentés d'eau froide et chaude et équipes d'un point lumineux et d'un miroir doivent être prévus.	A	-
+		Les lavabos peuvent-être dotés d'un mitigeur automatique avec contrôle externe de la température de l'eau. Le déclenchement de la robinetterie au niveau des lavabos peut être par commande infrarouge.	-	3
+		Tous les points d'eau liés aux lavabos doivent être raccordés à une installation d'un circuit d'eau en boucle fermée permettant l'arrivée de l'eau en moins de 3 minutes, avec une température maximale ne dépassant pas 50 °C pour l'eau chaude et 20 °C pour l'eau froide.	-	4

+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie des lavabos (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	3
+		La plomberie des lavabos et des WC ne doit pas être apparente, sauf dans le cas d'ensemble design.	-	4
+		Le chauffe-eau doit être non apparent.	A	-
+		Un distributeur de savon liquide et un sèche-mains à usage unique (papier prédécoupé ou carré coton de dimensions 30x30 cm avec corbeille spécifique) doivent être prévus.	A	-
+		Une poubelle avec un couvercle doit être prévue.	A	-
+		Les cabines WC doivent être dotées d'un système de verrouillage de l'intérieur et dotées d'un point lumineux.	A	-
	+	Les cuvettes des toilettes doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette sur dérouleur, doit être prévu.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support ou dans un panier doit être prévu.	A	-
+		Une patère dans chaque cabine WC hommes et femmes doit être prévue.	A	-
	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé. Le récipient de la balayette doit être en acier inoxydable.	-	4
+		Les toilettes dans les espaces communs doivent être en bon état d'entretien et de propreté (absence d'odeurs désagréables).	A	-
+		La robinetterie, la tuyauterie et les siphons doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les miroirs et les vitres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

+	NEDF	NPQS	Les murs doivent être en bon état de d'entretien et de propreté.	A	-
+	NEDF	NPQS	Couloirs, Coursives et escaliers de l'établissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
			Les couloirs, coursives et escaliers de l'établissement doivent être non encombrés et parfaitement éclairés jour et nuit (éclairage naturel ou artificiel), lors du passage des clients.	A	-
			Les couloirs ou escaliers fermés doivent disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	3
			Lorsque les murs des couloirs, coursives et/ou escaliers sont décorés (tableaux, fresques, peintures, etc.), les éléments décoratifs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
			Un éclairage automatisé aux passages des clients (détecteurs de mouvements) doit être installé dans les couloirs, coursives et/ou escaliers de l'établissement.	-	3
			Un éclairage LED (ou ampoules à basse consommation) doit être installé dans les couloirs, coursives et/ou escaliers de l'établissement.	-	3
			Le mobilier doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
			Les escaliers intérieurs et extérieurs de l'établissement doivent être équipés de mains courantes lorsque le nombre de marches dépasse dix.	A	-
			Lorsque des cendriers sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
			Les vitres, les miroirs et les cadres, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
			Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
			Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
			Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

NEDF	NPQS	Unités d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Chaque unité d'hébergement doit porter un numéro ou une appellation qui la différencie des autres.	A	-
+		La fermeture de la porte doit se faire par une serrure classique ou un système de serrure électronique.	A	-
+		La porte doit se fermer de l'intérieur sans possibilité d'ouverture de l'extérieur.	A	-
+		La porte doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Le personnel d'étages (femmes de chambres, valets) doit porter un uniforme propre et soigné.	-	4
+		Les vitres et les miroirs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Température dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Un système d'air conditionné peut être installé. Ce dernier peut être encastré et non apparent. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
	+	La température du système d'air conditionné doit être contrôlable par le client, sinon la température dans les unités d'hébergement doit être comprise entre 18°C et 26°C.	-	5

NEDF	NPQS	Fenêtres et baies vitrées de l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Les unités d'hébergement en rez-de-chaussée ou à l'étage avec vis-à-vis, doivent être équipées d'un système de brise vue (voilages, moucharabieh, etc.) permettant le passage de la lumière seulement.	A	-
	+	Les fenêtres doivent s'ouvrir et se fermer facilement, sauf dans le cas d'application des normes de sécurité en vigueur.	-	3
+		L'ensemble des fenêtres et baies vitrées dans l'espace sommeil doivent être équipées d'un système d'occultation (rideaux, volets ou stores).	A	-
	+	Le système d'occultation dans l'espace sommeil doit être efficace (ne permet pas le passage de la lumière).	-	2
	+	Les rideaux, les volets ou les stores doivent s'ouvrir et se fermer facilement.	-	3
+		Les rails des systèmes de voilage et d'occultation ne doivent pas être visibles sauf s'ils sont intégrés aux éléments de décoration.	-	4
	+	Les cadres et les poignées des fenêtres doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Le système de brise vue et le système d'occultation doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Nuisances sonores dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le niveau d'isolation phonique doit être inférieur à 50 décibels, dans les conditions suivantes : porte de l'unité d'hébergement fermée, fenêtres fermées et air conditionné tournant avec sa vitesse maximale.	-	4
	+	L'isolation phonique de l'unité d'hébergement doit permettre un confort sonore pour le client.	-	4

NEDF	NPQS	Téléphone - Téléviseur dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Un téléphone permettant d'effectuer des appels à l'intérieur de l'établissement doit être installé.	A	-
	+	Un téléphone permettant d'effectuer des appels à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement en passant par le standard ou le service d'accueil doit être prévu.	-	4
	+	Les instructions d'utilisation du téléphone doivent être faciles à comprendre, indiquer les numéros des services fournis par l'établissement, être présentées soit sur le téléphone, soit sur un document imprimé à proximité, et être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le téléphone (clavier, écouteur et micros) doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Le services internet filaire et/ou sans fil (Wi-Fi), doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	A	-
	+	Le téléviseur à écran plat, en état de marche et pouvant capter au minimum deux chaînes nationales, doit être prévu.	A	-
	+	Le téléviseur peut être placé sur un support ou accroché au mur.	-	2
	+	L'accès à un minimum de 3 chaînes étrangères sur le téléviseur doit être prévu.	-	3
	+	L'image du téléviseur doit être nette.	-	3
	+	Une liste imprimée des chaînes proche du téléviseur ou de sa télécommande doit être prévue. Cette liste peut être présentée à l'ouverture de l'écran du téléviseur sur une page facile d'accès. La liste qu'elle soit imprimée ou présentée sur écran du téléviseur doit correspondre aux programmes disponibles.	-	3

	+	Une seule télécommande pour le téléviseur et le récepteur doit être mise à la disposition du client.	-	3
	+	Les câblages électriques de tous les téléviseurs doivent être invisibles.	-	3
	+	Le téléviseur doit être en bon état d'entretien et de maintenance (télécommande, boutons, clavier de commande).	-	3
NEDF	NPQS	Lits, literie, tables et éclairage de chevet dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'ensemble des lits doivent répondre aux dimensions minimales suivantes : - Pour les lits doubles : soit un lit de dimensions 140x190 cm ; - Pour les lits jumeaux/twin : soit 2 lits de dimensions 80x190 cm chacun.	A	-
+		Le matelas doit être d'une épaisseur minimale de 20 cm.	A	-
+		Une tête de lit doit être prévue.	A	-
+		Un lit supplémentaire adulte, avec alèse, doit être disponible à la demande du client.	-	4
+		Un lit supplémentaire bébé, avec alèse, doit être disponible à la demande du client.	-	2
+		Les lits supplémentaires doivent être protégés lors de leur stockage.	-	2
+		Le lit supplémentaire doit avoir un matelas d'une épaisseur minimale de 15 cm.	A	-
+		Deux (2) oreillers propres et en bon état doivent être disponibles par personne sur le lit, avec possibilité de remplacer le deuxième oreiller par un traversin.	A	-
	+	Un oreiller supplémentaire en bon état d'entretien et de propreté avec housse de protection et taie d'oreiller doit être mis à la disposition du client sur sa demande. Lorsque l'oreiller est rangé dans la penderie de l'unité d'hébergement, il doit être protégé.	-	4
+		Chaque oreiller ou traversin doit être équipé d'une housse de protection.	A	-
+		Chaque oreiller ou traversin doit avoir une taie d'oreiller ou de traversin.	A	-

+		Le sommier du lit doit être au moins de la même taille que le matelas.	-	4
+		Un protège matelas en coton (alèse), ou une housse alèse lavable doit être prévu(e) pour couvrir le matelas.	A	-
+		Une paire de draps plats par lit suffisamment longue pour couvrir le lit doit être prévue. Le drap housse pour matelas peut remplacer le drap plat de dessous. La housse de couette peut remplacer le drap plat de dessus.	A	-
+		Chaque lit doit être couvert d'une couette protégée par une housse de couette. L'ouverture de la housse de couette doit être vers le pied du lit.	A	-
	+	Une couverture supplémentaire en bon état de propreté doit être prévue sur demande. Lorsque la couverture supplémentaire est rangée dans l'unité d'hébergement, elle doit être protégée.	-	4
	+	Le linge de lit (alèse, drap, taie, housse de protection, couette et/ou couverture) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	La literie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les couvre-lits et les coussins décoratifs doivent être en bon état de présentation et de propreté. Un coussin décoratif ne peut pas remplacer un oreiller.	-	3
+		Une (1) table de chevet par personne, ou équivalent, doit être installée sur le côté du lit avec une surface libre pour déposer des affaires personnelles.	A	-
+		Une (1) lampe ou applique murale doit être prévue pour chaque table de chevet. Chaque lampe ou applique murale doit être dotée d'un interrupteur individuel.	A	-
	+	L'accès au lit doit être facile des deux côtés.	-	4

NEDF	NPQS	Équipement minimal dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Deux (2) points lumineux au minimum doivent être prévus pour éclairer l'unité d'hébergement. Chaque spot encastré est compté comme un point lumineux.	A	-
	+	Lorsque des abat-jours sont prévus, ils doivent être propres et correctement installés.	-	3
	+	Toutes les lampes doivent être en état de fonctionnement.	-	3
	+	Les points lumineux doivent éclairer la totalité de l'unité d'hébergement (il ne doit pas y avoir de zones sombres).	-	3
+		Une (1) table d'une hauteur égale ou avoisinant 70 cm, servant de bureau et/ou de coiffeuse doit être prévue.	-	5
+		Une (1) prise de courant électrique libre et facilement accessible doit être prévue.	A	-
+		Deux (2) prises de courant électrique libres et facilement accessibles doivent être prévues.	-	3
	+	Tous les équipements électriques (interrupteurs, prises de courant électrique) doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Un (1) porte bagage fixe ou pliable doit être prévu dans l'unité d'hébergement.	A	-
+		Une penderie ou équivalent doit être prévue.	A	-
+		La penderie ou équivalent doit être 1) d'une profondeur minimale de 50 cm et 2) d'une hauteur minimale de 140 cm sous la barre de penderie.	-	4
+		La penderie doit être fermée par des portes battantes ou coulissantes. Les rideaux sont acceptés comme moyen de fermeture de la penderie.	-	4
+		La penderie doit comporter des tiroirs et/ou étagères.	A	-
	+	La penderie ou le dressing-room doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

+	Un minimum de quatre (4) cintres à barres et deux (2) cintres à pinces par personne doivent être prévus. Les cintres disponibles dans les blanchisseries ne sont pas acceptés. Le cintre avec à la fois une barre et une pince est considéré comme un cintre à pince. Tous les cintres doivent être homogènes.	-	4
+	Une (1) assise (chaise, fauteuil, pouf, sofa ou canapé) au minimum doit être prévue. Le lit n'est pas considéré comme une assise.	A	-
+	Une (1) assise supplémentaire (chaise, fauteuil, pouf, sofa ou canapé) peut être prévue. Le lit n'est pas considéré comme une assise.	-	5
+	Une table basse doit être prévue.	-	5
+	Lorsqu'un espace extérieur privé ou un balcon d'une surface minimale de 3m ² en supplément de la surface de l'unité d'hébergement est prévu, il doit être équipé au minimum de deux assises et d'une table. Les sols, les garde-corps et le mobilier, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+	Un grand miroir, mural sur support ou fixé à l'intérieur de la porte de la penderie doit être prévu. Ce miroir ne remplace pas le miroir de la table servant de bureau et/ou de coiffeuse.	-	5
+	Un coffre-fort à verrouillage électronique et fixé solidement doit être prévu.	A	-
	Le mini bar silencieux, à système d'absorption, branché à l'électricité et en état de fonctionnement doit être prévu.	-	3
	Le mini bar doit disposer : 1) d'un minimum de 4 boissons respectant la date de péremption, 2) de 2 verres autres que ceux de la salle de bain (protégés par des couvercles ou retournés sur un set à usage unique).	-	3
	La carte du mini bar doit mentionner les tarifs des produits en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH) et le montant des taxes pouvant être facturées au client lorsqu'elles ne sont pas incluses dans les prix affichés.	A	-
	Le mini bar doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3

	+	Les claviers des télécommandes et les boîtiers muraux de l'air conditionné ou du chauffage, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Les équipements et le mobilier de l'unité d'hébergement doivent être en bon état de maintenance, d'entretien et de propreté.	-	3
NEDF	NPQS	Petit équipement dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une corbeille doit être mise à la disposition du client : 1) différente de celle présente dans la salle de bain, 2) avec un intérieur métallique et non inflammable fournie obligatoirement dans les unités d'hébergement réservées aux fumeurs, 3) avec ou sans couvercle.	-	4
	+	La corbeille doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Des fournitures pour écrire (bloc-notes et un crayon au minimum) doivent être mis à la disposition du client dans l'unité d'hébergement.	-	2
	+	Le panneau "ne pas déranger" doit être prévu. Le panneau peut être électronique.	-	3
	+	Toutes les brochures et la documentation mises à la disposition du client, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
NEDF	NPQS	Sanitaires de l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Lorsque la salle de bain est équipée d'une porte, cette dernière doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		La salle de bain peut être équipée d'un système d'aération adéquat (VMC et/ou fenêtre donnant sur l'extérieur).	-	3
	+	Le système d'aération doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Les WC doivent être équipés d'un rouleau de papier toilette sur dérouleur.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support ou dans un panier doit être prévu.	A	-

	+	Le dérouleur de papier toilette doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les cuvettes des WC doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	-	3
	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé. Le récipient de la balayette doit être en acier inoxydable.	A	-
	+	Lorsqu'un bidet et/ou une douchette proches des WC sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Si la salle de bain contient : 1) Une douche seulement : elle doit être équipée d'une douchette sur barre ajustable ou d'une douche pluie en plafond avec une douchette en plus. 2) Une baignoire seulement : elle doit être équipée d'un dispositif de douche sur barre ajustable. 3) Une baignoire et une douche : une douchette sur barre ajustable est exigée seulement pour la douche.	A	-
+		Une poignée de sécurité, permettant sa prise en main en position debout, doit être prévue dans le cas de douche et/ou douche sur baignoire.	A	-
+		Lorsqu'un pare-douche ou une cabine de douche est prévu(e), il(elle) peut être en verre ou en plastique.	-	5
	+	Le pare-douche ou cabine de douche doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le lavabo doit être alimenté en eau chaude et en eau froide.	A	-
+		Tous les points d'eau liés aux lavabos et aux douches doivent être raccordés à une installation d'un circuit d'eau en boucle fermée permettant l'arrivée de l'eau en moins de 3 minutes, avec une température maximale ne dépassant pas 50°C pour l'eau chaude et 20°C pour l'eau froide.	-	3
+		La plomberie des lavabos et WC doit être non apparente, sauf dans le cas d'ensemble design.	-	5

+		Un espace ou des étagères doivent être aménagés pour permettre au client de déposer ses affaires de toilette.	-	3
+		Deux (2) verres pour se rincer la bouche protégés par des couvercles ou retournés sur un set à usage unique doivent être prévus. Ils ne doivent pas être confondus avec ceux du mini bar.	A	-
	+	Les verres pour se rincer la bouche ainsi que leurs couvercles doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Le chauffe-eau doit être non apparent.	A	-
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	3
	+	Un sèche-cheveux en bon état de maintenance et de propreté doit être prévu.	-	3
+		Deux (2) patères ou une (1) patère à deux crochets doivent être prévues.	A	-
+		Une poubelle avec couvercle s'ouvrant à l'aide d'une pédale ou automatiquement doit être prévue.	A	-
+		Deux (2) points lumineux au minimum doivent être prévus.	A	-
	+	Un éclairage adapté doit être prévu et doit permettre d'éviter les zones d'ombre sur le visage face au miroir.	-	3
+		Une (1) prise de courant électrique pour le rasoir avec un transformateur de basse tension doit être prévue, cette prise peut également être intégrée au sèche-cheveux mural.	-	4
+		Un miroir au-dessus du lavabo doit être prévu.	A	-
+		Une boîte de serviettes en papier doit être prévue. Elle peut être déposée dans la salle de bain ou à l'extérieur dans l'unité d'hébergement.	-	3
+		Une étagère spécifique ou un support pour deux serviettes de bain doit être prévu, 1) il doit être différent du porte serviettes et des patères, 2) à proximité de la baignoire et/ou de la douche.	A	-

+		Un porte serviettes ou support pour 2 serviettes doit être prévu, 1) il doit être différent de l'étagère spécifique ou le support pour les serviettes de bain et des patères et 2) il doit être à proximité des lavabos.	A	-
	+	Des produits d'accueil doivent être prévus pour chaque client : 1 shampoing, 1 savon et 1 gel douche.	A	-
	+	Les produits d'accueil doivent être à usage unique, siglés sous le nom de l'établissement ou d'une même marque.	-	4
+		Le linge de toilette doit être entièrement en coton. Le minimum requis par personne dans la salle de bain est de : - Un (1) drap de bain (140x70cm) ; - Une (1) serviette de toilette (100x50cm) ; - Un (1) tapis de bain (70x50cm).	A	-
	+	Une paire de chaussons à usage unique doit être prévue à la demande du client.	-	4
	+	Le linge de toilettes doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	La faïence murale de la baignoire et/ou douche, doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les équipements (porte-serviette, étagère, etc.), robinetterie et bondes doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Les joints des baignoires, des lavabos et des douches doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les fenêtres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté	A	-

NEDF	NPQS	Espaces petit-déjeuner, de restauration ou de boissons:	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le service du petit-déjeuner doit être prévu dans l'espace petit-déjeuner 7j/7. L'affichage des horaires du service du petit-déjeuner doit être prévu à l'entrée de l'espace petit-déjeuner ou de restauration.	A	-
	+	Le service de déjeuner ou de dîner doit être prévu 7j/7 dans le ou les espaces de restauration.	A	-
	+	Les services de déjeuner et de dîner peuvent être prévus 7j/7 dans le ou les espaces de restauration.	-	4
	+	L'espace petit-déjeuner, de restauration ou de boissons doit être strictement non-fumeur avec la possibilité de disposer d'une zone isolée réservée aux fumeurs.	-	4
+		L'espace petit-déjeuner, de restauration ou de boissons fermé doit avoir une température ambiante comprise entre 18°C et 26°C.	-	5
+		Un système d'extraction d'air ou d'aération doit être installé, dans les espaces fermés, pour empêcher la propagation de l'odeur de la fumée, des odeurs de cuisine et/ou de préparation dans la salle.	-	3
+		Une décoration avec des fleurs naturelles fraîchement coupées doit être prévue.	-	3
	+	Les points d'éclairage doivent être en bon état de maintenance.	-	3
	+	Les tableaux, les sculptures ou tout élément de décoration doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le mobilier, en particulier les tables et les chaises, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les voilages, les tentures et les stores, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	L'art de la table dans les espaces petit-déjeuner ou de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Les couverts doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	La verrerie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le linge de la table (nappes, set de table, autres nappes, etc.) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les serviettes de table doivent être prévues.	A	-
+		Les serviettes de table doivent être en tissu.	-	3
NEDF	NPQS	Services du petit-déjeuner :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La carte du petit-déjeuner doit être prévue. Les prix doivent être affichés sur la carte du petit-déjeuner en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
+		La carte du petit-déjeuner doit être prévue dans une langue étrangère au minimum.	A	-
	+	La carte doit être propre et en bon état.	-	4
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit porter un uniforme.	-	3
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	3

	+	La tenue et l'apparence du personnel de service du petit-déjeuner doivent être propres et soignées.	-	3
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit être souriant, courtois et disponible.	-	3
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	4
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	4
	+	En cas de besoin d'intervention (table bancale, absence de sel ou poivre, couvert tombé au sol, etc.), le personnel de service du petit-déjeuner doit être efficace et cordial.	-	4
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	4
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	3
	+	Les plats chauds et froids doivent être servis à une température convenable.	-	4
	+	Les plats et les boissons servis doivent correspondre à la commande.	-	3
	+	Le set d'épices (sel, poivre, moutarde, sauces, etc.) doit être propre, bien présenté et en nombre suffisant sur la table ou apporté à la demande du client.	-	3
	+	L'addition doit être présentée à la demande du client. Cette norme est non applicable si le service du petit-déjeuner est inclus dans le prix de l'unité d'hébergement.	-	4
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté. Cette norme est non applicable si le service du petit-déjeuner est inclus dans le prix de l'unité d'hébergement.	-	4
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale.	-	4

		Cette norme est non applicable si le service du petit-déjeuner est inclus dans le prix de l'unité d'hébergement.		
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit montrer de l'attention lors de l'entrée et du départ du client.	-	3
NEDF	NPQS	Services du déjeuner et/ou dîner :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La carte de restauration et de boissons autre que celle du petit-déjeuner doit être prévue.	A	-
	+	Les prix doivent être affichés sur la carte de restauration et de boissons en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
+		La carte de restauration et de boissons doit être prévue dans une langue étrangère au minimum.	A	-
	+	La carte doit être propre et en bon état.	-	4
	+	Une proposition de boissons doit être effectuée en une durée maximale de 5 minutes après que le client soit installé.	-	4
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit suggérer et fournir des explications sur les plats proposés par l'établissement.	-	4
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	3
	+	Le set d'épices (sel, poivre, moutarde, sauces, etc.) doit être propre, bien présenté et en nombre suffisant sur la table ou apporté à la demande du client.	-	3
	+	Les plats et les boissons servis doivent correspondre à la commande.	-	3
	+	En cas de besoin d'intervention (table bancale, absence de sel ou poivre, couvert tombé au sol, etc.), le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit être efficace et cordial.	-	4
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit porter un uniforme.	-	3

	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	3
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service du déjeuner et/ou dîner doivent être propres et soignées.	-	3
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit être souriant, courtois et disponible.	-	3
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit proposer au client du thé, du café ou une infusion à la fin du repas.	-	4
	+	L'addition doit être présentée à la demande du client.	-	4
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale.	-	4
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit montrer de l'attention lors de l'arrivée et du départ du client.	-	3
NEDF	NPQS	Présentation des mets dans les espaces de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Les entrées doivent être bien présentées.	-	4
	+	Le plat principal doit être bien présenté.	-	4
	+	Les plats chauds et froids doivent être servis à une température convenable.	-	4
NEDF	NPQS	Services dans l'espace servant des boissons :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Un service de boissons peut être prévu dans l'espace servant des boissons. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	4
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit être souriant, courtois et disponible.	-	3

	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit parler une langue étrangère au minimum.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit porter un uniforme.	-	3
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service de l'espace servant des boissons doivent être propres et soignées.	-	3
	+	La vaisselle des boissons doit être propre et adaptée au choix des boissons.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit suggérer des boissons disponibles.	-	4
	+	Les boissons servies doivent correspondre à la commande.	-	3
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	3
	+	L'addition doit être présentée à la demande du client.	-	4
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale.	-	4
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit montrer de l'attention lors de l'entrée et du départ du client.	-	3
NEDF	NPQS	Piscine-Mini piscine intérieure et/ou extérieure :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Le service de natation peut être prévu dans la piscine intérieure et/ou extérieure. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	4
+		La piscine intérieure, lorsqu'elle est prévue, doit être chauffée au minimum à 26°C.	-	3
+		Un panneau d'instructions à respecter doit être placé d'une manière visible à proximité de la piscine.	A	-

		Les informations peuvent être soit écrites soit illustrées par des pictogrammes.		
+		Le panneau d'instructions à respecter doit préciser en particulier :- Les horaires d'ouverture ; - Le numéro de contact en cas d'urgence et l'emplacement du téléphone le plus proche ; - Les règles d'utilisation des plongeurs ou toboggans lorsqu'ils existent ; - L'âge des enfants devant être accompagnés ; - La tenue adaptée à la natation ; - L'interdiction de l'accès des animaux.	-	5
	+	Les douches aménagées près de la piscine doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Les profondeurs de l'eau du bassin ou des bassins doivent être marquées soit en centimètres ou en mètres. La marque doit être visible et lisible tout autour du bassin ou des bassins et en particulier à proximité de l'entrée du bassin.	-	2
+		Le pourtour de la piscine doit être antidérapant.	A	-
	+	L'espace piscine (incluant la piscine et ses abords) doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
	+	L'eau de la piscine doit être propre.	A	-
	+	Les joints dans et autour du bassin ou des bassins doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Des transats ou des chaises et des tables à leur proximité doivent être prévus. Des parasols doivent être prévus près de la piscine extérieure.	-	3
+		Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être disponibles en nombre suffisant.	-	3
	+	Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Des matelas disposés sur les transats, en bon état d'entretien et de propreté, doivent être prévus.	-	5
	+	Un service de linge de bain doit être proposé au client.	-	3
	+	Le linge de bain doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

+		La surveillance de la piscine doit être assurée par un maître-nageur, ayant un certificat de sauveteur. Un employé polyvalent, ayant une formation adaptée, peut assurer ce service.	-	3
	+	Un service de boissons et de collations peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
	+	La carte des boissons et des collations doit indiquer les prix en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	3
	+	Les collations doivent être servies à une température convenable.	-	3
	+	Les commandes des boissons et des collations doivent être traitées dans un délai raisonnable.	-	3
	+	La vaisselle doit être collectée régulièrement.	-	4
	+	Le personnel de service doit porter un uniforme facilement reconnaissable.	-	3
	+	Le personnel de service doit être souriant, courtois et disponible.	-	3
	+	Le personnel de service doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	3
	+	Le personnel de service doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	3
	+	Le personnel de service doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	3
NEDF	NPQS	Espace de bain de soleil :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Un espace de bain de soleil peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	4
+		Des plantes en pots et/ou en jardinières doivent être prévues.	-	4

	+	Les pots et/ou les jardinières, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les sols de l'espace de bain de soleil doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les murs de l'espace de bain de soleil doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le mobilier de l'espace de bain de soleil doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Des transats ou des chaises et des tables à leur proximité doivent être prévus. Des parasols doivent être prévus.	-	3
	+	Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être disponibles en nombre suffisant.	-	3
	+	Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Des matelas disposés sur les transats, en bon état d'entretien et de propreté, doivent être prévus.	-	4
NEDF	NPQS	Espace détente :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Un service de bain dans un hammam traditionnel peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Lorsque l'établissement est doté d'un seul hammam traditionnel, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un hammam traditionnel supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le hammam destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.	-	3
+		Le hammam traditionnel doit être équipé d'une table de gommage, lorsque le service gommage est prévu.	-	3
	+	Le hammam traditionnel doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

+	+	Un service de sauna peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un seul sauna, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un sauna supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le sauna destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.	-	3
+		Le revêtement intérieur du sauna doit être en bois naturel.	-	3
+		Le sauna doit être équipé à l'intérieur d'un hygromètre, d'un thermomètre et d'un sablier en bon état de fonctionnement.		
+		La source de chaleur et d'éclairage doivent être protégés afin d'éviter les brûlures.	-	3
		Un seau d'eau et une louche en bois doivent être prévus.		
	+	Le sauna doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+	+	Un service de jacuzzi peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un seul jacuzzi, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un jacuzzi supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le jacuzzi destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.	-	3
+		L'eau dans le jacuzzi doit être propre.		
		La température de l'eau doit être comprise entre 32°C et 40°C.	-	3
+		Le jacuzzi doit être équipé d'une poignée de sécurité lorsque l'accès comprend plus de trois marches.	-	3
	+	Le jacuzzi doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2

+	+	Un service de massage dans la cabine ou la salle de massage peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Un lavabo alimenté en eau chaude et froide doit être prévu à l'intérieur de la cabine ou la salle de massage.	-	3
	+	Le matériel de massage, en particulier les tables ou lits de massage, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	La cabine ou la salle de massage doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Le personnel assurant les soins de bien être doit avoir une formation adéquate.	-	5
+	+	Une salle de repos peut être prévue. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
+		La salle de repos doit être équipée de chaises longues, lits de repos, musique d'ambiance, matelas, etc.	A	-
	+	Les tarifs des services de l'espace détente doivent être affichés en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Le terminal de paiement électronique (TPE) doit être prévu. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	3
	+	Un formulaire de déclaration d'absence de contre-indications d'utilisation des services de l'espace détente doit être remis au client pour qu'il le remplisse à son entrée dans cet espace.	-	4
	+	Des chaussons à usage unique et des peignoirs doivent être mis à la disposition du client dans l'espace détente.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, dans l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

+		Les sols de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds, les vélums et les verrières de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Assistance médicale :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'établissement doit conclure une convention d'assistance médicale avec un médecin ou une clinique.	A	-
+		L'affichage du numéro d'appel du médecin ou de la clinique sous contrat doit être prévu au niveau de l'espace d'accueil.	A	-
+		Une trousse ou armoire de premiers secours doit être prévue, contenant les fournitures essentielles pour administrer les premiers secours.	A	-
NEDF	NPQS	Locaux des employés :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le réfectoire doit être équipé de chaises ou fauteuils.	A	-
+		Des distributeurs d'eau potable ou de l'eau potable en bouteilles doivent être prévus.	-	4
+		Des casiers ou placards individuels verrouillables doivent être prévus pour les employés et les stagiaires dans les vestiaires.	A	-
+		Le WC doit être doté d'une porte pouvant être fermée de l'intérieur. Les toilettes doivent être dotées d'un système de chasse d'eau à pression.	A	-
+		La douche doit être dotée d'une porte pouvant être fermée de l'intérieur.	A	-
+		Un (1) lavabo au minimum alimenté en eau chaude et froide et équipé d'un miroir et d'un point lumineux doit être prévu.	A	-
+		Un distributeur de savon, sèche mains ou serviettes en papier à usage unique doivent être prévus.	A	-

+		Une poubelle avec couvercle doit être prévue.	A	-
+		Le matériel dans les locaux des employés doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

4-3 Maison d'hôtes de la catégorie 3 étoiles :

Normes d'équipement dimensionnelles et fonctionnelles (NEDF)	Normes de production et de qualité des services (NPQS)	Normes	Type des normes	
			Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
NEDF	NPQS	Réervation :		
	+	La réservation par téléphone ou par internet doit être possible selon les normes complémentaires ci-après.	A	-
NEDF	NPQS	Réervation par téléphone :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La réservation par téléphone doit être possible 24h/24 et 7j/7.	-	2
	+	Le délai d'attente lors de l'appel ne doit pas dépasser cinq (5) sonneries.	-	2
	+	En cas d'attente, le réceptionniste doit présenter des excuses.	-	2
	+	Le réceptionniste doit être en mesure de s'exprimer dans au moins deux langues étrangères.	-	2
	+	Le réceptionniste doit annoncer la dénomination commerciale de l'établissement d'une manière compréhensible.	-	3
	+	Le réceptionniste doit présenter les différents types d'unités d'hébergement qu'offre l'établissement.	-	2
	+	Le réceptionniste doit indiquer les unités disponibles pour chaque type.		
	+	Le réceptionniste doit présenter les tarifs des différents types d'unités d'hébergement.	-	2
	+	Le réceptionniste doit informer le client sur la politique adoptée par l'établissement concernant la confirmation de la réservation.	-	2

	+	Le réceptionniste doit informer le client sur la politique adoptée par l'établissement concernant l'annulation de la réservation.	-	2
	+	Le réceptionniste doit présenter l'information sur les horaires de check-in et de check-out.	-	2
	+	Le réceptionniste doit récapituler les informations de la réservation en précisant : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	2
	+	Le réceptionniste doit clore la conversation téléphonique par une formule de politesse.	-	3
	+	L'établissement doit envoyer la confirmation de la réservation dans un délai ne dépassant pas 24 heures par email, fax ou SMS. La confirmation de la réservation doit mentionner les informations suivantes : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	2
NEDF	NPQS	Réservation par internet :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	L'établissement doit disposer de son propre site internet et/ou de celui du groupe ou de la chaîne hôtelière auquel il appartient. Ce site doit être facilement accessible via les moteurs de recherche et permettre la réservation en ligne.	-	2
	+	Le site internet de l'établissement doit être présenté au minimum en 2 langues étrangères.	-	2
	+	Le site internet de l'établissement doit fournir les informations utiles concernant : - Le type et la catégorie officiels délivrés à l'établissement ; - Les tarifs des différents types d'unités d'hébergement ; - Le détail des taxes devant être facturées aux clients ; - Les informations sur la localisation de l'établissement ; - Les principales prestations offertes par l'établissement ; - Une fiche de contact.	-	3

	+	Le site internet de l'établissement doit contenir des informations sur la politique adoptée par l'établissement concernant la confirmation de la réservation.	-	2
	+	Le site internet de l'établissement doit contenir des informations sur la politique adoptée par l'établissement concernant l'annulation de la réservation.	-	2
	+	La réservation en ligne sur le site internet de l'établissement doit être possible en moins de 5 clics (1 clic par page à remplir).	-	3
	+	Le paiement (total ou partiel) en ligne doit être possible sur le site internet de l'établissement.	-	2
	+	La réservation doit être confirmée par le site internet de l'établissement à travers un email dans un délai ne dépassant pas 24 heures. La confirmation de la réservation doit mentionner les informations suivantes : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	3
NEDF	NPQS	Enseigne extérieure et façade :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'établissement doit disposer d'une enseigne extérieure permettant d'identifier clairement l'établissement.	A	-
+		L'enseigne extérieure doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	L'enseigne extérieure doit être dotée d'un éclairage nocturne en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	La porte et l'entrée de l'établissement doivent être dotées d'un éclairage nocturne.	A	-
+		L'ensemble des façades du ou des bâtiments de l'établissement doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

NEDF	NPQS	Espaces verts :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Des espaces verts en pleine terre doivent être aménagés à l'intérieur et/ou à l'extérieur des bâtiments.	-	3
	+	Les espaces verts en pleine terre doivent être soignés.	-	3
	+	Des plantes en pots et/ou en jardinières doivent être prévues.	-	3
	+	Les plantes en pots et/ou en jardinières doivent être soignées.	-	3
NEDF	NPQS	Entrée de l'établissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'entrée principale de l'établissement doit être équipée d'un système de vidéosurveillance en marche installé conformément aux dispositions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.	-	3
+		Un détecteur de matériaux doit être prévu à l'entrée de l'établissement.	-	3
+		L'ensemble du matériel et des équipements de l'entrée de l'établissement doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Services à l'arrivée du client :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le personnel doit assurer le service de bagagiste.	-	3
	+	Les bagages doivent être pris en charge dès l'arrivée du client.	-	2

	+	Le personnel assurant le service de bagagiste doit porter un uniforme propre et soigné.	-	2
NEDF	NPQS	Espace et service d'accueil :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le service d'accueil pour l'enregistrement (check-in) doit être assuré derrière un comptoir, devant un bureau ou dans un hall dédié à l'arrivée des clients.	A	-
+		Une signalétique pour l'espace d'accueil permettant de le repérer facilement doit être prévue.	-	2
	+	L'espace d'accueil doit être propre et bien rangé.	-	3
	+	Le personnel d'accueil doit être présent 24h/24 et 7j/7.	A	-
	+	Le personnel d'accueil doit porter un uniforme propre et soigné.	-	3
+		Le matériel de l'espace d'accueil tel que les ordinateurs, les télécopieurs, les photocopieurs, le scanner et les câbles informatiques ne doit pas être visible, à l'exception des écrans et des claviers.	-	2
+		L'espace d'accueil doit être équipé de tables basses et de chaises et/ou de fauteuils, canapés ou sofas.	A	-
+		Une bibliothèque ou un coin de lecture doté au minimum de 10 livres en différentes langues sur l'histoire et la culture marocaine, doit être prévu.	-	3
+		Les installations et les équipements de l'espace d'accueil et du coin lecture, lorsque ce dernier est prévu, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
		La porte d'entrée de l'établissement doit être accessible par le client jour et nuit.		
	+	Lorsque la porte est fermée, un moyen d'accès doit être prévu, soit en : - Remettant au client une clé ou un code d'accès, - Prévoyant une sonnette ou un autre moyen pour contacter le personnel d'accueil.	A	-
	+	Le personnel d'accueil doit répondre efficacement à la demande du client (lieux à visiter, restaurant, taxi, etc.)	-	2

	+	Le personnel d'accueil doit présenter au client des explications claires sur les tarifs des services demandés.	-	2
	+	Le personnel d'accueil doit parler une langue étrangère au minimum.	-	3
	+	Le personnel d'accueil doit être souriant, courtois et disponible.	-	3
	+	L'affichage des prix des différents types d'unités d'hébergement doit être exclusivement en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). L'affichage des prix doit être en permanence lisible par le client. Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Le service internet dans les espaces communs doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	A	-
	+	Les tableaux, sculptures ou tout autre élément de décoration doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Procédures d'enregistrement du client (check-in) :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La durée d'attente de prise en charge au check-in ne doit pas dépasser 5 minutes	-	3
	+	La procédure de check-in doit se dérouler en moins de 15 minutes, durant laquelle le réceptionniste doit : 1) Identifier le client,	-	2

		2) Rappeler les éléments de la réservation, le cas échéant, 3) Expliquer les différents services de l'établissement.			
	+	Le type d'unité d'hébergement et les tarifs doivent correspondre à la réservation.	-	2	
	+	Le temps d'attente pour la remise de l'unité d'hébergement ne doit pas dépasser 15 minutes à partir de la fin du check-in.	-	3	
NEDF	NPQS	Procédures de départ du client (check-out) :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"	
	+	La procédure de check-out doit se dérouler en moins de 15 minutes suivant ces étapes : 1) Emission d'une facture, 2) Enquête sur le niveau de satisfaction du client, 3) Remerciement du client et invitation à revenir dans l'établissement.	-	3	
	+	L'affichage des cartes de paiement acceptées doit être visible en permanence. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	2	
	+	L'établissement doit remettre au client une facture acquittée et détaillée en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH), regroupant toutes les prestations consommées. Le prix facturé doit correspondre aux informations tarifaires indiquées sur la confirmation de réservation et dans les différents points de vente.	A	-	
	+	Le processus de paiement doit être rapide.	-	3	
	+	Le terminal de paiement électronique (TPE) doit être prévu. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	3	

NEDF	NPQS	Toilettes dans les espaces communs :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une signalétique adaptée doit être prévue pour les toilettes réservées aux hommes et à celles réservées aux femmes.	-	3
+		L'extraction de l'air doit se faire par une fenêtre, ou par ventilation mécanique contrôlée "VMC" dans l'ensemble des toilettes dans les espaces communs.	-	3
+		La ventilation mécanique contrôlée "VMC" et/ou la fenêtre dans l'ensemble des cabines et parties communes doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Des lavabos alimentés d'eau froide et chaude et équipés d'un point lumineux et d'un miroir doivent être prévus.	A	-
+		Les lavabos peuvent-être dotés d'un mitigeur automatique avec contrôle externe de la température de l'eau. Le déclenchement de la robinetterie au niveau des lavabos peut être par commande infrarouge.	-	3
+		Tous les points d'eau liés aux lavabos doivent être raccordés à une installation d'un circuit d'eau en boucle fermée permettant l'arrivée de l'eau en moins de 3 minutes, avec une température maximale ne dépassant pas 50 °C pour l'eau chaude et 20 °C pour l'eau froide.	-	3
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie des lavabos (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	3
+		La plomberie des lavabos et des WC ne doit pas être apparente, sauf dans le cas d'ensemble design.	-	3
+		Le chauffe-eau doit être non apparent.	-	3

+		Un distributeur de savon liquide et un sèche-mains à usage unique (papier prédécoupé ou carré coton de dimensions 30x30 cm avec corbeille spécifique) doivent être prévus.	A	-
+		Une poubelle avec un couvercle doit être prévue.	A	-
+		Les cabines WC doivent être dotées d'un système de verrouillage de l'intérieur et dotées d'un point lumineux.	A	-
	+	Les cuvettes des toilettes doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette sur dérouleur, doit être prévu.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support ou dans un panier doit être prévu.	A	-
+		Une patère dans chaque cabine WC hommes et femmes doit être prévue.	A	-
	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé.	-	3
+		Les toilettes dans les espaces communs doivent être en bon état d'entretien et de propreté (absence d'odeurs désagréables).	A	-
+		La robinetterie, la tuyauterie et les siphons doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les miroirs et les vitres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état de d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Couloirs, Coursives et escaliers de l'établissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Les couloirs, coursives et escaliers de l'établissement doivent être non encombrés et parfaitement éclairés jour et nuit (éclairage naturel ou artificiel), lors du passage des clients.	A	-

+		Les couloirs ou escaliers fermés doivent disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	3
	+	Lorsque les murs des couloirs, coursives et/ou escaliers sont décorés (tableaux, fresques, peintures, etc.), les éléments décoratifs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Un éclairage automatisé aux passages des clients (détecteurs de mouvements) doit être installé dans les couloirs, coursives et/ou escaliers de l'établissement.	-	2
+		Un éclairage LED (ou ampoules à basse consommation) doit être installé dans les couloirs, coursives et/ou escaliers de l'établissement.	-	3
	+	Le mobilier doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les escaliers intérieurs et extérieurs de l'établissement doivent être équipés de mains courantes lorsque le nombre de marches dépasse dix.	A	-
+		Lorsque des cendriers sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les vitres, les miroirs et les cadres, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Unités d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Chaque unité d'hébergement doit porter un numéro ou une appellation qui la différencie des autres.	A	-
+		La fermeture de la porte doit se faire par une serrure classique ou un système de serrure électronique.	A	-

+		La porte doit se fermer de l'intérieur sans possibilité d'ouverture de l'extérieur.	A	-
+		La porte doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Le personnel d'étages (femmes de chambres, valets) doit porter un uniforme propre et soigné.	-	3
+		Les vitres et les miroirs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Température dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Un système d'air conditionné peut être installé. Ce dernier peut être encastré et non apparent. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
	+	La température du système d'air conditionné doit être contrôlable par le client, sinon la température dans les unités d'hébergement doit être comprise entre 18°C et 26°C.	-	3
NEDF	NPQS	Fenêtres et baies vitrées de l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Les unités d'hébergement en rez-de-chaussée ou à l'étage avec vis-à-vis, doivent être équipées d'un système de brise vue (voilages, moucharabieh, etc.) permettant le passage de la lumière seulement.	A	-
	+	Les fenêtres doivent s'ouvrir et se fermer facilement, sauf dans le cas d'application des normes de sécurité en vigueur.	-	3
+		L'ensemble des fenêtres et baies vitrées dans l'espace sommeil doivent être équipées d'un système d'occultation (rideaux, volets ou stores).	A	-

	+	Le système d'occultation dans l'espace sommeil doit être efficace (ne permet pas le passage de la lumière).	-	2
	+	Les rideaux, les volets ou les stores doivent s'ouvrir et se fermer facilement.	-	3
+		Les rails des systèmes de voilage et d'occultation ne doivent pas être visibles sauf s'ils sont intégrés aux éléments de décoration.	-	3
	+	Les cadres et les poignées des fenêtres doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Le système de brise vue et le système d'occultation doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Nuisances sonores dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le niveau d'isolation phonique doit être inférieur à 50 décibels, dans les conditions suivantes : porte de l'unité d'hébergement fermée, fenêtres fermées et air conditionné tournant avec sa vitesse maximale.	-	3
	+	L'isolation phonique de l'unité d'hébergement doit permettre un confort sonore pour le client.	-	3
NEDF	NPQS	Téléphone - Téléviseur dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Un téléphone permettant d'effectuer des appels à l'intérieur de l'établissement doit être installé.	A	-
	+	Un téléphone permettant d'effectuer des appels à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement en passant par le standard ou le service d'accueil doit être prévu.	-	3
	+	Les instructions d'utilisation du téléphone doivent être faciles à comprendre, indiquer les numéros des services fournis par l'établissement, être présentées soit sur le téléphone, soit sur un document imprimé à proximité, et être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2

	+	Le téléphone (clavier, écouteur et micros) doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Le services internet filaire et/ou sans fil (Wi-Fi), doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	A	-
	+	Le téléviseur à écran plat, en état de marche et pouvant capter au minimum deux chaînes nationales, doit être prévu. Le téléviseur peut être placé sur un support ou accroché au mur.	A	-
	+	L'accès à un minimum de 3 chaînes étrangères sur le téléviseur doit être prévu.	-	2
	+	L'image du téléviseur doit être nette.	-	2
	+	Une liste imprimée des chaînes proche du téléviseur ou de sa télécommande doit être prévue. Cette liste peut être présentée à l'ouverture de l'écran du téléviseur sur une page facile d'accès. La liste qu'elle soit imprimée ou présentée sur écran du téléviseur doit correspondre aux programmes disponibles.	-	2
	+	Une seule télécommande pour le téléviseur et le récepteur doit être mise à la disposition du client.	-	3
	+	Les câblages électriques de tous les téléviseurs doivent être invisibles.	-	2
	+	Le téléviseur doit être en bon état d'entretien et de maintenance (télécommande, boutons, clavier de commande).	-	3
NEDF	NPQS	Lits, literie, tables et éclairage de chevet dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'ensemble des lits doivent répondre aux dimensions minimales suivantes : - Pour les lits doubles : soit un lit de dimensions 140x190 cm ; - Pour les lits jumeaux/twin : soit 2 lits de dimensions 80x190 cm chacun.	A	-
+		Le matelas doit être d'une épaisseur minimale de 20 cm.	A	-
+		Une tête de lit doit être prévue.	A	-

+		Un lit supplémentaire adulte, avec alèse, doit être disponible à la demande du client.	-	2
+		Un lit supplémentaire bébé, avec alèse, doit être disponible à la demande du client.	-	2
+		Les lits supplémentaires doivent être protégés lors de leur stockage.	-	2
+		Le lit supplémentaire doit avoir un matelas d'une épaisseur minimale de 15 cm.	A	-
+		Un oreiller propre et en bon état doit être disponible par personne sur le lit, le traversin n'est pas accepté sans oreiller.	A	-
	+	Un oreiller supplémentaire en bon état d'entretien et de propreté avec housse de protection et taie d'oreiller doit être mis à la disposition du client sur sa demande. Lorsque l'oreiller est rangé dans la penderie de l'unité d'hébergement, il doit être protégé.	-	3
+		Chaque oreiller ou traversin doit être équipé d'une housse de protection.	A	-
+		Chaque oreiller ou traversin doit avoir une taie d'oreiller ou de traversin.	A	-
+		Le sommier du lit doit être au moins de la même taille que le matelas.	-	4
+		Un protège matelas en coton (alèse), ou une housse alèse lavable doit être prévu(e) pour couvrir le matelas.	A	-
+		Une paire de draps plats par lit suffisamment longue pour couvrir le lit doit être prévue. Le drap housse pour matelas peut remplacer le drap plat de dessous. La housse de couette peut remplacer le drap plat de dessus.	A	-
+		Chaque lit doit être couvert d'une couette protégée par une housse de couette. L'ouverture de la housse de couette doit être vers le pied du lit.	A	-
	+	Une couverture supplémentaire en bon état de propreté doit être prévue sur demande. Lorsque la couverture supplémentaire est rangée dans l'unité d'hébergement, elle doit être protégée.	-	3

	+	Le linge de lit (alèse, drap, taie, housse de protection, couette et/ou couverture) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	La literie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les couvre-lits et les coussins décoratifs doivent être en bon état de présentation et de propreté. Un coussin décoratif ne peut pas remplacer un oreiller.	-	3
+		Une (1) table de chevet par personne, ou équivalent, doit être installée sur le côté du lit avec une surface libre pour déposer des affaires personnelles.	A	-
+		Une (1) lampe ou applique murale doit être prévue pour chaque table de chevet. Chaque lampe ou applique murale doit être dotée d'un interrupteur individuel.	A	-
	+	L'accès au lit doit être facile des deux côtés.	-	3
NEDF	NPQS	Équipement minimal dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Un (1) point lumineux au minimum doit être prévu pour éclairer l'unité d'hébergement. Chaque spot encastré est compté comme un point lumineux.	A	-
+		Deux (2) points lumineux au minimum doivent être prévus pour éclairer l'unité d'hébergement. Chaque spot encastré est compté comme un point lumineux.	-	3
	+	Lorsque des abat-jours sont prévus, ils doivent être propres et correctement installés.	-	3
	+	Toutes les lampes doivent être en état de fonctionnement.	-	3
	+	Les points lumineux doivent éclairer la totalité de l'unité d'hébergement (il ne doit pas y avoir de zones sombres).	-	3
+		Une (1) table d'une hauteur égale ou avoisinant 70 cm, servant de bureau et/ou de coiffeuse doit être prévue.	-	4
+		Une (1) prise de courant électrique libre et facilement accessible doit être prévue.	A	-

	+	Tous les équipements électriques (interrupteurs, prises de courant électrique) doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Un (1) porte bagage fixe ou pliable doit être prévu dans l'unité d'hébergement.	A	-
+		Une penderie ou équivalent doit être prévue.	A	-
+		La penderie ou équivalent doit être 1) d'une profondeur minimale de 50 cm et 2) d'une hauteur minimale de 140 cm sous la barre de penderie.	-	3
+		La penderie doit être fermée par des portes battantes ou coulissantes. Les rideaux sont acceptés comme moyen de fermeture de la penderie.	-	3
+		La penderie doit comporter des tiroirs et/ou étagères.	A	-
	+	La penderie ou le dressing-room doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Un minimum de quatre (4) cintres à barres et deux (2) cintres à pinces par personne doivent être prévus. Les cintres disponibles dans les blanchisseries ne sont pas acceptés. Le cintre avec à la fois une barre et une pince est considéré comme un cintre à pince. Tous les cintres doivent être homogènes.	-	3
+		Une (1) assise (chaise, fauteuil, pouf, sofa ou canapé) au minimum doit être prévue. Le lit n'est pas considéré comme une assise.	A	-
+		Une (1) assise supplémentaire (chaise, fauteuil, pouf, sofa ou canapé) peut être prévue. Le lit n'est pas considéré comme une assise.	-	4
+		Une table basse doit être prévue.	-	4
+		Lorsqu'un espace extérieur privé ou un balcon d'une surface minimale de 3m ² en supplément de la surface de l'unité d'hébergement est prévu, il doit être équipé au minimum de deux assises et d'une table. Les sols, les garde-corps et le mobilier, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2

+		Un grand miroir, mural sur support ou fixé à l'intérieur de la porte de la penderie doit être prévu. Ce miroir ne remplace pas le miroir de la table servant de bureau et/ou de coiffeuse.	-	4
	+	Un coffre-fort à verrouillage électronique et fixé solidement doit être prévu.	-	5
	+	Le mini bar silencieux, à système d'absorption, branché à l'électricité et en état de fonctionnement doit être prévu.	-	3
	+	Le mini bar doit disposer : 1) d'un minimum de 4 boissons respectant la date de péremption, 2) de 2 verres autres que ceux de la salle de bain (protégés par des couvercles ou retournés sur un set à usage unique).	-	2
	+	La carte du mini bar doit mentionner les tarifs des produits en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH) et le montant des taxes pouvant être facturées au client lorsqu'elles ne sont pas incluses dans les prix affichés.	A	-
	+	Le mini bar doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Les claviers des télécommandes et les boîtiers muraux de l'air conditionné ou du chauffage, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Les équipements et le mobilier de l'unité d'hébergement doivent être en bon état de maintenance, d'entretien et de propreté.	-	3
NEDF	NPQS	Petit équipement dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une corbeille doit être mise à la disposition du client : 1) différente de celle présente dans la salle de bain, 2) avec un intérieur métallique et non inflammable fournie obligatoirement dans les unités d'hébergement réservées aux fumeurs, 3) avec ou sans couvercle.	-	3
	+	La corbeille doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le panneau "ne pas déranger" doit être prévu. Le panneau peut être électronique.	-	2

NEDF	NPQS	Sanitaires de l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Lorsque la salle de bain est équipée d'une porte, cette dernière doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		La salle de bain peut être équipée d'un système d'aération adéquat (VMC et/ou fenêtre donnant sur l'extérieur).	-	3
	+	Le système d'aération doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Les WC doivent être équipés d'un rouleau de papier toilette sur dérouleur.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support ou dans un panier doit être prévu.	A	-
	+	Le dérouleur de papier toilette doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les cuvettes des WC doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	-	3
	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé.	A	-
	+	Lorsqu'un bidet et/ou une douchette proches des WC sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
		Si la salle de bain contient :		
+		1) Une douche seulement : elle doit être équipée d'une douchette sur barre ajustable ou d'une douche pluie en plafond avec une douchette en plus. 2) Une baignoire seulement : elle doit être équipée d'un dispositif de douche sur barre ajustable. 3) Une baignoire et une douche : une douchette sur barre ajustable est exigée seulement pour la douche.	A	-
+		Une poignée de sécurité, permettant sa prise en main en position debout, doit être prévue dans le cas de douche et/ou douche sur baignoire.	A	-
+		Lorsqu'un pare-douche ou une cabine de douche est prévu(e), il(elle) peut être en verre ou en plastique.	-	4

	+	Le pare-douche ou cabine de douche doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		La douche et/ou baignoire peut être équipée de rideaux.	-	3
	+	Les rideaux de la douche et/ou baignoire doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le lavabo doit être alimenté en eau chaude et en eau froide.	A	-
+		Tous les points d'eau liés aux lavabos et aux douches doivent être raccordés à une installation d'un circuit d'eau en boucle fermée permettant l'arrivée de l'eau en moins de 3 minutes, avec une température maximale ne dépassant pas 50°C pour l'eau chaude et 20°C pour l'eau froide.	-	2
+		La plomberie des lavabos et WC doit être non apparente, sauf dans le cas d'ensemble design.	-	4
+		Un espace ou des étagères doivent être aménagés pour permettre au client de déposer ses affaires de toilette.	-	2
+		Deux (2) verres pour se rincer la bouche protégés par des couvercles ou retournés sur un set à usage unique doivent être prévus. Ils ne doivent pas être confondus avec ceux du mini bar.	A	-
	+	Les verres pour se rincer la bouche ainsi que leurs couvercles doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Le chauffe-eau doit être non apparent.	-	3
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	3
+		Deux (2) patères ou une (1) patère à deux crochets doivent être prévues.	A	-
+		Une poubelle avec couvercle s'ouvrant à l'aide d'une pédale ou automatiquement doit être prévue.	A	-
+		Deux (2) points lumineux au minimum doivent être prévus.	A	-
	+	Un éclairage adapté doit être prévu et doit permettre d'éviter les zones d'ombre sur le visage face au miroir.	-	3

+		Une (1) prise de courant électrique pour le rasoir avec un transformateur de basse tension doit être prévue.	-	3
+		Un miroir au-dessus du lavabo doit être prévu.	A	-
+		Une étagère spécifique ou un support pour deux serviettes de bain doit être prévu, 1) il doit être différent du porte serviettes et des patères, 2) à proximité de la baignoire et/ou de la douche.	-	3
+		Un porte serviettes ou support pour 2 serviettes doit être prévu, 1) il doit être différent de l'étagère spécifique ou le support pour les serviettes de bain et des patères et 2) il doit être à proximité des lavabos.	A	-
	+	Des produits d'accueil doivent être prévus pour chaque client : 1 shampoing, 1 savon et 1 gel douche.	-	3
	+	Des produits d'accueil doivent être prévus pour chaque client : 1 shampoing et 1 savon, avec possibilité d'utilisation d'un distributeur combinant les deux.	A	-
	+	Les produits d'accueil doivent être à usage unique, siglés sous le nom de l'établissement ou d'une même marque.	-	3
+		Le linge de toilette doit être entièrement en coton. Le minimum requis par personne dans la salle de bain est de : - Un (1) drap de bain (140x70cm) ; - Une (1) serviette de toilette (70x50cm).	A	-
	+	Une paire de chaussons à usage unique doit être prévue à la demande du client.	-	3
	+	Le linge de toilettes doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	La faïence murale de la baignoire et/ou douche, doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les équipements (porte-serviette, étagère, etc.), robinetterie et bondes doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3

	+	Les joints des baignoires, des lavabos et des douches doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les fenêtres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté	A	-
NEDF	NPQS	Espaces petit-déjeuner, de restauration ou de boissons:	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le service du petit-déjeuner doit être prévu dans l'espace petit-déjeuner 7j/7. L'affichage des horaires du service du petit-déjeuner doit être prévu à l'entrée de l'espace petit-déjeuner ou de restauration.	A	-
+	+	Le service de déjeuner ou de dîner peut être prévu 7j/7 dans le ou les espaces de restauration. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
	+	Les services de déjeuner et de dîner peuvent être prévus 7j/7 dans le ou les espaces de restauration.	-	3
	+	L'espace petit-déjeuner, de restauration ou de boissons doit être strictement non-fumeur avec la possibilité de disposer d'une zone isolée réservée aux fumeurs.	-	3
+		L'espace petit-déjeuner, de restauration ou de boissons fermé doit avoir une température ambiante comprise entre 18°C et 26°C.	-	3
+		Un système d'extraction d'air ou d'aération doit être installé, dans les espaces fermés, pour empêcher la propagation de l'odeur de la fumée, des odeurs de cuisine et/ou de préparation dans la salle.	-	3
+		Une décoration avec des fleurs naturelles fraîchement coupées doit être prévue.	-	2
	+	Les points d'éclairage doivent être en bon état de maintenance.	-	3

	+	Les tableaux, les sculptures ou tout élément de décoration doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le mobilier, en particulier les tables et les chaises, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les voilages, les tentures et les stores, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	L'art de la table dans les espaces petit-déjeuner ou de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les couverts doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	La verrerie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le linge de la table (nappes, set de table, autres nappes, etc.) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les serviettes de table doivent être prévues.	A	-
+		Les serviettes de table doivent être en tissu.	-	3
NEDF	NPQS	Services du petit-déjeuner :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La carte du petit-déjeuner doit être prévue. Les prix doivent être affichés sur la carte du petit-déjeuner en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH).	A	-

			Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.		
+			La carte du petit-déjeuner doit être prévue dans une langue étrangère au minimum.	A	-
	+		La carte doit être propre et en bon état.	-	3
	+		Le personnel de service du petit-déjeuner doit porter un uniforme.	-	2
	+		Le personnel de service du petit-déjeuner doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	2
	+		La tenue et l'apparence du personnel de service du petit-déjeuner doivent être propres et soignées.	-	2
	+		Le personnel de service du petit-déjeuner doit être souriant, courtois et disponible.	-	2
	+		Le personnel de service du petit-déjeuner doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	3
	+		Le personnel de service du petit-déjeuner doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	4
	+		En cas de besoin d'intervention (table bancale, absence de sel ou poivre, couvert tombé au sol, etc.), le personnel de service du petit-déjeuner doit être efficace et cordial.	-	4
	+		Le personnel de service du petit-déjeuner doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	4
	+		Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	3
	+		Les plats chauds et froids doivent être servis à une température convenable.	-	3
	+		Les plats et les boissons servis doivent correspondre à la commande.	-	3
	+		Le set d'épices (sel, poivre, moutarde, sauces, etc.) doit être propre, bien présenté et en nombre suffisant sur la table ou apporté à la demande du client.	-	3

	+	L'addition doit être présentée à la demande du client. Cette norme est non applicable si le service du petit-déjeuner est inclus dans le prix de l'unité d'hébergement.	-	3
	+	L'addition doit être précisée et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté. Cette norme est non applicable si le service du petit-déjeuner est inclus dans le prix de l'unité d'hébergement.	-	3
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale. Cette norme est non applicable si le service du petit-déjeuner est inclus dans le prix de l'unité d'hébergement.	-	3
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit montrer de l'attention lors de l'entrée et du départ du client.	-	3
NEDF	NPQS	Services du déjeuner et/ou dîner :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	La carte de restauration et de boissons autre que celle du petit-déjeuner doit être prévue. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
	+	Les prix doivent être affichés sur la carte de restauration et de boissons en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
+		La carte de restauration et de boissons doit être prévue dans une langue étrangère au minimum.	A	-
	+	La carte doit être propre et en bon état.	-	3
	+	Une proposition de boissons doit être effectuée en une durée maximale de 5 minutes après que le client soit installé.	-	3

	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit suggérer et fournir des explications sur les plats proposés par l'établissement.	-	3
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	3
	+	Le set d'épices (sel, poivre, moutarde, sauces, etc.) doit être propre, bien présenté et en nombre suffisant sur la table ou apporté à la demande du client.	-	3
	+	Les plats et les boissons servis doivent correspondre à la commande.	-	3
	+	En cas de besoin d'intervention (table bancale, absence de sel ou poivre, couvert tombé au sol, etc.), le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit être efficace et cordial.	-	3
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit porter un uniforme.	-	2
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	2
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service du déjeuner et/ou dîner doivent être propres et soignées.	-	2
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit être souriant, courtois et disponible.	-	2
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit proposer au client du thé, du café ou une infusion à la fin du repas.	-	3
	+	L'addition doit être présentée à la demande du client.	-	3
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale.	-	3
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit montrer de l'attention lors de l'arrivée et du départ du client.	-	3

NEDF	NPQS	Présentation des mets dans les espaces de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Les entrées doivent être bien présentées.	-	3
	+	Le plat principal doit être bien présenté.	-	3
	+	Les plats chauds et froids doivent être servis à une température convenable.	-	3
NEDF	NPQS	Services dans l'espace servant des boissons :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Un service de boissons peut être prévu dans l'espace servant des boissons. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit être souriant, courtois et disponible.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit parler une langue étrangère au minimum.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit porter un uniforme.	-	2
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service de l'espace servant des boissons doivent être propres et soignées.	-	3
	+	La vaisselle des boissons doit être propre et adaptée au choix des boissons.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit suggérer des boissons disponibles.	-	3
	+	Les boissons servies doivent correspondre à la commande.	-	2
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	2
	+	L'addition doit être présentée à la demande du client.	-	3
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit montrer de l'attention lors de l'entrée et du départ du client.	-	2
NEDF	NPQS	Piscine-Mini piscine intérieure et/ou extérieure :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Le service de natation peut être prévu dans la piscine intérieure et/ou extérieure. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		La piscine intérieure, lorsqu'elle est prévue, doit être chauffée au minimum à 26°C.	-	3
+		Un panneau d'instructions à respecter doit être placé d'une manière visible à proximité de la piscine. Les informations peuvent être soit écrites soit illustrées par des pictogrammes.	A	-
+		Le panneau d'instructions à respecter doit préciser en particulier :- Les horaires d'ouverture ; - Le numéro de contact en cas d'urgence et l'emplacement du téléphone le plus proche ; - Les règles d'utilisation des plongeurs ou toboggans lorsqu'ils existent ; - L'âge des enfants devant être accompagnés ; - La tenue adaptée à la natation ; - L'interdiction de l'accès des animaux.	-	4
	+	Les douches aménagées près de la piscine doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les profondeurs de l'eau du bassin ou des bassins doivent être marquées soit en centimètres ou en mètres. La marque doit être visible et lisible tout autour du bassin ou des bassins et en particulier à proximité de l'entrée du bassin.	-	2
+		Le pourtour de la piscine doit être antidérapant.	A	-

	+	L'espace piscine (incluant la piscine et ses abords) doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
	+	L'eau de la piscine doit être propre.	A	-
	+	Les joints dans et autour du bassin ou des bassins doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Des transats ou des chaises et des tables à leur proximité doivent être prévus.	-	3
		Des parasols doivent être prévus près de la piscine extérieure.		
+		Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être disponibles en nombre suffisant.	-	3
	+	Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Des matelas disposés sur les transats, en bon état d'entretien et de propreté, doivent être prévus.	-	5
	+	Un service de linge de bain doit être proposé au client.	-	2
	+	Le linge de bain doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		La surveillance de la piscine doit être assurée par un maître-nageur, ayant un certificat de sauveteur.		
		Un employé polyvalent, ayant une formation adaptée, peut assurer ce service.	-	3
	+	Un service de boissons et de collations peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	2
	+	La carte des boissons et des collations doit indiquer les prix en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH).	A	-
		Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.		
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	2
	+	Les collations doivent être servies à une température convenable.	-	2
	+	Les commandes des boissons et des collations doivent être traitées dans un délai raisonnable.	-	2

	+	La vaisselle doit être collectée régulièrement.	-	3
	+	Le personnel de service doit porter un uniforme facilement reconnaissable.	-	2
	+	Le personnel de service doit être souriant, courtois et disponible.	-	2
	+	Le personnel de service doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	2
	+	Le personnel de service doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	2
	+	Le personnel de service doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	2
NEDF	NPQS	Espace de bain de soleil :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Un espace de bain de soleil peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Des plantes en pots et/ou en jardinières doivent être prévues.	-	3
	+	Les pots et/ou les jardinières, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les sols de l'espace de bain de soleil doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les murs de l'espace de bain de soleil doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le mobilier de l'espace de bain de soleil doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Des transats ou des chaises et des tables à leur proximité doivent être prévus. Des parasols doivent être prévus.	-	3
	+	Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être disponibles en nombre suffisant.	-	3
	+	Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

	+	Des matelas disposés sur les transats, en bon état d'entretien et de propreté, doivent être prévus.	-	3
NEDF	NPQS	Espace détente :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Un service de bain dans un hammam traditionnel peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Lorsque l'établissement est doté d'un seul hammam traditionnel, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un hammam traditionnel supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le hammam destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.	-	3
+		le hammam traditionnel doit être équipé d'une table de gommage, lorsque le service gommage est prévu.	-	3
	+	Le hammam traditionnel doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+	+	Un service de sauna peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un seul sauna, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un sauna supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le sauna destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.	-	3
+		Le revêtement intérieur du sauna doit être en bois naturel.	-	3
+		Le sauna doit être équipé à l'intérieur d'un hygromètre, d'un thermomètre et d'un sablier en bon état de fonctionnement.	-	3
		La source de chaleur et d'éclairage doivent être protégés afin d'éviter les	-	3

		brûlures.			
	+	Un seau d'eau et une louche en bois doivent être prévus.			
		Le sauna doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-		2
+	+	Un service de jacuzzi peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-		3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un seul jacuzzi, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.	-		3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un jacuzzi supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le jacuzzi destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.	-		3
+		L'eau dans le jacuzzi doit être propre.	-		3
		La température de l'eau doit être comprise entre 32°C et 40°C.			
+		Le jacuzzi doit être équipé d'une poignée de sécurité lorsque l'accès comprend plus de trois marches.	-		3
	+	Le jacuzzi doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-		2
+	+	Un service de massage dans la cabine ou la salle de massage peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-		3
+		Un lavabo alimenté en eau chaude et froide doit être prévu à l'intérieur de la cabine ou la salle de massage.	-		3
	+	Le matériel de massage, en particulier les tables ou lits de massage, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-		3
	+	La cabine ou la salle de massage doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-		3
+		Le personnel assurant les soins de bien être doit avoir une formation adéquate.	-		5
+	+	Une salle de repos peut être prévue. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-		5

+		La salle de repos doit être équipée de chaises longues, lits de repos, musique d'ambiance, matelas, etc.	A	-
	+	Les tarifs des services de l'espace détente doivent être affichés en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Le terminal de paiement électronique (TPE) doit être prévu. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	2
	+	Un formulaire de déclaration d'absence de contre-indications d'utilisation des services de l'espace détente doit être remis au client pour qu'il le remplisse à son entrée dans cet espace.	-	3
	+	Des chaussons à usage unique et des peignoirs doivent être mis à la disposition du client dans l'espace détente.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, dans l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds, les vélums et les verrières de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Assistance médicale :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'établissement doit conclure une convention d'assistance médicale avec un médecin ou une clinique.	A	-
+		L'affichage du numéro d'appel du médecin ou de la clinique sous contrat doit être prévu au niveau de l'espace d'accueil.	A	-

+		Une trousse ou armoire de premiers secours doit être prévue, contenant les fournitures essentielles pour administrer les premiers secours.	A	-
NEDF	NPQS	Locaux des employés :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le réfectoire doit être équipé de chaises ou fauteuils.	A	-
+		Des distributeurs d'eau potable ou de l'eau potable en bouteilles doivent être prévus.	-	3
+		Des casiers ou placards individuels verrouillables doivent être prévus pour les employés et les stagiaires dans les vestiaires.	A	-
+		Le WC doit être doté d'une porte pouvant être fermée de l'intérieur. Les toilettes doivent être dotées d'un système de chasse d'eau à pression.	A	-
+		La douche doit être dotée d'une porte pouvant être fermée de l'intérieur.	-	3
+		Un (1) lavabo au minimum alimenté en eau chaude et froide et équipé d'un miroir et d'un point lumineux doit être prévu.	A	-
+		Un distributeur de savon, sèche mains ou serviettes en papier à usage unique doivent être prévus.	A	-
+		Une poubelle avec couvercle doit être prévue.	A	-
+		Le matériel dans les locaux des employés doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

4-4 Maison d'hôtes de la catégorie 2 étoiles :

Normes d'équipement dimensionnelles et fonctionnelles (NEDF)	Normes de production et de qualité des services (NPQS)	Normes	Type des normes	
			Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
NEDF	NPQS	Enseigne extérieure et façade :		
+		L'établissement doit disposer d'une enseigne extérieure permettant d'identifier clairement l'établissement.	A	-
+		L'enseigne extérieure doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	L'enseigne extérieure doit être dotée d'un éclairage nocturne en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	La porte et l'entrée de l'établissement doivent être dotées d'un éclairage nocturne.	A	-
+		L'ensemble des façades du ou des bâtiments de l'établissement doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Espaces verts :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Des espaces verts en pleine terre doivent être aménagés à l'intérieur et/ou à l'extérieur des bâtiments.	-	2
	+	Les espaces verts en pleine terre doivent être soignés.	-	3
	+	Des plantes en pots et/ou en jardinières doivent être prévues.	-	2
	+	Les plantes en pots et/ou en jardinières doivent être soignées.	-	3

NEDF	NPQS	Entrée de l'établissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'entrée principale de l'établissement doit être équipée d'un système de vidéosurveillance en marche installé conformément aux dispositions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.	-	2
+		Un détecteur de matériaux doit être prévu à l'entrée de l'établissement.	-	2
+		L'ensemble du matériel et des équipements de l'entrée de l'établissement doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Espace et service d'accueil :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le service d'accueil pour l'enregistrement (check-in) doit être assuré derrière un comptoir, devant un bureau ou dans un hall dédié à l'arrivée des clients.	A	-
+		Une signalétique pour l'espace d'accueil permettant de le repérer facilement doit être prévue.	-	2
	+	L'espace d'accueil doit être propre et bien rangé.	-	3
	+	Le personnel d'accueil doit être présent 24h/24 et 7j/7.	A	-
+		Le matériel de l'espace d'accueil tel que les ordinateurs, les télécopieurs, les photocopieurs, le scanner et les câbles informatiques ne doit pas être visible, à l'exception des écrans et des claviers.	-	2

+			L'espace d'accueil doit être équipé de tables basses et de chaises et/ou de fauteuils, canapés ou sofas.	-	3
+			Les installations et les équipements de l'espace d'accueil et du coin lecture, lorsque ce dernier est prévu, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
			La porte d'entrée de l'établissement doit être accessible par le client jour et nuit.		
	+		Lorsque la porte est fermée, un moyen d'accès doit être prévu, soit en : - Remettant au client une clé ou un code d'accès, - Prévoyant une sonnette ou un autre moyen pour contacter le personnel d'accueil.	A	-
	+		L'affichage des prix des différents types d'unités d'hébergement doit être exclusivement en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). L'affichage des prix doit être en permanence lisible par le client. Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+		Le service internet dans les espaces communs doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	4
	+		Les tableaux, sculptures ou tout autre élément de décoration doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+			Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+		Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+			Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+			Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

NEDF	NPQS	Toilettes dans les espaces communs :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une signalétique adaptée doit être prévue pour les toilettes réservées aux hommes et à celles réservées aux femmes.	-	2
+		L'extraction de l'air doit se faire par une fenêtre, ou par ventilation mécanique contrôlée "VMC" dans l'ensemble des toilettes dans les espaces communs.	-	3
+		La ventilation mécanique contrôlée "VMC" et/ou la fenêtre dans l'ensemble des cabines et parties communes doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Des lavabos alimentés d'eau froide et chaude et équipés d'un point lumineux et d'un miroir doivent être prévus.	-	5
+		Les lavabos peuvent-être dotés d'un mitigeur automatique avec contrôle externe de la température de l'eau. Le déclenchement de la robinetterie au niveau des lavabos peut être par commande infrarouge.	-	3
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie des lavabos (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	3
+		La plomberie des lavabos et des WC ne doit pas être apparente, sauf dans le cas d'ensemble design.	-	3
+		Le chauffe-eau doit être non apparent.	-	3
+		Un distributeur de savon liquide et un sèche-mains à usage unique (papier prédécoupé ou carré coton de dimensions 30x30 cm avec corbeille spécifique) doivent être prévus.	A	-
+		Une poubelle avec un couvercle doit être prévue.	A	-
+		Les cabines WC doivent être dotées d'un système de verrouillage de l'intérieur et dotées d'un point lumineux.	A	-

	+	Les cuvettes des toilettes doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette sur dérouleur, doit être prévu.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support ou dans un panier doit être prévu.	A	-
+		Une patère dans chaque cabine WC hommes et femmes doit être prévue.	A	-
	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé.	-	3
+		Les toilettes dans les espaces communs doivent être en bon état d'entretien et de propreté (absence d'odeurs désagréables).	A	-
+		La robinetterie, la tuyauterie et les siphons doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les miroirs et les vitres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état de d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Couloirs, Coursives et escaliers de l'établissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Les couloirs, coursives et escaliers de l'établissement doivent être non encombrés et parfaitement éclairés jour et nuit (éclairage naturel ou artificiel), lors du passage des clients.	A	-
+		Les couloirs ou escaliers fermés doivent disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	3
	+	Lorsque les murs des couloirs, coursives et/ou escaliers sont décorés (tableaux, fresques, peintures, etc.), les éléments décoratifs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

+		Un éclairage automatisé aux passages des clients (détecteurs de mouvements) doit être installé dans les couloirs, coursives et/ou escaliers de l'établissement.	-	2
+		Un éclairage LED (ou ampoules à basse consommation) doit être installé dans les couloirs, coursives et/ou escaliers de l'établissement.	-	2
	+	Le mobilier doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les escaliers intérieurs et extérieurs de l'établissement doivent être équipés de mains courantes lorsque le nombre de marches dépasse dix.	-	4
+		Lorsque des cendriers sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les vitres, les miroirs et les cadres, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Unités d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Chaque unité d'hébergement doit porter un numéro ou une appellation qui la différencie des autres.	A	-
+		La fermeture de la porte doit se faire par une serrure classique ou un système de serrure électronique.	A	-
+		La porte doit se fermer de l'intérieur sans possibilité d'ouverture de l'extérieur.	A	-
+		La porte doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Le personnel d'étages (femmes de chambres, valets) doit porter un uniforme propre et soigné.	-	2
+		Les vitres et les miroirs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Température dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Un système d'air conditionné peut être installé. Ce dernier peut être encastré et non apparent. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	2
	+	La température du système d'air conditionné doit être contrôlable par le client, sinon la température dans les unités d'hébergement doit être comprise entre 18°C et 26°C.	-	2
NEDF	NPQS	Fenêtres et baies vitrées de l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Les unités d'hébergement en rez-de-chaussée ou à l'étage avec vis-à-vis, doivent être équipées d'un système de brise vue (voilages, moucharabieh, etc.) permettant le passage de la lumière seulement.	A	-
	+	Les fenêtres doivent s'ouvrir et se fermer facilement, sauf dans le cas d'application des normes de sécurité en vigueur.	-	2
+		L'ensemble des fenêtres et baies vitrées dans l'espace sommeil doivent être équipées d'un système d'occultation (rideaux, volets ou stores).	A	-
	+	Le système d'occultation dans l'espace sommeil doit être efficace (ne permet pas le passage de la lumière).	-	2
	+	Les rideaux, les volets ou les stores doivent s'ouvrir et se fermer facilement.	-	2
+		Les rails des systèmes de voilage et d'occultation ne doivent pas être visibles sauf s'ils sont intégrés aux éléments de décoration.	-	2

	+	Les cadres et les poignées des fenêtres doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Le système de brise vue et le système d'occultation doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Téléphone - Téléviseur dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Un téléphone permettant d'effectuer des appels à l'intérieur de l'établissement doit être installé.	-	2
	+	Les instructions d'utilisation du téléphone doivent être faciles à comprendre, indiquer les numéros des services fournis par l'établissement, être présentées soit sur le téléphone, soit sur un document imprimé à proximité, et être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	Le téléphone (clavier, écouteur et micros) doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	2
	+	Le services internet filaire et/ou sans fil (Wi-Fi), doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	4
	+	Le téléviseur à écran plat, en état de marche et pouvant capter au minimum deux chaînes nationales, doit être prévu. Le téléviseur peut être placé sur un support ou accroché au mur.	-	3
+		Lorsque le téléviseur n'est pas installé dans toutes les unités d'hébergement, un salon de télévision à écran plat doit être prévu. Le téléviseur peut être placé sur un support ou accroché au mur.	A	-
	+	L'accès à un minimum de 3 chaînes étrangères sur le téléviseur doit être prévu.	-	2
	+	L'image du téléviseur doit être nette.	-	2
	+	Une liste imprimée des chaînes proche du téléviseur ou de sa télécommande doit être prévue. Cette liste peut être présentée à l'ouverture de l'écran du téléviseur sur une	-	2

		page facile d'accès. La liste qu'elle soit imprimée ou présentée sur écran du téléviseur doit correspondre aux programmes disponibles.			
	+	Deux télécommandes pour téléviseur et récepteur doivent être mises à la disposition du client dans l'unité d'hébergement et/ou salon de télévision. Cette norme est validée lorsqu'une seule télécommande pour téléviseur et récepteur est prévue.	-	3	
	+	Les câblages électriques de tous les téléviseurs doivent être invisibles.	-	2	
	+	Le téléviseur doit être en bon état d'entretien et de maintenance (télécommande, boutons, clavier de commande).	-	2	
NEDF	NPQS	Lits, literie, tables et éclairage de chevet dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"	
+		L'ensemble des lits doivent répondre aux dimensions minimales suivantes : - Pour les lits doubles : soit un lit de dimensions 140x190 cm ; - Pour les lits jumeaux/twin : soit 2 lits de dimensions 80x190 cm chacun.	A	-	
+		Le matelas doit être d'une épaisseur minimale de 15 cm.	A	-	
+		Une tête de lit doit être prévue.	A	-	
+		Un lit supplémentaire adulte, avec alèse, doit être disponible à la demande du client.	-	2	
+		Un lit supplémentaire bébé, avec alèse, doit être disponible à la demande du client.	-	2	
+		Les lits supplémentaires doivent être protégés lors de leur stockage.	-	2	
+		Le lit supplémentaire doit avoir un matelas d'une épaisseur minimale de 15 cm.	A	-	
+		Un oreiller propre et en bon état doit être disponible par personne sur le lit, le traversin n'est pas accepté sans oreiller.	A	-	
	+	Un oreiller supplémentaire en bon état d'entretien et de propreté avec housse de protection et taie d'oreiller doit être mis à la disposition du client	-	2	

			sur sa demande. Lorsque l'oreiller est rangé dans la penderie de l'unité d'hébergement, il doit être protégé.		
+			Chaque oreiller ou traversin doit être équipé d'une housse de protection.	A	-
+			Chaque oreiller ou traversin doit avoir une taie d'oreiller ou de traversin.	A	-
+			Le sommier du lit doit être au moins de la même taille que le matelas.	-	3
+			Un protège matelas en coton (alèse), ou une housse alèse lavable doit être prévu(e) pour couvrir le matelas.	-	2
+			Une paire de draps plats par lit suffisamment longue pour couvrir le lit doit être prévue. Le drap housse pour matelas peut remplacer le drap plat de dessous. La housse de couette peut remplacer le drap plat de dessus.	A	-
+			Une couverture ou une couette par lit doit être prévue.	A	-
		+	Une couverture supplémentaire en bon état de propreté doit être prévue sur demande. Lorsque la couverture supplémentaire est rangée dans l'unité d'hébergement, elle doit être protégée.	-	2
		+	Le linge de lit (alèse, drap, taie, housse de protection, couette et/ou couverture) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
		+	La literie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
		+	Les couvre-lits et les coussins décoratifs doivent être en bon état de présentation et de propreté. Un coussin décoratif ne peut pas remplacer un oreiller.	-	3
+			Une (1) table de chevet par personne, ou équivalent, doit être installée sur le côté du lit avec une surface libre pour déposer des affaires personnelles.	-	5
+			Une (1) lampe ou applique murale doit être prévue pour chaque table de chevet. Chaque lampe ou applique murale doit être dotée d'un interrupteur individuel.	-	5
		+	L'accès au lit doit être facile des deux côtés.	-	3

NEDF	NPQS	Équipement minimal dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Un (1) point lumineux au minimum doit être prévu pour éclairer l'unité d'hébergement. Chaque spot encastré est compté comme un point lumineux.	A	-
	+	Lorsque des abat-jours sont prévus, ils doivent être propres et correctement installés.	-	2
	+	Toutes les lampes doivent être en état de fonctionnement.	-	2
	+	Les points lumineux doivent éclairer la totalité de l'unité d'hébergement (il ne doit pas y avoir de zones sombres).	-	2
+		Une (1) table d'une hauteur égale ou avoisinant 70 cm, servant de bureau et/ou de coiffeuse doit être prévue.	-	3
+		Une (1) prise de courant électrique libre et facilement accessible doit être prévue.	A	-
	+	Tous les équipements électriques (interrupteurs, prises de courant électrique) doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Un (1) porte bagage fixe ou pliable doit être prévu dans l'unité d'hébergement.	-	3
+		Une penderie ou équivalent doit être prévue.	A	-
+		La penderie ou équivalent doit être 1) d'une profondeur minimale de 50 cm et 2) d'une hauteur minimale de 140 cm sous la barre de penderie.	-	2
+		La penderie doit être fermée par des portes battantes ou coulissantes. Les rideaux sont acceptés comme moyen de fermeture de la penderie.	-	2
+		La penderie doit comporter des tiroirs et/ou étagères.	-	4
	+	La penderie ou le dressing-room doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Un minimum de deux (2) cintres à barres et un (1) cintre à pinces par personne doivent être prévus. Les cintres disponibles dans les blanchisseries ne sont pas acceptés.	-	4

		Le cintre avec à la fois une barre et une pince est considéré comme un cintre à pince. Tous les cintres doivent être homogènes.		
+		Une (1) assise (chaise, fauteuil, pouf, sofa ou canapé) au minimum doit être prévue. Le lit n'est pas considéré comme une assise.	A	-
+		Une (1) assise supplémentaire (chaise, fauteuil, pouf, sofa ou canapé) peut être prévue. Le lit n'est pas considéré comme une assise.	-	3
+		Une table basse doit être prévue.	-	3
+		Un grand miroir, mural sur support ou fixé à l'intérieur de la porte de la penderie doit être prévu. Ce miroir ne remplace pas le miroir de la table servant de bureau et/ou de coiffeuse.	-	3
	+	Les claviers des télécommandes et les boîtiers muraux de l'air conditionné ou du chauffage, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Les équipements et le mobilier de l'unité d'hébergement doivent être en bon état de maintenance, d'entretien et de propreté.	-	3
NEDF	NPQS	Petit équipement dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une corbeille doit être mise à la disposition du client : 1) différente de celle présente dans la salle de bain, 2) avec un intérieur métallique et non inflammable fournie obligatoirement dans les unités d'hébergement réservées aux fumeurs, 3) avec ou sans couvercle.	-	3
	+	La corbeille doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	Le panneau "ne pas déranger" doit être prévu. Le panneau peut être électronique.	-	2

NEDF	NPQS	Sanitaires de l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Lorsque la salle de bain est équipée d'une porte, cette dernière doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		La salle de bain peut être équipée d'un système d'aération adéquat (VMC et/ou fenêtre donnant sur l'extérieur).	-	3
	+	Le système d'aération doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Les WC doivent être équipés d'un rouleau de papier toilette sur dérouleur.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support ou dans un panier doit être prévu.	A	-
	+	Le dérouleur de papier toilette doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les cuvettes des WC doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	-	3
	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé.	A	-
	+	Lorsqu'un bidet et/ou une douchette proches des WC sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Si la salle de bain contient : 1) Une douche seulement : elle doit être équipée d'une douchette sur barre ajustable ou d'une douche pluie en plafond avec une douchette en plus. 2) Une baignoire seulement : elle doit être équipée d'un dispositif de douche sur barre ajustable. 3) Une baignoire et une douche : une douchette sur barre ajustable est exigée seulement pour la douche.	-	2
+		Une poignée de sécurité, permettant sa prise en main en position debout, doit être prévue dans le cas de douche et/ou douche sur baignoire.	A	-
+		Lorsqu'un pare-douche ou une cabine de douche est prévu(e), il(elle) peut être en verre ou en plastique.	-	3
	+	Le pare-douche ou cabine de douche doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		La douche et/ou baignoire peut être équipée de rideaux.	-	3

	+	Les rideaux de la douche et/ou baignoire doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le lavabo doit être alimenté en eau chaude et en eau froide.	A	-
+		La plomberie des lavabos et WC doit être non apparente, sauf dans le cas d'ensemble design.	-	3
+		Un espace ou des étagères doivent être aménagés pour permettre au client de déposer ses affaires de toilette.	-	2
+		Deux (2) verres pour se rincer la bouche protégés par des couvercles ou retournés sur un set à usage unique, doivent être prévus.	-	2
	+	Les verres pour se rincer la bouche ainsi que leurs couvercles doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Le chauffe-eau doit être non apparent.	-	3
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	2
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	2
+		Deux (2) patères ou une (1) patère à deux crochets doivent être prévues.	A	-
+		Une poubelle avec couvercle s'ouvrant à l'aide d'une pédale ou automatiquement doit être prévue.	A	-
+		Un (1) point lumineux au minimum doit être prévu.	A	-
	+	Un éclairage adapté doit être prévu et doit permettre d'éviter les zones d'ombre sur le visage face au miroir.	-	2
+		Une (1) prise de courant électrique pour le rasoir avec un transformateur de basse tension doit être prévue.	-	2
+		Un miroir au-dessus du lavabo doit être prévu.	A	-
+		Une étagère spécifique ou un support pour deux serviettes de bain doit être prévu, 1) il doit être différent du porte serviettes et des patères, 2) à proximité de la baignoire et/ou de la douche.	-	3

+		Un porte serviettes ou support pour 2 serviettes doit être prévu, 1) il doit être différent de l'étagère spécifique ou le support pour les serviettes de bain et des patères et 2) il doit être à proximité des lavabos.	A	-
	+	Des produits d'accueil doivent être prévus pour chaque client : 1 shampoing, 1 savon et 1 gel douche.	-	3
	+	Des produits d'accueil doivent être prévus pour chaque client : 1 shampoing et 1 savon, avec possibilité d'utilisation d'un distributeur combinant les deux.	A	-
+		Le linge de toilette doit être entièrement en coton. Le minimum requis par personne dans la salle de bain est de : - Un (1) drap de bain (140x70cm) ; - Une (1) serviette de toilette (70x50cm).	A	-
	+	Le linge de toilettes doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	La faïence murale de la baignoire et/ou douche, doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les équipements (porte-serviette, étagère, etc.), robinetterie et bondes doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Les joints des baignoires, des lavabos et des douches doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les fenêtres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté	A	-

NEDF	NPQS	Espaces petit-déjeuner, de restauration ou de boissons :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le service du petit-déjeuner doit être prévu dans l'espace petit-déjeuner 7j/7. L'affichage des horaires du service du petit-déjeuner doit être prévu à l'entrée de l'espace petit-déjeuner ou de restauration.	A	-
	+	L'espace petit-déjeuner, de restauration ou de boissons doit être strictement non-fumeur avec la possibilité de disposer d'une zone isolée réservée aux fumeurs.	-	2
+		L'espace petit-déjeuner, de restauration ou de boissons fermé doit avoir une température ambiante comprise entre 18°C et 26°C.	-	2
+		Un système d'extraction d'air ou d'aération doit être installé, dans les espaces fermés, pour empêcher la propagation de l'odeur de la fumée, des odeurs de cuisine et/ou de préparation dans la salle.	-	3
	+	Les points d'éclairage doivent être en bon état de maintenance.	-	2
	+	Le mobilier, en particulier les tables et les chaises, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	Les voilages, les tentures et les stores, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	L'art de la table dans les espaces petit-déjeuner ou de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2

	+	Les couverts doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	La verrerie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	Le linge de la table (nappes, set de table, autres nappes, etc.) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Les serviettes de table doivent être prévues.	A	-
+		Les serviettes de table doivent être en tissu.	-	2
NEDF	NPQS	Services du petit-déjeuner :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La carte du petit-déjeuner doit être prévue. Les prix doivent être affichés sur la carte du petit-déjeuner en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
NEDF	NPQS	Assistance médicale :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une trousse ou armoire de premiers secours doit être prévue, contenant les fournitures essentielles pour administrer les premiers secours.	A	-
NEDF	NPQS	Locaux des employés :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le réfectoire doit être équipé de chaises ou fauteuils.	-	3
+		Des distributeurs d'eau potable ou de l'eau potable en bouteilles doivent être prévus.	-	3
+		Des casiers ou placards individuels verrouillables doivent être prévus pour les employés et les stagiaires dans les vestiaires.	-	3
+		Le WC doit être doté d'une porte pouvant être fermée de l'intérieur. Les toilettes doivent être dotées d'un système de chasse d'eau à pression.	A	-

+		Un (1) lavabo au minimum alimenté en eau chaude et froide et équipé d'un miroir et d'un point lumineux doit être prévu.	A	-
+		Un distributeur de savon, sèche mains ou serviettes en papier à usage unique doivent être prévus.	A	-
+		Une poubelle avec couvercle doit être prévue.	A	-
+		Le matériel dans les locaux des employés doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

4-5 Maison d'hôtes de la catégorie une étoile :

Normes d'équipement dimensionnelles et fonctionnelles (NEDF)	Normes de production et de qualité des services (NPQS)	Normes	Type des normes	
			Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
		Enseigne extérieure et façade :		
+		L'établissement doit disposer d'une enseigne extérieure permettant d'identifier clairement l'établissement.	A	-
+		L'enseigne extérieure doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	L'enseigne extérieure doit être dotée d'un éclairage nocturne en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	La porte et l'entrée de l'établissement doivent être dotées d'un éclairage nocturne.	A	-
+		L'ensemble des façades du ou des bâtiments de l'établissement doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
		Entrée de l'établissement :		
		L'entrée principale de l'établissement doit être équipée d'un système de vidéosurveillance en marche installé conformément aux dispositions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.	-	2
+		Un détecteur de matériaux doit être prévu à l'entrée de l'établissement.	-	2
+		L'ensemble du matériel et des équipements de l'entrée de l'établissement doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-

+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Espace et service d'accueil :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le service d'accueil pour l'enregistrement (check-in) doit être assuré derrière un comptoir, devant un bureau ou dans un hall dédié à l'arrivée des clients.	A	-
+		Une signalétique pour l'espace d'accueil permettant de le repérer facilement doit être prévue.	-	2
	+	L'espace d'accueil doit être propre et bien rangé.	-	2
	+	Le personnel d'accueil doit être présent 24h/24 et 7j/7.	A	-
+		L'espace d'accueil doit être équipé de tables basses et de chaises et/ou de fauteuils, canapés ou sofas.	-	2
+		Les installations et les équipements de l'espace d'accueil et du coin lecture, lorsque ce dernier est prévu, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
	+	La porte d'entrée de l'établissement doit être accessible par le client jour et nuit. Lorsque la porte est fermée, un moyen d'accès doit être prévu, soit en :- Remettant au client une clé ou un code d'accès, - Prévoyant une sonnette ou un autre moyen pour contacter le personnel d'accueil.	A	-
	+	L'affichage des prix des différents types d'unités d'hébergement doit être exclusivement en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). L'affichage des prix doit être en permanence lisible par le client.	A	-

		Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.		
	+	Le service internet dans les espaces communs doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	2
	+	Les tableaux, sculptures ou tout autre élément de décoration doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Toilettes dans les espaces communs :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une signalétique adaptée doit être prévue pour les toilettes réservées aux hommes et à celles réservées aux femmes.	-	2
+		L'extraction de l'air doit se faire par une fenêtre, ou par ventilation mécanique contrôlée "VMC" dans l'ensemble des toilettes dans les espaces communs.	-	2
+		La ventilation mécanique contrôlée "VMC" et/ou la fenêtre dans l'ensemble des cabines et parties communes doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Des lavabos alimentés d'eau froide et chaude et équipés d'un point lumineux et d'un miroir doivent être prévus.	-	5
+		Les lavabos peuvent-être dotés d'un mitigeur automatique avec contrôle externe de la température de l'eau.	-	3

		Le déclenchement de la robinetterie au niveau des lavabos peut être par commande infrarouge.		
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie des lavabos (mousseur ou réducteur de pression).	-	2
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	2
+		La plomberie des lavabos et des WC ne doit pas être apparente, sauf dans le cas d'ensemble design.	-	2
+		Le chauffe-eau doit être non apparent.	-	2
+		Un distributeur de savon liquide et un sèche-mains à usage unique (papier prédécoupé ou carré coton de dimensions 30x30 cm avec corbeille spécifique) doivent être prévus.	A	-
+		Une poubelle avec un couvercle doit être prévue.	A	-
+		Les cabines WC doivent être dotées d'un système de verrouillage de l'intérieur et dotées d'un point lumineux.	A	-
	+	Les cuvettes des toilettes doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette sur dérouleur, doit être prévu.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support ou dans un panier doit être prévu.	A	-
+		Une patère dans chaque cabine WC hommes et femmes doit être prévue.	A	-
	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé.	-	2
+		Les toilettes dans les espaces communs doivent être en bon état d'entretien et de propreté (absence d'odeurs désagréables).	A	-
+		La robinetterie, la tuyauterie et les siphons doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les miroirs et les vitres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état de d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Couloirs, Coursives et escaliers de l'établissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Les couloirs, coursives et escaliers de l'établissement doivent être non encombrés et parfaitement éclairés jour et nuit (éclairage naturel ou artificiel), lors du passage des clients.	A	-
+		Les couloirs ou escaliers fermés doivent disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	3
	+	Lorsque les murs des couloirs, coursives et/ou escaliers sont décorés (tableaux, fresques, peintures, etc.), les éléments décoratifs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Un éclairage automatisé aux passages des clients (détecteurs de mouvements) doit être installé dans les couloirs, coursives et/ou escaliers de l'établissement.	-	2
+		Un éclairage LED (ou ampoules à basse consommation) doit être installé dans les couloirs, coursives et/ou escaliers de l'établissement.	-	2
	+	Le mobilier doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Les escaliers intérieurs et extérieurs de l'établissement doivent être équipés de mains courantes lorsque le nombre de marches dépasse dix.	-	3
+		Lorsque des cendriers sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les vitres, les miroirs et les cadres, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

NEDF	NPQS	Unités d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Chaque unité d'hébergement doit porter un numéro ou une appellation qui la différencie des autres.	A	-
+		La fermeture de la porte doit se faire par une serrure classique ou un système de serrure électronique.	A	-
+		La porte doit se fermer de l'intérieur sans possibilité d'ouverture de l'extérieur.	A	-
+		La porte doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Le personnel d'étages (femmes de chambres, valets) doit porter un uniforme propre et soigné.	-	2
+		Les vitres et les miroirs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Température dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Un système d'air conditionné peut être installé. Ce dernier peut être encastré et non apparent. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	2
	+	La température du système d'air conditionné doit être contrôlable par le client, sinon la température dans les unités d'hébergement doit être comprise entre 18°C et 26°C.	-	2

NEDF	NPQS	Fenêtres et baies vitrées de l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Les unités d'hébergement en rez-de-chaussée ou à l'étage avec vis-à-vis, doivent être équipées d'un système de brise vue (voilages, moucharabieh, etc.) permettant le passage de la lumière seulement.	A	-
	+	Les fenêtres doivent s'ouvrir et se fermer facilement, sauf dans le cas d'application des normes de sécurité en vigueur.	-	2
+		L'ensemble des fenêtres et baies vitrées dans l'espace sommeil doivent être équipées d'un système d'occultation (rideaux, volets ou stores).	A	-
	+	Le système d'occultation dans l'espace sommeil doit être efficace (ne permet pas le passage de la lumière).	-	2
	+	Les rideaux, les volets ou les stores doivent s'ouvrir et se fermer facilement.	-	2
	+	Les cadres et les poignées des fenêtres doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Le système de brise vue et le système d'occultation doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Téléphone - Téléviseur dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le services internet filaire et/ou sans fil (Wi-Fi), doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	2
	+	Le téléviseur à écran plat, en état de marche et pouvant capter au minimum deux chaînes nationales, doit être prévu. Le téléviseur peut être placé sur un support ou accroché au mur.	-	2
+		Lorsque le téléviseur n'est pas installé dans toutes les unités d'hébergement, un salon de télévision à écran plat doit être prévu. Le téléviseur peut être placé sur un support ou accroché au mur.	A	-

	+	L'accès à un minimum de 3 chaînes étrangères sur le téléviseur doit être prévu.	-	2
	+	L'image du téléviseur doit être nette.	-	2
	+	Une liste imprimée des chaînes proche du téléviseur ou de sa télécommande doit être prévue. Cette liste peut être présentée à l'ouverture de l'écran du téléviseur sur une page facile d'accès. La liste qu'elle soit imprimée ou présentée sur écran du téléviseur doit correspondre aux programmes disponibles.	-	2
	+	Deux télécommandes pour téléviseur et récepteur doivent être mises à la disposition du client dans l'unité d'hébergement et/ou salon de télévision. Cette norme est validée lorsqu'une seule télécommande pour téléviseur et récepteur est prévue.	-	2
	+	Les câblages électriques de tous les téléviseurs doivent être invisibles.	-	2
	+	Le téléviseur doit être en bon état d'entretien et de maintenance (télécommande, boutons, clavier de commande).	-	2
NEDF	NPQS	Lits, literie, tables et éclairage de chevet dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'ensemble des lits doivent répondre aux dimensions minimales suivantes : - Pour les lits doubles : soit un lit de dimensions 140x190 cm ; - Pour les lits jumeaux/twin : soit 2 lits de dimensions 80x190 cm chacun.	A	-
+		Le matelas doit être d'une épaisseur minimale de 15 cm.	A	-
+		Une tête de lit doit être prévue.	-	5
+		Un lit supplémentaire adulte, avec alèse, doit être disponible à la demande du client.	-	2
+		Un lit supplémentaire bébé, avec alèse, doit être disponible à la demande du client.	-	2
+		Les lits supplémentaires doivent être protégés lors de leur stockage.	-	2
+		Le lit supplémentaire doit avoir un matelas d'une épaisseur minimale de 15 cm.	A	-

+		Un oreiller propre et en bon état doit être disponible par personne sur le lit, le traversin n'est pas accepté sans oreiller.	A	-
	+	Un oreiller supplémentaire en bon état d'entretien et de propreté avec housse de protection et taie d'oreiller doit être mis à la disposition du client sur sa demande. Lorsque l'oreiller est rangé dans la penderie de l'unité d'hébergement, il doit être protégé.	-	2
+		Chaque oreiller ou traversin doit être équipé d'une housse de protection.	A	-
+		Chaque oreiller ou traversin doit avoir une taie d'oreiller ou de traversin.	A	-
+		Le sommier du lit doit être au moins de la même taille que le matelas.	-	2
+		Un protège matelas en coton (alèse), ou une housse alèse lavable doit être prévu(e) pour couvrir le matelas.	-	2
+		Une paire de draps plats par lit suffisamment longue pour couvrir le lit doit être prévue. Le drap housse pour matelas peut remplacer le drap plat de dessous. La housse de couette peut remplacer le drap plat de dessus.	A	-
+		Une couverture ou une couette par lit doit être prévue.	A	-
	+	Une couverture supplémentaire en bon état de propreté doit être prévue sur demande. Lorsque la couverture supplémentaire est rangée dans l'unité d'hébergement, elle doit être protégée.	-	2
	+	Le linge de lit (alèse, drap, taie, housse de protection, couette et/ou couverture) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	La literie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	Les couvre-lits et les coussins décoratifs doivent être en bon état de présentation et de propreté. Un coussin décoratif ne peut pas remplacer un oreiller.	-	2
+		Une (1) table de chevet par personne, ou équivalent, doit être installée sur le côté du lit avec une surface libre pour déposer des affaires personnelles.	-	3

+		Une (1) lampe ou applique murale doit être prévue pour chaque table de chevet. Chaque lampe ou applique murale doit être dotée d'un interrupteur individuel.	-	3
	+	L'accès au lit doit être facile des deux côtés.	-	2
NEDF	NPQS	Équipement minimal dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Un (1) point lumineux au minimum doit être prévu pour éclairer l'unité d'hébergement. Chaque spot encastré est compté comme un point lumineux.	A	-
	+	Lorsque des abat-jours sont prévus, ils doivent être propres et correctement installés.	-	2
	+	Toutes les lampes doivent être en état de fonctionnement.	-	2
	+	Les points lumineux doivent éclairer la totalité de l'unité d'hébergement (il ne doit pas y avoir de zones sombres).	-	2
+		Une (1) prise de courant électrique libre et facilement accessible doit être prévue.	-	3
	+	Tous les équipements électriques (interrupteurs, prises de courant électrique) doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	2
+		Une penderie ou équivalent doit être prévue.	A	-
+		La penderie ou équivalent doit être 1) d'une profondeur minimale de 50 cm et 2) d'une hauteur minimale de 140 cm sous la barre de penderie.	-	2
+		La penderie doit être fermée par des portes battantes ou coulissantes. Les rideaux sont acceptés comme moyen de fermeture de la penderie.	-	2
+		La penderie doit comporter des tiroirs et/ou étagères.	-	3
	+	La penderie ou le dressing-room doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Un minimum de deux (2) cintres à barres et un (1) cintre à pinces par personne doivent être prévus. Les cintres disponibles dans les blanchisseries ne sont pas acceptés.	-	3

		Le cintre avec à la fois une barre et une pince est considéré comme un cintre à pince. Tous les cintres doivent être homogènes.			
+		Une (1) assise (chaise, fauteuil, pouf, sofa ou canapé) au minimum doit être prévue. Le lit n'est pas considéré comme une assise.	A	-	
+		Une table basse doit être prévue.	-	2	
+		Un grand miroir, mural sur support ou fixé à l'intérieur de la porte de la penderie doit être prévu. Ce miroir ne remplace pas le miroir de la table servant de bureau et/ou de coiffeuse.	-	2	
	+	Les claviers des télécommandes et les boîtiers muraux de l'air conditionné ou du chauffage, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	2	
	+	Les équipements et le mobilier de l'unité d'hébergement doivent être en bon état de maintenance, d'entretien et de propreté.	-	2	
NEDF	NPQS	Petit équipement dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"	
+		Une corbeille doit être mise à la disposition du client : 1) différente de celle présente dans la salle de bain, 2) avec un intérieur métallique et non inflammable fournie obligatoirement dans les unités d'hébergement réservées aux fumeurs, 3) avec ou sans couvercle.	-	2	
	+	La corbeille doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2	
NEDF	NPQS	Sanitaires de l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"	
	+	Lorsque la salle de bain est équipée d'une porte, cette dernière doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2	
+		La salle de bain peut être équipée d'un système d'aération adéquat (VMC et/ou fenêtre donnant sur l'extérieur).	-	3	

	+	Le système d'aération doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	2
+		Les WC doivent être équipés d'un rouleau de papier toilette sur dérouleur.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support ou dans un panier doit être prévu.	-	3
	+	Le dérouleur de papier toilette doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	Les cuvettes des WC doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	-	2
	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé.	A	-
	+	Lorsqu'un bidet et/ou une douchette proches des WC sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Si la salle de bain contient : 1) Une douche seulement : elle doit être équipée d'une douchette sur barre ajustable ou d'une douche pluie en plafond avec une douchette en plus. 2) Une baignoire seulement : elle doit être équipée d'un dispositif de douche sur barre ajustable. 3) Une baignoire et une douche : une douchette sur barre ajustable est exigée seulement pour la douche.	-	2
+		Une poignée de sécurité, permettant sa prise en main en position debout, doit être prévue dans le cas de douche et/ou douche sur baignoire.	A	-
+		Lorsqu'un pare-douche ou une cabine de douche est prévu(e), il(elle) peut être en verre ou en plastique.	-	2
	+	Le pare-douche ou cabine de douche doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		La douche et/ou baignoire peut être équipée de rideaux.	-	2
	+	Les rideaux de la douche et/ou baignoire doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	Le lavabo doit être alimenté en eau chaude et en eau froide.	A	-

+		La plomberie des lavabos et WC doit être non apparente, sauf dans le cas d'ensemble design.	-	2
+		Le chauffe-eau doit être non apparent.	-	2
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	2
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	2
+		Deux (2) patères ou une (1) patère à deux crochets doivent être prévues.	A	-
+		Une poubelle avec couvercle s'ouvrant à l'aide d'une pédale ou automatiquement doit être prévue.	A	-
+		Un (1) point lumineux au minimum doit être prévu.	A	-
	+	Un éclairage adapté doit être prévu et doit permettre d'éviter les zones d'ombre sur le visage face au miroir.	-	2
+		Une (1) prise de courant électrique pour le rasoir avec un transformateur de basse tension doit être prévue.	-	2
+		Un miroir au-dessus du lavabo doit être prévu.	A	-
+		Une étagère spécifique ou un support pour deux serviettes de bain doit être prévu, 1) il doit être différent du porte serviettes et des patères, 2) à proximité de la baignoire et/ou de la douche.	-	2
+		Un porte serviettes ou support pour 2 serviettes doit être prévu, 1) il doit être différent de l'étagère spécifique ou le support pour les serviettes de bain et des patères et 2) il doit être à proximité des lavabos.	A	-
	+	Des produits d'accueil doivent être prévus pour chaque client : 1 shampoing et 1 savon, avec possibilité d'utilisation d'un distributeur combinant les deux.	-	4
+		Le linge de toilette doit être entièrement en coton. Le minimum requis par personne dans la salle de bain est de : - Un (1) drap de bain (140x70cm) ; - Une (1) serviette de toilette (70x50cm).	A	-
	+	Le linge de toilettes doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2

	+	La faïence murale de la baignoire et/ou douche, doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les équipements (porte-serviette, étagère, etc.), robinetterie et bondes doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	2
	+	Les joints des baignoires, des lavabos et des douches doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Les vitres et les fenêtres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Espaces petit-déjeuner, de restauration ou de boissons:	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le service du petit-déjeuner doit être prévu dans l'espace petit-déjeuner 7j/7. L'affichage des horaires du service du petit-déjeuner doit être prévu à l'entrée de l'espace petit-déjeuner ou de restauration.	A	-
	+	L'espace petit-déjeuner, de restauration ou de boissons doit être strictement non-fumeur avec la possibilité de disposer d'une zone isolée réservée aux fumeurs.	-	2
+		L'espace petit-déjeuner, de restauration ou de boissons fermé doit avoir une température ambiante comprise entre 18°C et 26°C.	-	2
+		Un système d'extraction d'air ou d'aération doit être installé, dans les espaces fermés, pour empêcher la propagation de l'odeur de la fumée, des odeurs de cuisine et/ou de préparation dans la salle.	-	2
	+	Les points d'éclairage doivent être en bon état de maintenance.	-	2
	+	Le mobilier, en particulier les tables et les chaises, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	Les voilages, les tentures et les stores, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2

+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	L'art de la table dans les espaces petit-déjeuner ou de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	Les couverts doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	La verrerie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	Le linge de la table (nappes, set de table, autres nappes, etc.) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Les serviettes de table doivent être prévues.	A	-
+		Les serviettes de table doivent être en tissu.	-	2
NEDF	NPQS	Services du petit-déjeuner :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La carte du petit-déjeuner doit être prévue. Les prix doivent être affichés sur la carte du petit-déjeuner en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
NEDF	NPQS	Assistance médicale :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une trousse ou armoire de premiers secours doit être prévue, contenant les fournitures essentielles pour administrer les premiers secours.	A	-

NEDF	NPQS	Locaux des employés :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le réfectoire doit être équipé de chaises ou fauteuils.	-	2
+		Des distributeurs d'eau potable ou de l'eau potable en bouteilles doivent être prévus.	-	2
+		Des casiers ou placards individuels verrouillables doivent être prévus pour les employés et les stagiaires dans les vestiaires.	-	2
+		Le WC doit être doté d'une porte pouvant être fermée de l'intérieur. Les toilettes doivent être dotées d'un système de chasse d'eau à pression.	A	-
+		Un (1) lavabo au minimum alimenté en eau chaude et froide et équipé d'un miroir et d'un point lumineux doit être prévu.	A	-
+		Un distributeur de savon, sèche mains ou serviettes en papier à usage unique doivent être prévus.	A	-
+		Une poubelle avec couvercle doit être prévue.	A	-
+		Le matériel dans les locaux des employés doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

5. Riad :

5-1 Riad de la catégorie luxe :

Normes d'équipement dimensionnelles et fonctionnelles (NEDF)	Normes de production et de qualité des services (NPQS)	Normes	Type des normes	
			Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Utilisation du nom commercial :		
		L'appellation "riad" ou "ryad" est exclusivement réservée aux établissements répondant aux normes de cette grille. Le Riad peut être situé dans des bâtiments anciens, historiques ou reconstruits selon les normes en vigueur. Le Ryad peut être situé dans l'ancienne médina ou en dehors.	A	-
NEDF	NPQS	Réservation :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
		La réservation par téléphone ou par internet doit être possible selon les normes complémentaires ci-après.	A	-
NEDF	NPQS	Réservation par téléphone :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
		La réservation par téléphone doit être possible 24h/24 et 7j/7.	-	5
		Le délai d'attente lors de l'appel ne doit pas dépasser cinq (5) sonneries.	-	5
		En cas d'attente, le réceptionniste doit présenter des excuses.	-	5
	+	Le réceptionniste doit être en mesure de s'exprimer dans au moins deux langues étrangères.	-	5

	+	Le réceptionniste doit annoncer la dénomination commerciale de l'établissement d'une manière compréhensible.	-	2
	+	Le réceptionniste doit présenter les différents types d'hébergement qu'offre l'établissement. Le réceptionniste doit indiquer les unités disponibles pour chaque type.	-	5
	+	Le réceptionniste doit présenter les tarifs des différents types d'unités d'hébergement.	-	5
	+	Le réceptionniste doit informer le client sur la politique adoptée par l'établissement concernant la confirmation de la réservation.	-	5
	+	Le réceptionniste doit informer le client sur la politique adoptée par l'établissement concernant l'annulation de la réservation.	-	5
	+	Le réceptionniste doit présenter l'information sur les horaires de check-in et de check-out.	-	5
	+	Le réceptionniste doit récapituler les informations de la réservation en précisant : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	5
	+	Le réceptionniste doit clore la conversation téléphonique par une formule de politesse.	-	5
	+	L'établissement doit envoyer la confirmation de la réservation dans un délai ne dépassant pas 24 heures par email, fax ou SMS. La confirmation de la réservation doit mentionner les informations suivantes : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	5
NEDF	NPQS	Réservation par internet :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	L'établissement doit disposer de son propre site internet et/ou de celui du groupe ou de la chaîne hôtelière auquel il appartient. Ce site doit être facilement accessible via les moteurs de recherche et permettre la réservation en ligne.	-	5

	+	Le site internet de l'établissement doit être présenté au minimum en 2 langues étrangères.	-	5
	+	Le site internet de l'établissement doit fournir les informations utiles concernant : - Le type et la catégorie officiels délivrés à l'établissement ; - Les tarifs des différents types d'unités d'hébergement ; - Le détail des taxes devant être facturées aux clients ; - Les informations sur la localisation de l'établissement ; - Les principales prestations offertes par l'établissement ; - Une fiche de contact.	-	5
	+	Le site internet de l'établissement doit contenir des informations sur la politique adoptée par l'établissement concernant la confirmation de la réservation.	-	5
	+	Le site internet de l'établissement doit contenir des informations sur la politique adoptée par l'établissement concernant l'annulation de la réservation.	-	5
	+	La réservation en ligne sur le site internet de l'établissement doit être possible en moins de 5 clics (1 clic par page à remplir).	-	5
	+	Le paiement (total ou partiel) en ligne doit être possible sur le site internet de l'établissement.	-	5
	+	La réservation doit être confirmée par le site internet de l'établissement à travers un email dans un délai ne dépassant pas 24 heures. La confirmation de la réservation doit mentionner les informations suivantes : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	5
NEDF	NPQS	Caractéristiques techniques et architecturales :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le Riad doit disposer d'une fontaine et/ou circuit d'eau.	A	-

+		A l'intérieur des bâtiments, les revêtements muraux traditionnels doivent être utilisés (pisé, peinture à la chaux, enduit de cire, tadelackt, sculpture sur bois, sur plâtre, etc.).	A	-
+		A l'intérieur des bâtiments, les sols doivent être traités en pierre, marbre, zellij, parquet en bois, etc.	-	5
+		La ferronnerie traditionnelle doit être utilisée pour les grilles, balustrades, rampes d'escaliers, etc.	-	5
NEDF	NPQS	Enseigne extérieure et façade :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'établissement doit disposer d'une enseigne extérieure permettant d'identifier clairement l'établissement.	A	-
+		L'enseigne extérieure doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	L'enseigne extérieure doit être dotée d'un éclairage nocturne en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	La porte et l'entrée de l'établissement doivent être dotées d'un éclairage nocturne.	A	-
+		L'ensemble des façades du ou des bâtiments de l'établissement doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Patio-jardin-cour intérieure et/ou espaces verts :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Des espaces verts en pleine terre doivent être aménagés à l'intérieur des bâtiments.	A	-
	+	Les espaces verts en pleine terre doivent être soignés.	-	3
	+	Des plantes en pots et/ou en jardinières doivent être prévues.	-	4
	+	Les plantes en pots et/ou en jardinières doivent être soignées.	-	3
+		Lorsque le patio, le jardin, la cour intérieure ou les espaces verts sont couverts, ils doivent être équipés d'un toit ouvrant ou d'un système équivalent.	-	5

	+	Lorsque l'établissement dispose d'un toit ouvrant ou d'un système équivalent au niveau du patio, du jardin, de la cour intérieure ou des espaces verts, il doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	L'ensemble du mobilier dans la cour et/ou le jardin doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Lorsque les balustrades donnent sur le patio, elles doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols du patio et/ou du jardin doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs du patio et/ou du jardin doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Entrée de l'établissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'entrée principale de l'établissement doit être équipée d'un portique de sécurité.	-	5
+		L'entrée principale de l'établissement doit être équipée d'un système de vidéosurveillance en marche installé conformément aux dispositions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.	A	-
+		Un détecteur de matériaux doit être prévu à l'entrée de l'établissement.	A	-
	+	Le service portier doit être prévu à l'entrée de l'établissement .	-	5
	+	Le personnel assurant le service de portier doit porter un uniforme propre et soigné.	-	5
	+	Le personnel assurant le service de portier doit disposer d'un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	5
+		L'ensemble du matériel et des équipements de l'entrée de l'établissement doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Mobiliers et décoration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		La décoration adoptée dans l'établissement doit respecter le caractère traditionnel marocain.	A	-
+		Le mobilier de l'établissement doit respecter le caractère traditionnel marocain.	A	-
NEDF	NPQS	Services à l'arrivée du client :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Lors de l'arrivée du client à l'établissement, l'accueil doit se faire à la porte du véhicule.	-	5
	+	Le personnel doit assurer le service de bagagiste.	A	-
	+	Les bagages doivent être pris en charge dès l'arrivée du client.	-	5
	+	Lorsque le transfert des bagages se fait par un petit chariot pour les établissements dont l'entrée n'est pas accessible par un véhicule, le chariot doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	Lorsque le transfert des bagages se fait par un petit chariot pour les établissements dont l'entrée n'est pas accessible par un véhicule, le chariot doit être personnalisé et il doit porter le nom de l'établissement.	-	5

NEDF	NPQS	Tenue vestimentaire du personnel :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le personnel en contact avec la clientèle doit porter une tenue traditionnelle marocaine.	A	-
NEDF	NPQS	Espace et service d'accueil :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le service d'accueil pour l'enregistrement (check-in) doit être assuré derrière un comptoir, devant un bureau ou dans un hall dédié à l'arrivée des clients.	A	-
+		Une signalétique pour l'espace d'accueil permettant de le repérer facilement doit être prévue.	-	5
	+	L'espace d'accueil doit être propre et bien rangé.	-	3
	+	Le personnel d'accueil doit être présent 24h/24 et 7j/7.	A	-
	+	Le personnel d'accueil doit porter un uniforme propre et soigné.	-	3
+		Le matériel de l'espace d'accueil tel que les ordinateurs, les télécopieurs, les photocopieurs, le scanner et les câbles informatiques ne doit pas être visible, à l'exception des écrans et des claviers.	-	2
+		L'espace d'accueil doit être équipé de tables basses et de chaises et/ou de fauteuils, canapés ou sofas.	A	-
+		Une bibliothèque ou un coin de lecture doté au minimum de 10 livres en différentes langues sur l'histoire et la culture marocaine, doit être prévu.	-	5
+		Les installations et les équipements de l'espace d'accueil et du coin lecture, lorsque ce dernier est prévu, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
	+	La porte d'entrée de l'établissement doit être accessible par le client jour et nuit. Lorsque la porte est fermée, un moyen d'accès doit être prévu, soit en : - Remettant au client une clé ou un code d'accès, - Prévoyant une sonnette ou un autre moyen pour contacter le personnel d'accueil.	A	-

	+	Le personnel d'accueil doit répondre efficacement à la demande du client (lieux à visiter, restaurant, taxi, etc.)	-	5
	+	Le personnel d'accueil doit présenter au client des explications claires sur les tarifs des services demandés.	-	3
	+	Le personnel d'accueil doit s'informer des autres besoins du client.	-	3
	+	Le personnel d'accueil doit parler au minimum deux langues étrangères.	-	5
	+	Le personnel d'accueil doit être souriant, courtois et disponible.	-	3
	+	L'affichage des prix des différents types d'unités d'hébergement doit être exclusivement en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). L'affichage des prix doit être en permanence lisible par le client. Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Le service internet dans les espaces communs doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	A	-
+		Une décoration florale de fleurs naturelles coupées doit être prévue.	-	5
	+	Dans le cas d'existence de plantes et/ou fleurs naturelles, ou plantes et/ou fleurs artificielles, elles doivent être soignées.	-	3
	+	Les tableaux, sculptures ou tout autre élément de décoration doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

NEDF	NPQS	Procédures d'enregistrement du client (check-in) :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La durée d'attente de prise en charge au check-in ne doit pas dépasser 5 minutes	-	5
	+	La procédure de check-in doit se dérouler en moins de 15 minutes, durant laquelle le réceptionniste doit : 1) Identifier le client, 2) Rappeler les éléments de la réservation, le cas échéant, 3) Expliquer les différents services de l'établissement.	-	5
	+	Le type d'unité d'hébergement et les tarifs doivent correspondre à la réservation.	-	5
	+	Le temps d'attente pour la remise de l'unité d'hébergement ne doit pas dépasser 15 minutes à partir de la fin du check-in.	-	5
	+	La livraison des bagages à l'unité d'hébergement doit s'effectuer en une durée maximale de 5 minutes après la remise de l'unité d'hébergement.	-	5
NEDF	NPQS	Procédures de départ du client (check-out) :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La procédure de check-out doit se dérouler en moins de 15 minutes suivant ces étapes : 1) Emission d'une facture, 2) Enquête sur le niveau de satisfaction du client, 3) Remerciement du client et invitation à revenir dans l'établissement.	-	5
	+	L'affichage des cartes de paiement acceptées doit être visible en permanence. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	2
	+	L'établissement doit remettre au client une facture acquittée et détaillée en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH), regroupant toutes les prestations consommées. Le prix facturé doit correspondre aux informations tarifaires indiquées sur la confirmation de réservation et dans les différents points de vente.	A	-

	+	Le processus de paiement doit être rapide.	-	3
	+	Le terminal de paiement électronique (TPE) doit être prévu. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	3
	+	La prise en charge des bagages de l'unité d'hébergement à l'espace d'accueil doit se faire à la demande du client. La livraison doit se faire en une durée maximale de 10 minutes.	-	5
	+	Le bagagiste doit accompagner le client jusqu'au véhicule avec ses bagages.	-	3
NEDF	NPQS	Toilettes dans les espaces communs :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une signalétique adaptée doit être prévue pour les toilettes réservées aux hommes et à celles réservées aux femmes.	-	5
+		L'extraction de l'air doit se faire par une fenêtre, ou par ventilation mécanique contrôlée "VMC" dans l'ensemble des toilettes dans les espaces communs.	-	5
+		La ventilation mécanique contrôlée "VMC" et/ou la fenêtre dans l'ensemble des cabines et parties communes doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Des lavabos alimentés d'eau froide et chaude et équipés d'un point lumineux et d'un miroir doivent être prévus.	A	-
+		Les lavabos peuvent-être dotés d'un mitigeur automatique avec contrôle externe de la température de l'eau. Le déclenchement de la robinetterie au niveau des lavabos peut être par commande infrarouge.	-	3
+		Tous les points d'eau liés aux lavabos doivent être raccordés à une installation d'un circuit d'eau en boucle fermée permettant l'arrivée de l'eau en moins de 3 minutes, avec une température maximale ne dépassant pas 50 °C pour l'eau chaude et 20 °C pour l'eau froide.	-	5
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie des lavabos (mousseur ou réducteur de pression).	-	3

+	Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	3
+	La plomberie des lavabos et des WC ne doit pas être apparente, sauf dans le cas d'ensemble design.	A	-
+	Le chauffe-eau doit être non apparent.	A	-
+	Un distributeur de savon liquide et un sèche-mains à usage unique (papier prédécoupé ou carré coton de dimensions 30x30 cm avec corbeille spécifique) doivent être prévus.	A	-
+	Un sèche-main électrique peut être prévu.	-	3
+	Une poubelle avec un couvercle et ouverture à pied ou automatique doit être prévue.	A	-
+	Les cabines WC doivent être dotées d'un système de verrouillage de l'intérieur et dotées d'un point lumineux.	A	-
+	Les cuvettes des toilettes doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	A	-
+	Un rouleau de papier toilette sur dérouleur, doit être prévu.	A	-
+	Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support ou dans un panier doit être prévu.	A	-
+	Une patère dans chaque cabine WC hommes et femmes doit être prévue.	A	-
+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé. Le récipient de la balayette doit être en acier inoxydable.	-	5
+	Les toilettes dans les espaces communs doivent être en bon état d'entretien et de propreté (absence d'odeurs désagréables).	A	-
+	La robinetterie, la tuyauterie et les siphons doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+	Les miroirs et les vitres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état de d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Ascenseurs :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Un service de déplacement via un ascenseur peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	2
+		L'ascenseur doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
	+	Le délai d'attente en heure de pointe devant l'ascenseur doit être inférieur à 5 minutes.	-	3
NEDF	NPQS	Couloirs, Coursives et escaliers de l'établissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Les couloirs, coursives et escaliers de l'établissement doivent être non encombrés et parfaitement éclairés jour et nuit (éclairage naturel ou artificiel), lors du passage des clients.	A	-
+		Les couloirs ou escaliers fermés doivent disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	3
	+	Lorsque les murs des couloirs, coursives et/ou escaliers sont décorés (tableaux, fresques, peintures, etc.), les éléments décoratifs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Un éclairage automatisé aux passages des clients (détecteurs de mouvements) doit être installé dans les couloirs, coursives et/ou escaliers de l'établissement.	-	3
+		Un éclairage avec ampoules à basse consommation doit être installé dans les couloirs, coursives et/ou escaliers de l'établissement.	-	3
	+	Le mobilier doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

+		Les escaliers intérieurs et extérieurs de l'établissement doivent être équipés de mains courantes lorsque le nombre de marches dépasse dix.	A	-
+		Lorsque des cendriers sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les vitres, les miroirs et les cadres, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Unités d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Chaque unité d'hébergement doit porter un numéro ou une appellation qui la différencie des autres.	A	-
+		La fermeture de la porte doit se faire par une serrure classique ou un système de serrure électronique.	A	-
+		Un dispositif de commande centralisée de l'ensemble des éclairages doit être prévu à l'entrée de l'unité d'hébergement. Le système de commande centralisée doit permettre la coupure du courant électrique de chaque unité d'hébergement, à l'exception du mini bar.	-	2
+		La porte doit se fermer de l'intérieur sans possibilité d'ouverture de l'extérieur.	A	-
+		La porte doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Le personnel d'étages (femmes de chambres, valets) doit porter un uniforme propre et soigné.	-	5
+		Les vitres et les miroirs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Température dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Un système d'air conditionné doit être installé. Ce dernier peut être encastré et non apparent.	A	-
	+	La température du système d'air conditionné doit être contrôlable par le client, sinon la température dans les unités d'hébergement doit être comprise entre 18°C et 26°C.	A	-
NEDF	NPQS	Fenêtres et baies vitrées de l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Les unités d'hébergement en rez-de-chaussée ou à l'étage avec vis-à-vis, doivent être équipées d'un système de brise vue (voilages, moucharabieh, etc.) permettant le passage de la lumière seulement.	A	-
	+	Les fenêtres doivent s'ouvrir et se fermer facilement, sauf dans le cas d'application des normes de sécurité en vigueur.	-	3
+		L'ensemble des fenêtres et baies vitrées dans l'espace sommeil doivent être équipées d'un système d'occultation (rideaux, volets ou stores).	A	-
	+	Le système d'occultation dans l'espace sommeil doit être efficace (ne permet pas le passage de la lumière).	-	2
	+	Les rideaux, les volets ou les stores doivent s'ouvrir et se fermer facilement.	-	3
+		Les rails des systèmes de voilage et d'occultation ne doivent pas être visibles sauf s'ils sont intégrés aux éléments de décoration.	-	5
	+	Les cadres et les poignées des fenêtres doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

+		Le système de brise vue et le système d'occultation doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Nuisances sonores dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le niveau d'isolation phonique doit être inférieur à 50 décibels, dans les conditions suivantes : porte de l'unité d'hébergement fermée, fenêtres fermées et air conditionné tournant avec sa vitesse maximale.	-	5
	+	L'isolation phonique de l'unité d'hébergement doit permettre un confort sonore pour le client.	-	5
NEDF	NPQS	Téléphone - Téléviseur dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Un téléphone permettant d'effectuer des appels à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement en passant par le standard ou le service d'accueil doit être prévu.	A	-
	+	Les instructions d'utilisation du téléphone doivent être faciles à comprendre, indiquer les numéros des services fournis par l'établissement, être présentées soit sur le téléphone, soit sur un document imprimé à proximité, et être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	Le téléphone (clavier, écouteur et micros) doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Le services internet filaire et/ou sans fil (Wi-Fi), doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	A	-
	+	Le téléviseur à écran plat, en état de marche et pouvant capter au minimum deux chaînes nationales, doit être prévu. Le téléviseur peut être placé sur un support ou accroché au mur.	A	-

	+	L'accès à un minimum de 3 chaînes étrangères sur le téléviseur doit être prévu.	-	2
	+	L'image du téléviseur doit être nette.	-	5
	+	Une liste imprimée des chaînes proche du téléviseur ou de sa télécommande doit être prévue. Cette liste peut être présentée à l'ouverture de l'écran du téléviseur sur une page facile d'accès. La liste qu'elle soit imprimée ou présentée sur écran du téléviseur doit correspondre aux programmes disponibles.	-	5
	+	Une seule télécommande pour le téléviseur et le récepteur doit être mise à la disposition du client.	-	5
	+	Les câblages électriques de tous les téléviseurs doivent être invisibles.	-	5
	+	Le téléviseur doit être en bon état d'entretien et de maintenance (télécommande, boutons, clavier de commande).	-	3
NEDF	NPQS	Lits, literie, tables et éclairage de chevet dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'ensemble des lits doivent répondre aux dimensions minimales suivantes : - Pour les lits doubles : soit un lit de dimensions 140x190 cm ; - Pour les lits jumeaux/twin : soit 2 lits de dimensions 80x190 cm chacun.	A	-
+		Le matelas doit être d'une épaisseur minimale de 20 cm.	A	-
+		Une tête de lit doit être prévue.	A	-
+		Un lit supplémentaire adulte, avec alèse, doit être disponible à la demande du client.	-	5
+		Un lit supplémentaire bébé, avec alèse, doit être disponible à la demande du client.	-	2
+		Les lits supplémentaires doivent être protégés lors de leur stockage.	-	2
+		Le lit supplémentaire doit avoir un matelas d'une épaisseur minimale de 15 cm.	A	-

+		Deux (2) oreillers propres et en bon état doivent être disponibles par personne sur le lit, avec possibilité de remplacer le deuxième oreiller par un traversin.	A	-
	+	Un oreiller supplémentaire en bon état d'entretien et de propreté avec housse de protection et taie d'oreiller doit être mis à la disposition du client sur sa demande. Lorsque l'oreiller est rangé dans la penderie de l'unité d'hébergement, il doit être protégé.	-	5
+		Chaque oreiller ou traversin doit être équipé d'une housse de protection.	A	-
+		Chaque oreiller ou traversin doit avoir une taie d'oreiller ou de traversin.	A	-
+		Le sommier du lit doit être au moins de la même taille que le matelas.	A	-
+		Un protège matelas en coton (alèse), ou une housse alèse lavable doit être prévu(e) pour couvrir le matelas.	A	-
+		Une paire de draps plats par lit suffisamment longue pour couvrir le lit doit être prévue. Le drap housse pour matelas peut remplacer le drap plat de dessous. La housse de couette peut remplacer le drap plat de dessus.	A	-
+		Chaque lit doit être couvert d'une couette protégée par une housse de couette. L'ouverture de la housse de couette doit être vers le pied du lit.	A	-
	+	Une couverture supplémentaire en bon état de propreté doit être prévue sur demande. Lorsque la couverture supplémentaire est rangée dans l'unité d'hébergement, elle doit être protégée.	-	5
	+	Le linge de lit (alèse, drap, taie, housse de protection, couette et/ou couverture) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	La literie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les couvre-lits et les coussins décoratifs doivent être en bon état de présentation et de propreté. Un coussin décoratif ne peut pas remplacer un oreiller.	-	3

	+	Le service "préparation du lit" doit être assuré correctement et régulièrement tous les jours tout au long du séjour.	-	5
+		Une (1) table de chevet par personne, ou équivalent, doit être installée sur le côté du lit avec une surface libre pour déposer des affaires personnelles.	A	-
+		Une (1) lampe ou applique murale doit être prévue pour chaque table de chevet. Chaque lampe ou applique murale doit être dotée d'un interrupteur individuel.	A	-
	+	L'accès au lit doit être facile des deux côtés.	A	-
NEDF	NPQS	Équipement minimal dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Deux (2) points lumineux au minimum doivent être prévus pour éclairer l'unité d'hébergement. Chaque spot encastré est compté comme un point lumineux.	A	-
	+	Lorsque des abat-jours sont prévus, ils doivent être propres et correctement installés.	-	3
	+	Toutes les lampes doivent être en état de fonctionnement.	-	3
	+	Les points lumineux doivent éclairer la totalité de l'unité d'hébergement (il ne doit pas y avoir de zones sombres).	-	3
+		Une (1) table d'une hauteur égale ou avoisinant 70 cm, servant de bureau et/ou de coiffeuse doit être prévue.	A	-
+		Deux (2) prises de courant électrique libres et facilement accessibles doivent être prévues.	A	-
	+	Tous les équipements électriques (interrupteurs, prises de courant électrique) doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Un (1) porte bagage fixe ou pliable doit être prévu dans l'unité d'hébergement.	A	-
+		Un (1) porte bagage fixe ou pliable supplémentaire peut être prévu dans l'unité d'hébergement.	-	5
+		Une penderie ou équivalent doit être prévue.	A	-

+		La penderie ou équivalent doit être 1) d'une profondeur minimale de 50 cm et 2) d'une hauteur minimale de 140 cm sous la barre de penderie.	-	5
+		La penderie doit être fermée par des portes battantes ou coulissantes. Les rideaux ne sont pas acceptés comme moyen de fermeture de la penderie.	A	-
+		La penderie doit comporter des tiroirs et/ou étagères.	A	-
+		Lorsque l'unité d'hébergement dispose d'un dressing-room, il doit comporter des cintres, des étagères et/ou tiroirs et un porte bagage. Cette norme permet de valider les normes relatives à la penderie.	-	5
	+	La penderie ou le dressing-room doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Lorsqu'un dressing-room est prévu, il doit être fermé par une porte. Les rideaux ne sont pas acceptés comme moyen de fermeture du dressing-room.	-	5
+		Un minimum de deux (2) cintres à barres et un (1) cintre à pinces par personne doivent être prévus. Les cintres disponibles dans les blanchisseries ne sont pas acceptés. Le cintre avec à la fois une barre et une pince est considéré comme un cintre à pince. Tous les cintres doivent être homogènes.	A	-
+		Un minimum de quatre (4) cintres à barres et deux (2) cintres à pinces par personne doivent être prévus. Les cintres disponibles dans les blanchisseries ne sont pas acceptés. Le cintre avec à la fois une barre et une pince est considéré comme un cintre à pince. Tous les cintres doivent être homogènes.	-	5
+		Trois (3) assises (chaises, fauteuils, poufs, sofas ou canapés) au minimum doivent être prévues. Le lit n'est pas considéré comme une assise.	A	-
+		Une (1) assise supplémentaire (chaise, fauteuil, pouf, sofa ou canapé) peut être prévue. Le lit n'est pas considéré comme une assise.	-	5
+		Une table basse doit être prévue.	A	-
+		Lorsqu'un espace extérieur privé ou un balcon d'une surface minimale de 3m ² en supplément de la surface de l'unité d'hébergement est prévu, il doit être équipé au minimum de deux assises et d'une table.	-	5

		Les sols, les garde-corps et le mobilier, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.			
+		Un grand miroir, mural sur support ou fixé à l'intérieur de la porte de la penderie doit être prévu. Ce miroir ne remplace pas le miroir de la table servant de bureau et/ou de coiffeuse.	A	-	
+		Un coffre-fort à verrouillage électronique et fixé solidement doit être prévu.	A	-	
	+	Le mini bar silencieux, à système d'absorption, branché à l'électricité et en état de fonctionnement doit être prévu.	-	5	
	+	Le mini bar doit disposer : 1) d'un minimum de 4 boissons respectant la date de péremption, 2) de 2 verres autres que ceux de la salle de bain (protégés par des couvercles ou retournés sur un set à usage unique).	-	5	
	+	La carte du mini bar doit mentionner les tarifs des produits en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH) et le montant des taxes pouvant être facturées au client lorsqu'elles ne sont pas incluses dans les prix affichés.	A	-	
	+	Le mini bar doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3	
	+	Les claviers des télécommandes et les boîtiers muraux de l'air conditionné ou du chauffage, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3	
	+	Les équipements et le mobilier de l'unité d'hébergement doivent être en bon état de maintenance, d'entretien et de propreté.	-	3	
NEDF	NPQS	Autres services dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"	
	+	Le service de blanchisserie, de nettoyage à sec ou de repassage doit être proposé dans l'unité d'hébergement.	A	-	
	+	Le service du cirage chaussures doit être proposé au client dans l'unité d'hébergement.	-	4	
	+	Le service de couture et de retouche des vêtements doit être proposé au client dans l'unité d'hébergement.	-	4	

	+	Les tarifs des services proposés dans l'unité d'hébergement doivent être affichés en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH) ainsi que le montant des taxes pouvant être facturées au client lorsqu'elles ne sont pas incluses dans les prix affichés.	A	-
NEDF	NPQS	Petit équipement dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Des sacs pour collecter les vêtements destinés à la blanchisserie, au nettoyage à sec ou au repassage doivent être mis à la disposition du client dans l'unité d'hébergement.	A	-
+		Une corbeille doit être mise à la disposition du client : 1) différente de celle présente dans la salle de bain, 2) avec un intérieur métallique et non inflammable fournie obligatoirement dans les unités d'hébergement réservées aux fumeurs, 3) avec ou sans couvercle.	-	5
	+	La corbeille doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Des fournitures pour écrire (bloc-notes et un crayon au minimum) doivent être mis à la disposition du client dans l'unité d'hébergement.	A	-
	+	Le panneau "ne pas déranger" doit être prévu. Le panneau peut être électronique.	-	5
	+	Les services de l'établissement doivent être affichés sur un document en bon état d'entretien et de propreté dans chaque unité d'hébergement.	-	2
	+	Toutes les brochures et la documentation mises à la disposition du client, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
NEDF	NPQS	Sanitaires de l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Lorsque la salle de bain est équipée d'une porte, cette dernière doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

+		La salle de bain peut être équipée d'un système d'aération adéquat (VMC et/ou fenêtre donnant sur l'extérieur).	-	3
	+	Le système d'aération doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Les WC doivent être équipés d'un rouleau de papier toilette sur dérouleur.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support ou dans un panier doit être prévu.	A	-
	+	Le dérouleur de papier toilette doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Un distributeur de sacs pour récupération des serviettes hygiéniques doit être placé à proximité de la cuvette des WC.	-	5
	+	Les cuvettes des WC doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	-	3
	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé. Le récipient de la balayette doit être en acier inoxydable.	A	-
	+	Lorsqu'un bidet et/ou une douchette proches des WC sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
		Si la salle de bain contient : 1) Une douche seulement : elle doit être équipée d'une douchette sur barre ajustable ou d'une douche pluie en plafond avec une douchette en plus. 2) Une baignoire seulement : elle doit être équipée d'un dispositif de douche sur barre ajustable. 3) Une baignoire et une douche : une douchette sur barre ajustable est exigée seulement pour la douche.	A	-
+		Une poignée de sécurité, permettant sa prise en main en position debout, doit être prévue dans le cas de douche et/ou douche sur baignoire.	A	-
+		Lorsqu'un pare-douche ou une cabine de douche est prévu(e), il(elle) doit être obligatoirement en verre.	-	5
	+	Le pare-douche ou cabine de douche doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

	+	Le lavabo doit être alimenté en eau chaude et en eau froide.	A	-
+		Tous les points d'eau liés aux lavabos et aux douches doivent être raccordés à une installation d'un circuit d'eau en boucle fermée permettant l'arrivée de l'eau en moins de 3 minutes, avec une température maximale ne dépassant pas 50°C pour l'eau chaude et 20°C pour l'eau froide.	-	5
+		La plomberie des lavabos et WC doit être non apparente, sauf dans le cas d'ensemble design.	A	-
+		Un espace ou des étagères doivent être aménagés pour permettre au client de déposer ses affaires de toilette.	-	5
+		Deux (2) verres pour se rincer la bouche protégés par des couvercles ou retournés sur un set à usage unique doivent être prévus. Ils ne doivent pas être confondus avec ceux du mini bar.	A	-
	+	Les verres pour se rincer la bouche ainsi que leurs couvercles doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Le chauffe-eau doit être non apparent.	A	-
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	3
	+	Un sèche-cheveux en bon état de maintenance et de propreté doit être prévu.	A	-
+		Deux (2) patères ou une (1) patère à deux crochets doivent être prévues.	A	-
+		Une poubelle avec couvercle s'ouvrant à l'aide d'une pédale ou automatiquement doit être prévue.	A	-
+		Deux (2) points lumineux au minimum doivent être prévus.	A	-
	+	Un éclairage adapté doit être prévu et doit permettre d'éviter les zones d'ombre sur le visage face au miroir.	-	3
+		Une (1) prise de courant électrique pour le rasoir avec un transformateur de basse tension doit être prévue, cette prise peut également être intégrée au sèche-cheveux mural.	-	5

+		Un miroir au-dessus du lavabo doit être prévu.	A	-
+		Un miroir grossissant avec éclairage intégré doit être prévu.	-	4
+		Une boîte de serviettes en papier doit être prévue. Elle peut être déposée dans la salle de bain ou à l'extérieur dans l'unité d'hébergement.	A	-
+		Une étagère spécifique ou un support pour deux serviettes de bain doit être prévu, 1) il doit être différent du porte serviettes et des patères, 2) à proximité de la baignoire et/ou de la douche.	A	-
+		Un porte serviettes ou support pour 2 serviettes doit être prévu, 1) il doit être différent de l'étagère spécifique ou le support pour les serviettes de bain et des patères et 2) il doit être à proximité des lavabos.	A	-
	+	Des produits d'accueil doivent être prévus pour chaque client : 1 shampoing, 1 savon, 1 gel douche en plus d'un produit supplémentaire (après shampoing, crème corps, etc.)	A	-
	+	Les produits d'accueil doivent être à usage unique, siglés sous le nom de l'établissement ou d'une même marque.	A	-
+		Le linge de toilette doit être entièrement en coton. Le minimum requis par personne dans la salle de bain est de : - Un (1) drap de bain (150x100 cm) ; - Une (1) serviette de toilette (100x50 cm) ; - Un (1) tapis de bain (70x50 cm).	A	-
+		Une serviette carrée pour le visage (30x30cm) ou un gant de toilette en coton doit être prévu par personne.	A	-
+		Un peignoir de bain par personne doit être prévu. Il peut être rangé dans la salle de bain ou à l'extérieur dans l'unité d'hébergement.	A	-
	+	Une paire de chaussons à usage unique doit être prévue par personne. Elle peut être rangée dans la salle de bain ou à l'extérieur dans l'unité d'hébergement.	A	-
	+	Le linge de toilettes doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5

	+	La faïence murale de la baignoire et/ou douche, doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les équipements (porte-serviette, étagère, etc.), robinetterie et bondes doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Les joints des baignoires, des lavabos et des douches doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les fenêtres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Espaces petit-déjeuner, de restauration ou de boissons:	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le service du petit-déjeuner doit être prévu dans l'espace petit-déjeuner 7j/7. L'affichage des horaires du service du petit-déjeuner doit être prévu à l'entrée de l'espace petit-déjeuner ou de restauration.	A	-
	+	Le service de déjeuner ou de dîner doit être prévu 7j/7 dans le ou les espaces de restauration.	A	-
	+	Les services de déjeuner et de dîner peuvent être prévus 7j/7 dans le ou les espaces de restauration.	-	5
	+	L'espace petit-déjeuner, de restauration ou de boissons doit être strictement non-fumeur avec la possibilité de disposer d'une zone isolée réservée aux fumeurs.	-	5
+		L'espace petit-déjeuner, de restauration ou de boissons fermé doit avoir une température ambiante comprise entre 18°C et 26°C.	A	-
+		Un système d'extraction d'air ou d'aération doit être installé, dans les espaces fermés, pour empêcher la propagation de l'odeur de la fumée, des odeurs de cuisine et/ou de préparation dans la salle.	-	3

	+	Les stations ou unités de service et/ou de distribution, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Une distance minimale de 1,5 m doit être prévue entre les stations ou unités de service et/ou de distribution et les tables réservées aux clients.	-	3
+		Une décoration avec des fleurs naturelles fraîchement coupées doit être prévue.	-	5
	+	Les points d'éclairage doivent être en bon état de maintenance.	-	3
	+	Une animation musicale soit par un groupe de musiciens ou des instruments de musique doit être prévue, au moins pendant le service du déjeuner ou du dîner.	-	5
	+	Le niveau sonore de la musique doit permettre de mener une conversation entre deux clients sur la même table.	-	3
	+	Les tableaux, les sculptures ou tout élément de décoration doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le mobilier, en particulier les tables et les chaises, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les voilages, les tentures et les stores, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	L'art de la table dans les espaces petit-déjeuner ou de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	Les couverts doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5

	+	La verrerie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	Le linge de la table (nappes, set de table, autres nappes, etc.) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les serviettes de table doivent être prévues.	A	-
+		Les serviettes de table doivent être en tissu.	A	-
NEDF	NPQS	Services du petit-déjeuner :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La carte du petit-déjeuner doit être prévue. Les prix doivent être affichés sur la carte du petit-déjeuner en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
+		La carte du petit-déjeuner doit être prévue dans une langue étrangère au minimum.	A	-
	+	La carte doit être propre et en bon état.	-	5
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit porter un uniforme.	-	5
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	5
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service du petit-déjeuner doivent être propres et soignées.	-	5
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit être souriant, courtois et disponible.	-	5
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	5
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	5

	+	En cas de besoin d'intervention (table bancale, absence de sel ou poivre, couvert tombé au sol, etc.), le personnel de service du petit-déjeuner doit être efficace et cordial.	-	5
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	5
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	5
	+	Les plats chauds et froids doivent être servis à une température convenable.	-	5
	+	Les plats et les boissons servis doivent correspondre à la commande.	-	5
	+	Le set d'épices (sel, poivre, moutarde, sauces, etc.) doit être propre, bien présenté et en nombre suffisant sur la table ou apporté à la demande du client.	-	3
	+	L'addition doit être présentée à la demande du client. Cette norme est non applicable si le service du petit-déjeuner est inclus dans le prix de l'unité d'hébergement.	-	5
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté. Cette norme est non applicable si le service du petit-déjeuner est inclus dans le prix de l'unité d'hébergement.	-	5
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale. Cette norme est non applicable si le service du petit-déjeuner est inclus dans le prix de l'unité d'hébergement.	-	5
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit montrer de l'attention lors de l'entrée et du départ du client.	-	5
NEDF	NPQS	Services du déjeuner et/ou dîner :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La carte de restauration et de boissons autre que celle du petit-déjeuner doit être prévue.	A	-

	+	Les prix doivent être affichés sur la carte de restauration et de boissons en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
+		La carte de restauration et de boissons doit être prévue dans une langue étrangère au minimum.	A	-
	+	La carte doit être propre et en bon état.	-	5
	+	La durée d'attente ne doit pas dépasser 1 minute pour que le client prend une place dans l'espace de restauration.	-	5
	+	Une proposition de boissons doit être effectuée en une durée maximale de 5 minutes après que le client soit installé.	-	5
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit suggérer et fournir des explications sur les plats proposés par l'établissement.	-	5
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	5
	+	Le set d'épices (sel, poivre, moutarde, sauces, etc.) doit être propre, bien présenté et en nombre suffisant sur la table ou apporté à la demande du client.	-	3
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit fournir, à la demande du client, des informations utiles sur les types de plats proposés et les boissons mentionnés sur la carte.	-	5
	+	Les verres vides doivent être remplis à nouveau par le serveur.	-	5
	+	Les plats et les boissons servis doivent correspondre à la commande.	-	5
	+	En cas de besoin d'intervention (table bancale, absence de sel ou poivre, couvert tombé au sol, etc.), le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit être efficace et cordial.	-	5
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit porter un uniforme.	-	5
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	5
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service du déjeuner et/ou dîner doivent être propres et soignées.	-	5

	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit être souriant, courtois et disponible.	-	5
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	5
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	5
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	5
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit proposer au client du thé, du café ou une infusion à la fin du repas. Le café doit être préparé à la demande du client à l'aide d'une machine espresso avec broyeur de café en grains.	-	5
	+	L'addition doit être présentée à la demande du client.	-	5
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale.	-	5
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit montrer de l'attention lors de l'arrivée et du départ du client.	-	5
NEDF	NPQS	Présentation des mets dans les espaces de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Les entrées doivent être bien présentées.	-	5
	+	Le plat principal doit être bien présenté.	-	5
	+	Les plats chauds et froids doivent être servis à une température convenable.	-	5
	+	Les desserts doivent être bien présentés.	-	5

NEDF	NPQS	Room service :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Un room service doit être prévu.	A	-
	+	La carte de restauration et de boissons du room service, doit inclure : 1) le numéro d'appel du room service, 2) les horaires du service, 3) les prix en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH), 4) le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Tous les plats et les boissons mentionnés sur la carte doivent être disponibles.	-	5
	+	La prise de commande doit être effectuée par téléphone ou via un autre support disposé dans l'unité d'hébergement, et le temps d'attente pour la prise de commande ne doit pas dépasser 3 min.	-	5
	+	La prise de commande dans une langue étrangère doit être prévue.	-	5
	+	La commande par téléphone doit être récapitulée de manière compréhensible. Si la commande n'est pas prise par téléphone, cette norme est non applicable.	-	2
	+	Le temps d'attente annoncé lors de la prise de commande doit être respecté.	-	3
	+	Le plat doit correspondre à la commande du client.	-	2
	+	La tenue et l'apparence du personnel du room service doivent être propres et soignées.	-	5
	+	Les plats doivent être servis à une température convenable.	-	5
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	5
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale.	-	4

NEDF	NPQS	Services dans l'espace servant des boissons :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
-	+	Un service de boissons doit être prévu dans l'espace servant des boissons.	A	-
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit être souriant, courtois et disponible.	-	5
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit parler une langue étrangère au minimum.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit porter un uniforme.	-	5
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service de l'espace servant des boissons doivent être propres et soignées.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	5
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	5
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	5
	+	Les boissons doivent être proposées au client dans un délai ne dépassant pas 5 minutes après son installation.	-	5
	+	La vaisselle des boissons doit être propre et adaptée au choix des boissons.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit suggérer des boissons disponibles. Le café doit être préparé à la demande du client à l'aide d'une machine à café espresso avec broyeur de café en grains.	-	5
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit fournir des informations utiles sur les boissons à la demande du client.	-	5
	+	Les boissons servies doivent correspondre à la commande.	-	5
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	5

	+	L'addition doit être présentée à la demande du client.	-	5
	+	L'addition doit être précisée et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale.	-	5
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit montrer de l'attention lors de l'entrée et du départ du client.	-	5
NEDF	NPQS	Piscine-Mini piscine intérieure et/ou extérieure :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Le service de natation peut être prévu dans la piscine intérieure et/ou extérieure. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
+		La piscine intérieure, lorsqu'elle est prévue, doit être chauffée au minimum à 26°C.	-	5
+		Un panneau d'instructions à respecter doit être placé d'une manière visible à proximité de la piscine. Les informations peuvent être soit écrites soit illustrées par des pictogrammes.	A	-
+		Le panneau d'instructions à respecter doit préciser en particulier :- Les horaires d'ouverture ; - Le numéro de contact en cas d'urgence et l'emplacement du téléphone le plus proche ; - Les règles d'utilisation des plongeoirs ou toboggans lorsqu'ils existent ; - L'âge des enfants devant être accompagnés ; - La tenue adaptée à la natation ; - L'interdiction de l'accès des animaux.	-	5
	+	Les douches aménagées près de la piscine doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
+		Les profondeurs de l'eau du bassin ou des bassins doivent être marquées soit en centimètres ou en mètres.	-	3

		La marque doit être visible et lisible tout autour du bassin ou des bassins et en particulier à proximité de l'entrée du bassin.		
+		Le pourtour de la piscine doit être antidérapant.	A	-
	+	L'espace piscine (incluant la piscine et ses abords) doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
	+	L'eau de la piscine doit être propre.	A	-
	+	Les joints dans et autour du bassin ou des bassins doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Des transats ou des chaises et des tables à leur proximité doivent être prévus.	-	5
		Des parasols doivent être prévus près de la piscine extérieure.		
+		Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être disponibles en nombre suffisant.	-	5
	+	Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	Des matelas disposés sur les transats, en bon état d'entretien et de propreté, doivent être prévus.	-	5
	+	Un service de linge de bain doit être proposé au client.	A	-
	+	Le linge de bain doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
		La surveillance de la piscine doit être assurée par un maître-nageur, ayant un certificat de sauveteur.		
+		Un employé polyvalent, ayant une formation adaptée, peut assurer ce service.	-	5
	+	Un service de boissons et de collations peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
	+	La carte des boissons et des collations doit indiquer les prix en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH).	A	-
		Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.		
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	5

	+	Les collations doivent être servies à une température convenable.	-	5
	+	Les commandes des boissons et des collations doivent être traitées dans un délai raisonnable.	-	5
	+	La vaisselle doit être collectée régulièrement.	-	5
	+	Le personnel de service doit porter un uniforme facilement reconnaissable.	-	5
	+	Le personnel de service doit être souriant, courtois et disponible.	-	5
	+	Le personnel de service doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	5
	+	Le personnel de service doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	2
	+	Le personnel de service doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	5
NEDF	NPQS	Espace de bain de soleil :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Un espace de bain de soleil peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
+		Des plantes en pots et/ou en jardinières doivent être prévues.	-	5
	+	Les pots et/ou les jardinières, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les sols de l'espace de bain de soleil doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les murs de l'espace de bain de soleil doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le mobilier de l'espace de bain de soleil doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Des transats ou des chaises et des tables à leur proximité doivent être prévus. Des parasols doivent être prévus.	-	3

	+	Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être disponibles en nombre suffisant.	-	3
	+	Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Des matelas disposés sur les transats, en bon état d'entretien et de propreté, doivent être prévus.	-	5
NEDF	NPQS	Espace détente :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Un service de bain dans un hammam traditionnel peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Lorsque l'établissement est doté d'un seul hammam traditionnel, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un hammam traditionnel supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le hammam destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.	-	3
+		Le hammam traditionnel doit être équipé d'une table de gommage, lorsque le service gommage est prévu.	-	3
	+	Le hammam traditionnel doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+	+	Un service de sauna peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un seul sauna, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un sauna supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le sauna destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.	-	3
+		Le revêtement intérieur du sauna doit être en bois naturel.	-	3

+		Le sauna doit être équipé à l'intérieur d'un hygromètre, d'un thermomètre et d'un sablier en bon état de fonctionnement. La source de chaleur et d'éclairage doivent être protégés afin d'éviter les brûlures. Un seau d'eau et une louche en bois doivent être prévus.	-	3
	+	Le sauna doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+	+	Un service de jacuzzi peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un seul jacuzzi, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un jacuzzi supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le jacuzzi destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.	-	3
+		L'eau dans le jacuzzi doit être propre. La température de l'eau doit être comprise entre 32°C et 40°C.	-	3
+		Le jacuzzi doit être équipé d'une poignée de sécurité lorsque l'accès comprend plus de trois marches.	-	3
	+	Le jacuzzi doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+	+	Un service de massage dans la cabine ou la salle de massage peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
+		Un lavabo alimenté en eau chaude et froide doit être prévu à l'intérieur de la cabine ou la salle de massage.	-	5
	+	Le matériel de massage, en particulier les tables ou lits de massage, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	La cabine ou la salle de massage doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Le personnel assurant les soins de bien être doit avoir une formation adéquate.	-	5

+	+	Une salle de repos peut être prévue. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
+		La salle de repos doit être équipée de chaises longues, lits de repos, musique d'ambiance, matelas, etc.	-	5
	+	Les tarifs des services de l'espace détente doivent être affichés en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Le terminal de paiement électronique (TPE) doit être prévu. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	5
	+	Un formulaire de déclaration d'absence de contre-indications d'utilisation des services de l'espace détente doit être remis au client pour qu'il le remplisse à son entrée dans cet espace.	-	5
	+	Des chaussons à usage unique et des peignoirs doivent être mis à la disposition du client dans l'espace détente.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, dans l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds, les vélums et les verrières de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Assistance médicale :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'établissement doit conclure une convention d'assistance médicale avec un médecin ou une clinique.	A	-

+		L'affichage du numéro d'appel du médecin ou de la clinique sous contrat doit être prévu au niveau de l'espace d'accueil.	A	-
+		Une trousse ou armoire de premiers secours doit être prévue, contenant les fournitures essentielles pour administrer les premiers secours.	A	-
NEDF	NPQS	Locaux des employés :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le réfectoire doit être équipé de chaises ou fauteuils.	A	-
+		Le mobilier, en particulier les tables et les chaises, doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les couverts doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Des distributeurs d'eau potable ou de l'eau potable en bouteilles doivent être prévus.	-	5
+		Des casiers ou placards individuels verrouillables doivent être prévus pour les employés et les stagiaires dans les vestiaires.	A	-
+		Pour les établissements de 11 unités d'hébergement et plus, les toilettes séparées pour les hommes et les femmes doivent être dotées de portes pouvant être fermées de l'intérieur de la cabine. Les toilettes doivent être dotées d'un système de chasse d'eau à pression.	A	-
+		Pour les établissements de moins de 11 unités d'hébergement, le WC doit être doté d'une porte pouvant être fermée de l'intérieur.	A	-
+		Pour les établissements de 11 unités d'hébergement et plus, les douches séparées pour les hommes et les femmes doivent être dotées de portes pouvant être fermées de l'intérieur de la cabine. Les rideaux de douches ne sont pas acceptés. Les douches doivent être alimentées en eau chaude et froide en permanence.	A	-
+		Pour les établissements de moins de 11 unités d'hébergement, la douche doit être dotée d'une porte pouvant être fermée de l'intérieur.	A	-

+		Un (1) lavabo au minimum alimenté en eau chaude et froide et équipé d'un miroir et d'un point lumineux doit être prévu.	A	-
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un distributeur de savon, sèche mains ou serviettes en papier à usage unique doivent être prévus.	A	-
+		Une poubelle avec couvercle doit être prévue.	A	-
+		Le matériel dans les locaux des employés doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

5-2 Riad de la catégorie 5 étoiles :

Normes d'équipement dimensionnelles et fonctionnelles (NEDF)	Normes de production et de qualité des services (NPQS)	Normes	Type des normes	
			Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
NEDF	NPQS	Utilisation du nom commercial :		
+	+	L'appellation "riad" ou "ryad" est exclusivement réservée aux établissements répondant aux normes de cette grille. Le Riad peut être situé dans des bâtiments anciens, historiques ou reconstruits selon les normes en vigueur. Le Ryad peut être situé dans l'ancienne médina ou en dehors.	A	-
NEDF	NPQS	Réservation :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La réservation par téléphone ou par internet doit être possible selon les normes complémentaires ci-après.	A	-
NEDF	NPQS	Réservation par téléphone :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La réservation par téléphone doit être possible 24h/24 et 7j/7.	-	4
	+	Le délai d'attente lors de l'appel ne doit pas dépasser cinq (5) sonneries.	-	4
	+	En cas d'attente, le réceptionniste doit présenter des excuses.	-	3
	+	Le réceptionniste doit être en mesure de s'exprimer dans au moins deux langues étrangères.	-	5

	+	Le réceptionniste doit annoncer la dénomination commerciale de l'établissement d'une manière compréhensible.	-	2
	+	Le réceptionniste doit présenter les différents types d'unités d'hébergement qu'il offre l'établissement. Le réceptionniste doit indiquer les unités disponibles pour chaque type.	-	4
	+	Le réceptionniste doit présenter les tarifs des différents types d'unités d'hébergement.	-	4
	+	Le réceptionniste doit informer le client sur la politique adoptée par l'établissement concernant la confirmation de la réservation.	-	4
	+	Le réceptionniste doit informer le client sur la politique adoptée par l'établissement concernant l'annulation de la réservation.	-	4
	+	Le réceptionniste doit présenter l'information sur les horaires de check-in et de check-out.	-	4
	+	Le réceptionniste doit récapituler les informations de la réservation en précisant : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	4
	+	Le réceptionniste doit clore la conversation téléphonique par une formule de politesse.	-	4
	+	L'établissement doit envoyer la confirmation de la réservation dans un délai ne dépassant pas 24 heures par email, fax ou SMS. La confirmation de la réservation doit mentionner les informations suivantes : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	5
NEDF	NPQS	Réservation par internet :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	L'établissement doit disposer de son propre site internet et/ou de celui du groupe ou de la chaîne hôtelière auquel il appartient. Ce site doit être facilement accessible via les moteurs de recherche et permettre la réservation en ligne.	-	4

	+	Le site internet de l'établissement doit être présenté au minimum en 2 langues étrangères.	-	4
	+	Le site internet de l'établissement doit fournir les informations utiles concernant : - Le type et la catégorie officiels délivrés à l'établissement ; - Les tarifs des différents types d'unités d'hébergement ; - Le détail des taxes devant être facturées aux clients ; - Les informations sur la localisation de l'établissement ; - Les principales prestations offertes par l'établissement ; - Une fiche de contact.	-	5
	+	Le site internet de l'établissement doit contenir des informations sur la politique adoptée par l'établissement concernant la confirmation de la réservation.	-	4
	+	Le site internet de l'établissement doit contenir des informations sur la politique adoptée par l'établissement concernant l'annulation de la réservation.	-	4
	+	La réservation en ligne sur le site internet de l'établissement doit être possible en moins de 5 clics (1 clic par page à remplir).	-	5
	+	Le paiement (total ou partiel) en ligne doit être possible sur le site internet de l'établissement.	-	4
	+	La réservation doit être confirmée par le site internet de l'établissement à travers un email dans un délai ne dépassant pas 24 heures. La confirmation de la réservation doit mentionner les informations suivantes : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	5
NEDF	NPQS	Caractéristiques techniques et architecturales :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le Riad doit disposer d'une fontaine et/ou circuit d'eau.	A	-

+		A l'intérieur des bâtiments, les revêtements muraux traditionnels doivent être utilisés (pisé, peinture à la chaux, enduit de cire, tadelackt, sculpture sur bois, sur plâtre, etc.).	A	-
+		A l'intérieur des bâtiments, les sols doivent être traités en pierre, marbre, zellijs, parquet en bois, etc.	-	4
+		La ferronnerie traditionnelle doit être utilisée pour les grilles, balustrades, rampes d'escaliers, etc.	-	4
NEDF	NPQS	Enseigne extérieure et façade :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'établissement doit disposer d'une enseigne extérieure permettant d'identifier clairement l'établissement.	A	-
+		L'enseigne extérieure doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	L'enseigne extérieure doit être dotée d'un éclairage nocturne en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	La porte et l'entrée de l'établissement doivent être dotées d'un éclairage nocturne.	A	-
+		L'ensemble des façades du ou des bâtiments de l'établissement doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Patio-jardin-cour intérieure et/ou espaces verts :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Des espaces verts en pleine terre doivent être aménagés à l'intérieur des bâtiments.	A	-
	+	Les espaces verts en pleine terre doivent être soignés.	-	3
	+	Des plantes en pots et/ou en jardinières doivent être prévues.	-	3
	+	Les plantes en pots et/ou en jardinières doivent être soignées.	-	3
+		Lorsque le patio, le jardin, la cour intérieure ou les espaces verts sont couverts, ils doivent être équipés d'un toit ouvrant ou d'un système équivalent.	-	5

	+	Lorsque l'établissement dispose d'un toit ouvrant ou d'un système équivalent au niveau du patio, du jardin, de la cour intérieure ou des espaces verts, il doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	L'ensemble du mobilier dans la cour et/ou le jardin doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Lorsque les balustrades donnent sur le patio, elles doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols du patio et/ou du jardin doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs du patio et/ou du jardin doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Entrée de l'établissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'entrée principale de l'établissement doit être équipée d'un portique de sécurité.	-	5
+		L'entrée principale de l'établissement doit être équipée d'un système de vidéosurveillance en marche installé conformément aux dispositions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.	A	-
+		Un détecteur de matériaux doit être prévu à l'entrée de l'établissement.	A	-
	+	Le service portier doit être prévu à l'entrée de l'établissement .	-	4
	+	Le personnel assurant le service de portier doit porter un uniforme propre et soigné.	-	4
	+	Le personnel assurant le service de portier doit disposer d'un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	4
+		L'ensemble du matériel et des équipements de l'entrée de l'établissement doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Mobiliers et décoration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		La décoration adoptée dans l'établissement doit respecter le caractère traditionnel marocain.	A	-
+		Le mobilier de l'établissement doit respecter le caractère traditionnel marocain.	A	-
NEDF	NPQS	Services à l'arrivée du client :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Lors de l'arrivée du client à l'établissement, l'accueil doit se faire à la porte du véhicule.	-	5
	+	Le personnel doit assurer le service de bagagiste.	A	-
	+	Les bagages doivent être pris en charge dès l'arrivée du client.	-	4
	+	Lorsque le transfert des bagages se fait par un petit chariot pour les établissements dont l'entrée n'est pas accessible par un véhicule, le chariot doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Lorsque le transfert des bagages se fait par un petit chariot pour les établissements dont l'entrée n'est pas accessible par un véhicule, le chariot doit être personnalisé et il doit porter le nom de l'établissement.	-	4

NEDF	NPQS	Tenue vestimentaire du personnel :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le personnel en contact avec la clientèle doit porter une tenue traditionnelle marocaine.	A	-
NEDF	NPQS	Espace et service d'accueil :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le service d'accueil pour l'enregistrement (check-in) doit être assuré derrière un comptoir, devant un bureau ou dans un hall dédié à l'arrivée des clients.	A	-
+		Une signalétique pour l'espace d'accueil permettant de le repérer facilement doit être prévue.	-	4
	+	L'espace d'accueil doit être propre et bien rangé.	-	3
	+	Le personnel d'accueil doit être présent 24h/24 et 7j/7.	A	-
	+	Le personnel d'accueil doit porter un uniforme propre et soigné.	-	3
+		Le matériel de l'espace d'accueil tel que les ordinateurs, les télécopieurs, les photocopieurs, le scanner et les câbles informatiques ne doit pas être visible, à l'exception des écrans et des claviers.	-	2
+		L'espace d'accueil doit être équipé de tables basses et de chaises et/ou de fauteuils, canapés ou sofas.	A	-
+		Une bibliothèque ou un coin de lecture doté au minimum de 10 livres en différentes langues sur l'histoire et la culture marocaine, doit être prévu.	-	5
+		Les installations et les équipements de l'espace d'accueil et du coin lecture, lorsque ce dernier est prévu, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
	+	La porte d'entrée de l'établissement doit être accessible par le client jour et nuit. Lorsque la porte est fermée, un moyen d'accès doit être prévu, soit en : - Remettant au client une clé ou un code d'accès, - Prévoyant une sonnette ou un autre moyen pour contacter le personnel d'accueil.	A	-

	+	Le personnel d'accueil doit répondre efficacement à la demande du client (lieux à visiter, restaurant, taxi, etc.)	-	4
	+	Le personnel d'accueil doit présenter au client des explications claires sur les tarifs des services demandés.	-	3
	+	Le personnel d'accueil doit s'informer des autres besoins du client.	-	3
	+	Le personnel d'accueil doit parler une langue étrangère au minimum.	-	4
	+	Le personnel d'accueil doit être souriant, courtois et disponible.	-	3
	+	L'affichage des prix des différents types d'unités d'hébergement doit être exclusivement en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). L'affichage des prix doit être en permanence lisible par le client. Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Le service internet dans les espaces communs doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	5
+		Une décoration florale de fleurs naturelles coupées doit être prévue.	-	4
	+	Dans le cas d'existence de plantes et/ou fleurs naturelles, ou plantes et/ou fleurs artificielles, elles doivent être soignées.	-	3
	+	Les tableaux, sculptures ou tout autre élément de décoration doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

NEDF	NPQS	Procédures d'enregistrement du client (check-in) :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La durée d'attente de prise en charge au check-in ne doit pas dépasser 5 minutes	-	5
	+	La procédure de check-in doit se dérouler en moins de 15 minutes, durant laquelle le réceptionniste doit : 1) Identifier le client, 2) Rappeler les éléments de la réservation, le cas échéant, 3) Expliquer les différents services de l'établissement.	-	4
	+	Le type d'unité d'hébergement et les tarifs doivent correspondre à la réservation.	-	4
	+	Le temps d'attente pour la remise de l'unité d'hébergement ne doit pas dépasser 15 minutes à partir de la fin du check-in.	-	5
	+	La livraison des bagages à l'unité d'hébergement doit s'effectuer en une durée maximale de 5 minutes après la remise de l'unité d'hébergement.	-	4
NEDF	NPQS	Procédures de départ du client (check-out) :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La procédure de check-out doit se dérouler en moins de 15 minutes suivant ces étapes : 1) Emission d'une facture, 2) Enquête sur le niveau de satisfaction du client, 3) Remerciement du client et invitation à revenir dans l'établissement.	-	5
	+	L'affichage des cartes de paiement acceptées doit être visible en permanence. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	2
	+	L'établissement doit remettre au client une facture acquittée et détaillée en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH), regroupant toutes les prestations consommées. Le prix facturé doit correspondre aux informations tarifaires indiquées sur la confirmation de réservation et dans les différents points de vente.	A	-
	+	Le processus de paiement doit être rapide.	-	3

	+	Le terminal de paiement électronique (TPE) doit être prévu. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	3
	+	La prise en charge des bagages de l'unité d'hébergement à l'espace d'accueil doit se faire à la demande du client. La livraison doit se faire en une durée maximale de 10 minutes.	-	5
	+	Le bagagiste doit accompagner le client jusqu'au véhicule avec ses bagages.	-	3
NEDF	NPQS	Toilettes dans les espaces communs :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une signalétique adaptée doit être prévue pour les toilettes réservées aux hommes et à celles réservées aux femmes.	-	5
+		L'extraction de l'air doit se faire par une fenêtre, ou par ventilation mécanique contrôlée "VMC" dans l'ensemble des toilettes dans les espaces communs.	-	4
+		La ventilation mécanique contrôlée "VMC" et/ou la fenêtre dans l'ensemble des cabines et parties communes doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Des lavabos alimentés d'eau froide et chaude et équipés d'un point lumineux et d'un miroir doivent être prévus.	A	-
+		Les lavabos peuvent-être dotés d'un mitigeur automatique avec contrôle externe de la température de l'eau. Le déclenchement de la robinetterie au niveau des lavabos peut être par commande infrarouge.	-	3
+		Tous les points d'eau liés aux lavabos doivent être raccordés à une installation d'un circuit d'eau en boucle fermée permettant l'arrivée de l'eau en moins de 3 minutes, avec une température maximale ne dépassant pas 50 °C pour l'eau chaude et 20 °C pour l'eau froide.	-	5
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie des lavabos (mousseur ou réducteur de pression).	-	3

+		Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	3
+		La plomberie des lavabos et des WC ne doit pas être apparente, sauf dans le cas d'ensemble design.	A	-
+		Le chauffe-eau doit être non apparent.	A	-
+		Un distributeur de savon liquide et un sèche-mains à usage unique (papier prédécoupé ou carré coton de dimensions 30x30 cm avec corbeille spécifique) doivent être prévus.	A	-
+		Un sèche-main électrique peut être prévu.	-	3
+		Une poubelle avec un couvercle et ouverture à pied ou automatique doit être prévue.	A	-
+		Les cabines WC doivent être dotées d'un système de verrouillage de l'intérieur et dotées d'un point lumineux.	A	-
	+	Les cuvettes des toilettes doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette sur dérouleur, doit être prévu.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support ou dans un panier doit être prévu.	A	-
+		Une patère dans chaque cabine WC hommes et femmes doit être prévue.	A	-
	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé. Le récipient de la balayette doit être en acier inoxydable.	-	5
+		Les toilettes dans les espaces communs doivent être en bon état d'entretien et de propreté (absence d'odeurs désagréables).	A	-
+		La robinetterie, la tuyauterie et les siphons doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les miroirs et les vitres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état de d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Ascenseurs :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Un service de déplacement via un ascenseur peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	2
+		L'ascenseur doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
	+	Le délai d'attente en heure de pointe devant l'ascenseur doit être inférieur à 5 minutes.	-	3
NEDF	NPQS	Couloirs, Coursives et escaliers de l'établissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Les couloirs, coursives et escaliers de l'établissement doivent être non encombrés et parfaitement éclairés jour et nuit (éclairage naturel ou artificiel), lors du passage des clients.	A	-
+		Les couloirs ou escaliers fermés doivent disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	3
	+	Lorsque les murs des couloirs, coursives et/ou escaliers sont décorés (tableaux, fresques, peintures, etc.), les éléments décoratifs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Un éclairage automatisé aux passages des clients (détecteurs de mouvements) doit être installé dans les couloirs, coursives et/ou escaliers de l'établissement.	-	3
+		Un éclairage avec ampoules à basse consommation doit être installé dans les couloirs, coursives et/ou escaliers de l'établissement.	-	3
	+	Le mobilier doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les escaliers intérieurs et extérieurs de l'établissement doivent être équipés de mains courantes lorsque le nombre de marches dépasse dix.	A	-

+		Lorsque des cendriers sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les vitres, les miroirs et les cadres, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Unités d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Chaque unité d'hébergement doit porter un numéro ou une appellation qui la différencie des autres.	A	-
+		La fermeture de la porte doit se faire par une serrure classique ou un système de serrure électronique.	A	-
+		Un dispositif de commande centralisée de l'ensemble des éclairages doit être prévu à l'entrée de l'unité d'hébergement. Le système de commande centralisée doit permettre la coupure du courant électrique de chaque unité d'hébergement, à l'exception du mini bar.	-	2
+		La porte doit se fermer de l'intérieur sans possibilité d'ouverture de l'extérieur.	A	-
+		La porte doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Le personnel d'étages (femmes de chambres, valets) doit porter un uniforme propre et soigné.	-	4
+		Les vitres et les miroirs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Température dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Un système d'air conditionné peut être installé. Ce dernier peut être encastré et non apparent. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
	+	La température du système d'air conditionné doit être contrôlable par le client, sinon la température dans les unités d'hébergement doit être comprise entre 18°C et 26°C.	-	5
NEDF	NPQS	Fenêtres et baies vitrées de l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Les unités d'hébergement en rez-de-chaussée ou à l'étage avec vis-à-vis, doivent être équipées d'un système de brise vue (voilages, moucharabieh, etc.) permettant le passage de la lumière seulement.	A	-
	+	Les fenêtres doivent s'ouvrir et se fermer facilement, sauf dans le cas d'application des normes de sécurité en vigueur.	-	3
+		L'ensemble des fenêtres et baies vitrées dans l'espace sommeil doivent être équipées d'un système d'occultation (rideaux, volets ou stores).	A	-
	+	Le système d'occultation dans l'espace sommeil doit être efficace (ne permet pas le passage de la lumière).	-	2
	+	Les rideaux, les volets ou les stores doivent s'ouvrir et se fermer facilement.	-	3
+		Les rails des systèmes de voilage et d'occultation ne doivent pas être visibles sauf s'ils sont intégrés aux éléments de décoration.	-	5
	+	Les cadres et les poignées des fenêtres doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Le système de brise vue et le système d'occultation doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-

NEDF	NPQS	Nuisances sonores dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le niveau d'isolation phonique doit être inférieur à 50 décibels, dans les conditions suivantes : porte de l'unité d'hébergement fermée, fenêtres fermées et air conditionné tournant avec sa vitesse maximale.	-	5
	+	L'isolation phonique de l'unité d'hébergement doit permettre un confort sonore pour le client.	-	5
NEDF	NPQS	Téléphone - Téléviseur dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Un téléphone permettant d'effectuer des appels à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement en passant par le standard ou le service d'accueil doit être prévu.	A	-
	+	Les instructions d'utilisation du téléphone doivent être faciles à comprendre, indiquer les numéros des services fournis par l'établissement, être présentées soit sur le téléphone, soit sur un document imprimé à proximité, et être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Le téléphone (clavier, écouteur et micros) doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Le services internet filaire et/ou sans fil (Wi-Fi), doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	A	-
	+	Le téléviseur à écran plat, en état de marche et pouvant capter au minimum deux chaînes nationales, doit être prévu. Le téléviseur peut être placé sur un support ou accroché au mur.	A	-
	+	L'accès à un minimum de 3 chaînes étrangères sur le téléviseur doit être prévu.	-	2
	+	L'image du téléviseur doit être nette.	-	4

	+	Une liste imprimée des chaînes proche du téléviseur ou de sa télécommande doit être prévue. Cette liste peut être présentée à l'ouverture de l'écran du téléviseur sur une page facile d'accès. La liste qu'elle soit imprimée ou présentée sur écran du téléviseur doit correspondre aux programmes disponibles.	-	4
	+	Une seule télécommande pour le téléviseur et le récepteur doit être mise à la disposition du client.	-	4
	+	Les câblages électriques de tous les téléviseurs doivent être invisibles.	-	4
	+	Le téléviseur doit être en bon état d'entretien et de maintenance (télécommande, boutons, clavier de commande).	-	3
NEDF	NPQS	Lits, literie, tables et éclairage de chevet dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'ensemble des lits doivent répondre aux dimensions minimales suivantes : - Pour les lits doubles : soit un lit de dimensions 140x190 cm ; - Pour les lits jumeaux/twin : soit 2 lits de dimensions 80x190 cm chacun.	A	-
+		Le matelas doit être d'une épaisseur minimale de 20 cm.	A	-
+		Une tête de lit doit être prévue.	A	-
+		Un lit supplémentaire adulte, avec alèse, doit être disponible à la demande du client.	-	5
+		Un lit supplémentaire bébé, avec alèse, doit être disponible à la demande du client.	-	2
+		Les lits supplémentaires doivent être protégés lors de leur stockage.	-	2
+		Le lit supplémentaire doit avoir un matelas d'une épaisseur minimale de 15 cm.	A	-
+		Deux (2) oreillers propres et en bon état doivent être disponibles par personne sur le lit, avec possibilité de remplacer le deuxième oreiller par un traversin.	A	-

	+	Un oreiller supplémentaire en bon état d'entretien et de propreté avec housse de protection et taie d'oreiller doit être mis à la disposition du client sur sa demande. Lorsque l'oreiller est rangé dans la penderie de l'unité d'hébergement, il doit être protégé.	-	5
+		Chaque oreiller ou traversin doit être équipé d'une housse de protection.	A	-
+		Chaque oreiller ou traversin doit avoir une taie d'oreiller ou de traversin.	A	-
+		Le sommier du lit doit être au moins de la même taille que le matelas.	A	-
+		Un protège matelas en coton (alèse), ou une housse alèse lavable doit être prévu(e) pour couvrir le matelas.	A	-
+		Une paire de draps plats par lit suffisamment longue pour couvrir le lit doit être prévue. Le drap housse pour matelas peut remplacer le drap plat de dessous. La housse de couette peut remplacer le drap plat de dessus.	A	-
+		Chaque lit doit être couvert d'une couette protégée par une housse de couette. L'ouverture de la housse de couette doit être vers le pied du lit.	A	-
	+	Une couverture supplémentaire en bon état de propreté doit être prévue sur demande. Lorsque la couverture supplémentaire est rangée dans l'unité d'hébergement, elle doit être protégée.	-	5
	+	Le linge de lit (alèse, drap, taie, housse de protection, couette et/ou couverture) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	La literie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les couvre-lits et les coussins décoratifs doivent être en bon état de présentation et de propreté. Un coussin décoratif ne peut pas remplacer un oreiller.	-	3
	+	Le service "préparation du lit" doit être assuré correctement et régulièrement tous les jours tout au long du séjour.	-	5
+		Une (1) table de chevet par personne, ou équivalent, doit être installée sur le côté du lit avec une surface libre pour déposer des affaires personnelles.	A	-

+		Une (1) lampe ou applique murale doit être prévue pour chaque table de chevet. Chaque lampe ou applique murale doit être dotée d'un interrupteur individuel.	A	-
	+	L'accès au lit doit être facile des deux côtés.	A	-
NEDF	NPQS	Équipement minimal dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Deux (2) points lumineux au minimum doivent être prévus pour éclairer l'unité d'hébergement. Chaque spot encastré est compté comme un point lumineux.	A	-
	+	Lorsque des abat-jours sont prévus, ils doivent être propres et correctement installés.	-	3
	+	Toutes les lampes doivent être en état de fonctionnement.	-	3
	+	Les points lumineux doivent éclairer la totalité de l'unité d'hébergement (il ne doit pas y avoir de zones sombres).	-	3
+		Une (1) table d'une hauteur égale ou avoisinant 70 cm, servant de bureau et/ou de coiffeuse doit être prévue.	A	-
+		Deux (2) prises de courant électrique libres et facilement accessibles doivent être prévues.	A	-
	+	Tous les équipements électriques (interrupteurs, prises de courant électrique) doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Un (1) porte bagage fixe ou pliable doit être prévu dans l'unité d'hébergement.	A	-
+		Un (1) porte bagage fixe ou pliable supplémentaire peut être prévu dans l'unité d'hébergement.	-	5
+		Une penderie ou équivalent doit être prévue.	A	-
+		La penderie ou équivalent doit être 1) d'une profondeur minimale de 50 cm et 2) d'une hauteur minimale de 140 cm sous la barre de penderie.	-	4
+		La penderie doit être fermée par des portes battantes ou coulissantes. Les rideaux ne sont pas acceptés comme moyen de fermeture de la penderie.	A	-

+		La penderie doit comporter des tiroirs et/ou étagères.	A	-
+		Lorsque l'unité d'hébergement dispose d'un dressing-room, il doit comporter des cintres, des étagères et/ou tiroirs et un porte bagage. Cette norme permet de valider les normes relatives à la penderie.	-	5
	+	La penderie ou le dressing-room doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Lorsqu'un dressing-room est prévu, il doit être fermé par une porte. Les rideaux ne sont pas acceptés comme moyen de fermeture du dressing-room.	-	5
+		Un minimum de deux (2) cintres à barres et un (1) cintre à pinces par personne doivent être prévus. Les cintres disponibles dans les blanchisseries ne sont pas acceptés. Le cintre avec à la fois une barre et une pince est considéré comme un cintre à pince. Tous les cintres doivent être homogènes.	A	-
+		Un minimum de quatre (4) cintres à barres et deux (2) cintres à pinces par personne doivent être prévus. Les cintres disponibles dans les blanchisseries ne sont pas acceptés. Le cintre avec à la fois une barre et une pince est considéré comme un cintre à pince. Tous les cintres doivent être homogènes.	-	5
+		Deux (2) assises (chaises, fauteuils, poufs, sofas ou canapés) au minimum doivent être prévues. Le lit n'est pas considéré comme une assise.	A	-
+		Une (1) assise supplémentaire (chaise, fauteuil, pouf, sofa ou canapé) peut être prévue. Le lit n'est pas considéré comme une assise.	-	5
+		Une table basse doit être prévue.	A	-
+		Lorsqu'un espace extérieur privé ou un balcon d'une surface minimale de 3m ² en supplément de la surface de l'unité d'hébergement est prévu, il doit être équipé au minimum de deux assises et d'une table. Les sols, les garde-corps et le mobilier, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4

+		Un grand miroir, mural sur support ou fixé à l'intérieur de la porte de la penderie doit être prévu. Ce miroir ne remplace pas le miroir de la table servant de bureau et/ou de coiffeuse.	-	5
+		Un coffre-fort à verrouillage électronique et fixé solidement doit être prévu.	A	-
	+	Le mini bar silencieux, à système d'absorption, branché à l'électricité et en état de fonctionnement doit être prévu.	-	4
	+	Le mini bar doit disposer : 1) d'un minimum de 4 boissons respectant la date de péremption, 2) de 2 verres autres que ceux de la salle de bain (protégés par des couvercles ou retournés sur un set à usage unique).	-	4
	+	La carte du mini bar doit mentionner les tarifs des produits en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH) et le montant des taxes pouvant être facturées au client lorsqu'elles ne sont pas incluses dans les prix affichés.	A	-
	+	Le mini bar doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Les claviers des télécommandes et les boîtiers muraux de l'air conditionné ou du chauffage, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Les équipements et le mobilier de l'unité d'hébergement doivent être en bon état de maintenance, d'entretien et de propreté.	-	3
NEDF	NPQS	Autres services dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le service de blanchisserie, de nettoyage à sec ou de repassage doit être proposé dans l'unité d'hébergement.	A	-
	+	Le service du cirage chaussures doit être proposé au client dans l'unité d'hébergement.	-	3
	+	Le service de couture et de retouche des vêtements doit être proposé au client dans l'unité d'hébergement.	-	3
	+	Les tarifs des services proposés dans l'unité d'hébergement doivent être affichés en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH) ainsi que le montant	A	-

		des taxes pouvant être facturées au client lorsqu'elles ne sont pas incluses dans les prix affichés.			
NEDF	NPQS	Petit équipement dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"	
	+	Des sacs pour collecter les vêtements destinés à la blanchisserie, au nettoyage à sec ou au repassage doivent être mis à la disposition du client dans l'unité d'hébergement.	-	4	
+		Une corbeille doit être mise à la disposition du client : 1) différente de celle présente dans la salle de bain, 2) avec un intérieur métallique et non inflammable fournie obligatoirement dans les unités d'hébergement réservées aux fumeurs, 3) avec ou sans couvercle.	-	5	
	+	La corbeille doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3	
	+	Des fournitures pour écrire (bloc-notes et un crayon au minimum) doivent être mis à la disposition du client dans l'unité d'hébergement.	A	-	
	+	Le panneau "ne pas déranger" doit être prévu. Le panneau peut être électronique.	-	4	
	+	Les services de l'établissement doivent être affichés sur un document en bon état d'entretien et de propreté dans chaque unité d'hébergement.	-	2	
	+	Toutes les brochures et la documentation mises à la disposition du client, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2	
NEDF	NPQS	Sanitaires de l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"	
	+	Lorsque la salle de bain est équipée d'une porte, cette dernière doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3	
+		La salle de bain peut être équipée d'un système d'aération adéquat (VMC et/ou fenêtre donnant sur l'extérieur).	-	3	
	+	Le système d'aération doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3	

+			Les WC doivent être équipés d'un rouleau de papier toilette sur dérouleur.	A	-
+			Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support ou dans un panier doit être prévu.	A	-
	+		Le dérouleur de papier toilette doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+			Un distributeur de sacs pour récupération des serviettes hygiéniques doit être placé à proximité de la cuvette des WC.	-	4
	+		Les cuvettes des WC doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	-	3
	+		La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé. Le récipient de la balayette doit être en acier inoxydable.	A	-
	+		Lorsqu'un bidet et/ou une douchette proches des WC sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
			Si la salle de bain contient : 1) Une douche seulement : elle doit être équipée d'une douchette sur barre ajustable ou d'une douche pluie en plafond avec une douchette en plus. 2) Une baignoire seulement : elle doit être équipée d'un dispositif de douche sur barre ajustable. 3) Une baignoire et une douche : une douchette sur barre ajustable est exigée seulement pour la douche.	A	-
+			Une poignée de sécurité, permettant sa prise en main en position debout, doit être prévue dans le cas de douche et/ou douche sur baignoire.	A	-
+			Lorsqu'un pare-douche ou une cabine de douche est prévu(e), il(elle) doit être obligatoirement en verre.	-	5
	+		Le pare-douche ou cabine de douche doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+		Le lavabo doit être alimenté en eau chaude et en eau froide.	A	-
+			Tous les points d'eau liés aux lavabos et aux douches doivent être raccordés à une installation d'un circuit d'eau en boucle fermée permettant l'arrivée de	-	4

			l'eau en moins de 3 minutes, avec une température maximale ne dépassant pas 50°C pour l'eau chaude et 20°C pour l'eau froide.		
+			La plomberie des lavabos et WC doit être non apparente, sauf dans le cas d'ensemble design.	A	-
+			Un espace ou des étagères doivent être aménagés pour permettre au client de déposer ses affaires de toilette.	-	4
+			Deux (2) verres pour se rincer la bouche protégés par des couvercles ou retournés sur un set à usage unique doivent être prévus. Ils ne doivent pas être confondus avec ceux du mini bar.	A	-
	+		Les verres pour se rincer la bouche ainsi que leurs couvercles doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+			Le chauffe-eau doit être non apparent.	A	-
+			Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+			Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	3
	+		Un sèche-cheveux en bon état de maintenance et de propreté doit être prévu.	A	-
+			Deux (2) patères ou une (1) patère à deux crochets doivent être prévues.	A	-
+			Une poubelle avec couvercle s'ouvrant à l'aide d'une pédale ou automatiquement doit être prévue.	A	-
+			Deux (2) points lumineux au minimum doivent être prévus.	A	-
	+		Un éclairage adapté doit être prévu et doit permettre d'éviter les zones d'ombre sur le visage face au miroir.	-	3
+			Une (1) prise de courant électrique pour le rasoir avec un transformateur de basse tension doit être prévue, cette prise peut également être intégrée au sèche-cheveux mural.	-	5
+			Un miroir au-dessus du lavabo doit être prévu.	A	-
+			Un miroir grossissant sans éclairage intégré doit être prévu.	-	3

+		Une boîte de serviettes en papier doit être prévue. Elle peut être déposée dans la salle de bain ou à l'extérieur dans l'unité d'hébergement.	-	4
+		Une étagère spécifique ou un support pour deux serviettes de bain doit être prévu, 1) il doit être différent du porte serviettes et des patères, 2) à proximité de la baignoire et/ou de la douche.	A	-
+		Un porte serviettes ou support pour 2 serviettes doit être prévu, 1) il doit être différent de l'étagère spécifique ou le support pour les serviettes de bain et des patères et 2) il doit être à proximité des lavabos.	A	-
	+	Des produits d'accueil doivent être prévus pour chaque client : 1 shampoing, 1 savon, 1 gel douche en plus d'un produit supplémentaire (après shampoing, crème corps, etc.)	A	-
	+	Les produits d'accueil doivent être à usage unique, siglés sous le nom de l'établissement ou d'une même marque.	-	5
+		Le linge de toilette doit être entièrement en coton. Le minimum requis par personne dans la salle de bain est de : - Un (1) drap de bain (150x100 cm) ; - Une (1) serviette de toilette (100x50 cm) ; - Un (1) tapis de bain (70x50 cm).	A	-
+		Une serviette carrée pour le visage (30x30cm) ou un gant de toilette en coton doit être prévu par personne.	-	2
+		Un peignoir de bain par personne doit être prévu. Il peut être rangé dans la salle de bain ou à l'extérieur dans l'unité d'hébergement.	A	-
	+	Une paire de chaussons à usage unique doit être prévue par personne. Elle peut être rangée dans la salle de bain ou à l'extérieur dans l'unité d'hébergement.	A	-
	+	Le linge de toilettes doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	La faïence murale de la baignoire et/ou douche, doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les équipements (porte-serviette, étagère, etc.), robinetterie et bondes doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Les joints des baignoires, des lavabos et des douches doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les fenêtres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Espaces petit-déjeuner, de restauration ou de boissons:	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le service du petit-déjeuner doit être prévu dans l'espace petit-déjeuner 7j/7. L'affichage des horaires du service du petit-déjeuner doit être prévu à l'entrée de l'espace petit-déjeuner ou de restauration.	A	-
	+	Le service de déjeuner ou de dîner doit être prévu 7j/7 dans le ou les espaces de restauration.	A	-
	+	Les services de déjeuner et de dîner peuvent être prévus 7j/7 dans le ou les espaces de restauration.	-	5
	+	L'espace petit-déjeuner, de restauration ou de boissons doit être strictement non-fumeur avec la possibilité de disposer d'une zone isolée réservée aux fumeurs.	-	5
+		L'espace petit-déjeuner, de restauration ou de boissons fermé doit avoir une température ambiante comprise entre 18°C et 26°C.	A	-
+		Un système d'extraction d'air ou d'aération doit être installé, dans les espaces fermés, pour empêcher la propagation de l'odeur de la fumée, des odeurs de cuisine et/ou de préparation dans la salle.	-	3
	+	Les stations ou unités de service et/ou de distribution, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

+		Une distance minimale de 1,5 m doit être prévue entre les stations ou unités de service et/ou de distribution et les tables réservées aux clients.	-	3
+		Une décoration avec des fleurs naturelles fraîchement coupées doit être prévue.	-	4
	+	Les points d'éclairage doivent être en bon état de maintenance.	-	3
	+	Une animation musicale soit par un groupe de musiciens ou des instruments de musique doit être prévue, au moins pendant le service du déjeuner ou du dîner.	-	4
	+	Le niveau sonore de la musique doit permettre de mener une conversation entre deux clients sur la même table.	-	3
	+	Les tableaux, les sculptures ou tout élément de décoration doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le mobilier, en particulier les tables et les chaises, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les voilages, les tentures et les stores, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	L'art de la table dans les espaces petit-déjeuner ou de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	Les couverts doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	La verrerie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4

	+	Le linge de la table (nappes, set de table, autres nappes, etc.) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les serviettes de table doivent être prévues.	A	-
+		Les serviettes de table doivent être en tissu.	A	-
NEDF	NPQS	Services du petit-déjeuner :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La carte du petit-déjeuner doit être prévue. Les prix doivent être affichés sur la carte du petit-déjeuner en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
+		La carte du petit-déjeuner doit être prévue dans une langue étrangère au minimum.	A	-
	+	La carte doit être propre et en bon état.	-	5
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit porter un uniforme.	-	4
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	4
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service du petit-déjeuner doivent être propres et soignées.	-	4
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit être souriant, courtois et disponible.	-	4
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	5
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	5
	+	En cas de besoin d'intervention (table bancale, absence de sel ou poivre, couvert tombé au sol, etc.), le personnel de service du petit-déjeuner doit être efficace et cordial.	-	5

	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	5
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	4
	+	Les plats chauds et froids doivent être servis à une température convenable.	-	5
	+	Les plats et les boissons servis doivent correspondre à la commande.	-	4
	+	Le set d'épices (sel, poivre, moutarde, sauces, etc.) doit être propre, bien présenté et en nombre suffisant sur la table ou apporté à la demande du client.	-	3
	+	L'addition doit être présentée à la demande du client. Cette norme est non applicable si le service du petit-déjeuner est inclus dans le prix de l'unité d'hébergement.	-	5
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté. Cette norme est non applicable si le service du petit-déjeuner est inclus dans le prix de l'unité d'hébergement.	-	5
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale. Cette norme est non applicable si le service du petit-déjeuner est inclus dans le prix de l'unité d'hébergement.	-	5
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit montrer de l'attention lors de l'entrée et du départ du client.	-	4
NEDF	NPQS	Services du déjeuner et/ou dîner :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La carte de restauration et de boissons autre que celle du petit-déjeuner doit être prévue.	A	-
	+	Les prix doivent être affichés sur la carte de restauration et de boissons en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des	A	-

			services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.		
+			La carte de restauration et de boissons doit être prévue dans une langue étrangère au minimum.	A	-
	+		La carte doit être propre et en bon état.	-	5
	+		La durée d'attente ne doit pas dépasser 1 minute pour que le client prend une place dans l'espace de restauration.	-	5
	+		Une proposition de boissons doit être effectuée en une durée maximale de 5 minutes après que le client soit installé.	-	5
	+		Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit suggérer et fournir des explications sur les plats proposés par l'établissement.	-	5
	+		Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	4
	+		Le set d'épices (sel, poivre, moutarde, sauces, etc.) doit être propre, bien présenté et en nombre suffisant sur la table ou apporté à la demande du client.	-	3
	+		Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit fournir, à la demande du client, des informations utiles sur les types de plats proposés et les boissons mentionnés sur la carte.	-	5
	+		Les verres vides doivent être remplis à nouveau par le serveur.	-	4
	+		Les plats et les boissons servis doivent correspondre à la commande.	-	4
	+		En cas de besoin d'intervention (table bancale, absence de sel ou poivre, couvert tombé au sol, etc.), le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit être efficace et cordial.	-	5
	+		Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit porter un uniforme.	-	4
	+		Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	4
	+		La tenue et l'apparence du personnel de service du déjeuner et/ou dîner doivent être propres et soignées.	-	4
	+		Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit être souriant, courtois et disponible.	-	4

	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	4
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	4
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	4
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit proposer au client du thé, du café ou une infusion à la fin du repas. Le café doit être préparé à la demande du client à l'aide d'une machine espresso avec broyeur de café en grains.	-	5
	+	L'addition doit être présentée à la demande du client.	-	5
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale.	-	5
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit montrer de l'attention lors de l'arrivée et du départ du client.	-	4
NEDF	NPQS	Présentation des mets dans les espaces de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Les entrées doivent être bien présentées.	-	5
	+	Le plat principal doit être bien présenté.	-	5
	+	Les plats chauds et froids doivent être servis à une température convenable.	-	5
	+	Les desserts doivent être bien présentés.	-	5

NEDF	NPQS	Room service :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Un room service peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
	+	La carte de restauration et de boissons du room service, doit inclure : 1) le numéro d'appel du room service, 2) les horaires du service, 3) les prix en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH), 4) le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Tous les plats et les boissons mentionnés sur la carte doivent être disponibles.	-	5
	+	La prise de commande doit être effectuée par téléphone ou via un autre support disposé dans l'unité d'hébergement, et le temps d'attente pour la prise de commande ne doit pas dépasser 3 min.	-	4
	+	La prise de commande dans une langue étrangère doit être prévue.	-	4
	+	La commande par téléphone doit être récapitulée de manière compréhensible. Si la commande n'est pas prise par téléphone, cette norme est non applicable.	-	2
	+	Le temps d'attente annoncé lors de la prise de commande doit être respecté.	-	3
	+	Le plat doit correspondre à la commande du client.	-	2
	+	La tenue et l'apparence du personnel du room service doivent être propres et soignées.	-	4
	+	Les plats doivent être servis à une température convenable.	-	4
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	4
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale.	-	3
NEDF	NPQS	Services dans l'espace servant des boissons :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
-	+	Un service de boissons peut être prévu dans l'espace servant des boissons. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit être souriant, courtois et disponible.	-	4
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit parler une langue étrangère au minimum.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit porter un uniforme.	-	4
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service de l'espace servant des boissons doivent être propres et soignées.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	4
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	4
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	4
	+	Les boissons doivent être proposées au client dans un délai ne dépassant pas 5 minutes après son installation.	-	5
	+	La vaisselle des boissons doit être propre et adaptée au choix des boissons.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit suggérer des boissons disponibles.	-	5

		Le café doit être préparé à la demande du client à l'aide d'une machine à café espresso avec broyeur de café en grains.		
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit fournir des informations utiles sur les boissons à la demande du client.	-	3
	+	Les boissons servies doivent correspondre à la commande.	-	4
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	4
	+	L'addition doit être présentée à la demande du client.	-	5
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale.	-	5
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit montrer de l'attention lors de l'entrée et du départ du client.	-	4
NEDF	NPQS	Piscine-Mini piscine intérieure et/ou extérieure :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Le service de natation peut être prévu dans la piscine intérieure et/ou extérieure. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	4
+		La piscine intérieure, lorsqu'elle est prévue, doit être chauffée au minimum à 26°C.	-	4
+		Un panneau d'instructions à respecter doit être placé d'une manière visible à proximité de la piscine. Les informations peuvent être soit écrites soit illustrées par des pictogrammes.	A	-
+		Le panneau d'instructions à respecter doit préciser en particulier : - Les horaires d'ouverture ; - Le numéro de contact en cas d'urgence et l'emplacement du téléphone le plus proche ;	-	5

		- Les règles d'utilisation des plongeurs ou toboggans lorsqu'ils existent ; - L'âge des enfants devant être accompagnés ; - La tenue adaptée à la natation ; - L'interdiction de l'accès des animaux.		
	+	Les douches aménagées près de la piscine doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
+		Les profondeurs de l'eau du bassin ou des bassins doivent être marquées soit en centimètres ou en mètres. La marque doit être visible et lisible tout autour du bassin ou des bassins et en particulier à proximité de l'entrée du bassin.	-	2
+		Le pourtour de la piscine doit être antidérapant.	A	-
	+	L'espace piscine (incluant la piscine et ses abords) doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
	+	L'eau de la piscine doit être propre.	A	-
	+	Les joints dans et autour du bassin ou des bassins doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Des transats ou des chaises et des tables à leur proximité doivent être prévus.	-	4
		Des parasols doivent être prévus près de la piscine extérieure.		
+		Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être disponibles en nombre suffisant.	-	4
	+	Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Des matelas disposés sur les transats, en bon état d'entretien et de propreté, doivent être prévus.	-	4
	+	Un service de linge de bain doit être proposé au client.	-	4
	+	Le linge de bain doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		La surveillance de la piscine doit être assurée par un maître-nageur, ayant un certificat de sauveteur. Un employé polyvalent, ayant une formation adaptée, peut assurer ce service.	-	4

	+	Un service de boissons et de collations peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	4
	+	La carte des boissons et des collations doit indiquer les prix en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	4
	+	Les collations doivent être servies à une température convenable.	-	4
	+	Les commandes des boissons et des collations doivent être traitées dans un délai raisonnable.	-	4
	+	La vaisselle doit être collectée régulièrement.	-	5
	+	Le personnel de service doit porter un uniforme facilement reconnaissable.	-	4
	+	Le personnel de service doit être souriant, courtois et disponible.	-	4
	+	Le personnel de service doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	4
	+	Le personnel de service doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	2
	+	Le personnel de service doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	4
NEDF	NPQS	Espace de bain de soleil :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Un espace de bain de soleil peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
+		Des plantes en pots et/ou en jardinières doivent être prévues.	-	5
	+	Les pots et/ou les jardinières, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les sols de l'espace de bain de soleil doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

	+	Les murs de l'espace de bain de soleil doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le mobilier de l'espace de bain de soleil doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Des transats ou des chaises et des tables à leur proximité doivent être prévus. Des parasols doivent être prévus.	-	3
	+	Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être disponibles en nombre suffisant.	-	3
	+	Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Des matelas disposés sur les transats, en bon état d'entretien et de propreté, doivent être prévus.	-	5
NEDF	NPQS	Espace détente :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Un service de bain dans un hammam traditionnel peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Lorsque l'établissement est doté d'un seul hammam traditionnel, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un hammam traditionnel supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le hammam destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.	-	3
+		Le hammam traditionnel doit être équipé d'une table de gommage, lorsque le service gommage est prévu.	-	3
	+	Le hammam traditionnel doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+	+	Un service de sauna peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3

+		Lorsque l'établissement dispose d'un seul sauna, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un sauna supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le sauna destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.	-	3
+		Le revêtement intérieur du sauna doit être en bois naturel.	-	3
+		Le sauna doit être équipé à l'intérieur d'un hygromètre, d'un thermomètre et d'un sablier en bon état de fonctionnement. La source de chaleur et d'éclairage doivent être protégés afin d'éviter les brûlures. Un seau d'eau et une louche en bois doivent être prévus.	-	3
	+	Le sauna doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+	+	Un service de jacuzzi peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un seul jacuzzi, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un jacuzzi supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le jacuzzi destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.	-	3
+		L'eau dans le jacuzzi doit être propre.	-	3
		La température de l'eau doit être comprise entre 32°C et 40°C.	-	
+		Le jacuzzi doit être équipé d'une poignée de sécurité lorsque l'accès comprend plus de trois marches.	-	3
	+	Le jacuzzi doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+	+	Un service de massage dans la cabine ou la salle de massage peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	4
+		Un lavabo alimenté en eau chaude et froide doit être prévu à l'intérieur de la cabine ou la salle de massage.	-	4

	+	Le matériel de massage, en particulier les tables ou lits de massage, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	La cabine ou la salle de massage doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Le personnel assurant les soins de bien être doit avoir une formation adéquate.	-	5
+	+	Une salle de repos peut être prévue. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
+		La salle de repos doit être équipée de chaises longues, lits de repos, musique d'ambiance, matelas, etc.	-	5
	+	Les tarifs des services de l'espace détente doivent être affichés en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Le terminal de paiement électronique (TPE) doit être prévu. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	5
	+	Un formulaire de déclaration d'absence de contre-indications d'utilisation des services de l'espace détente doit être remis au client pour qu'il le remplisse à son entrée dans cet espace.	-	5
	+	Des chaussons à usage unique et des peignoirs doivent être mis à la disposition du client dans l'espace détente.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, dans l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds, les vélums et les verrières de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

NEDF	NPQS	Assistance médicale :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'établissement doit conclure une convention d'assistance médicale avec un médecin ou une clinique.	A	-
+		L'affichage du numéro d'appel du médecin ou de la clinique sous contrat doit être prévu au niveau de l'espace d'accueil.	A	-
+		Une trousse ou armoire de premiers secours doit être prévue, contenant les fournitures essentielles pour administrer les premiers secours.	A	-
NEDF	NPQS	Locaux des employés :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le réfectoire doit être équipé de chaises ou fauteuils.	A	-
+		Le mobilier, en particulier les tables et les chaises, doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les couverts doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Des distributeurs d'eau potable ou de l'eau potable en bouteilles doivent être prévus.	-	5
+		Des casiers ou placards individuels verrouillables doivent être prévus pour les employés et les stagiaires dans les vestiaires.	A	-
+		Pour les établissements de 11 unités d'hébergement et plus, les toilettes séparées pour les hommes et les femmes doivent être dotées de portes pouvant être fermées de l'intérieur de la cabine. Les toilettes doivent être dotées d'un système de chasse d'eau à pression.	A	-
+		Pour les établissements de moins de 11 unités d'hébergement, le WC doit être doté d'une porte pouvant être fermée de l'intérieur.	A	-
+		Pour les établissements de 11 unités d'hébergement et plus, les douches séparées pour les hommes et les femmes doivent être dotées de portes pouvant être fermées de l'intérieur de la cabine.	A	-

			Les rideaux de douches ne sont pas acceptés. Les douches doivent être alimentées en eau chaude et froide en permanence.		
+			Pour les établissements de moins de 11 unités d'hébergement et lorsque l'établissement dispose d'une douche, la douche doit être dotée d'une porte pouvant être fermée de l'intérieur.	-	5
+			Un (1) lavabo au minimum alimenté en eau chaude et froide et équipé d'un miroir et d'un point lumineux doit être prévu.	A	-
+			Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+			Un distributeur de savon, sèche mains ou serviettes en papier à usage unique doivent être prévus.	A	-
+			Une poubelle avec couvercle doit être prévue.	A	-
+			Le matériel dans les locaux des employés doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+			Les sols dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+			Les plafonds dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+			Les murs dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

5-3 Riad de la catégorie 4 étoiles :

Normes d'équipement dimensionnelles et fonctionnelles (NEDF)	Normes de production et de qualité des services (NPQS)	Normes	Type des normes	
			Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
NEDF	NPQS	Utilisation du nom commercial :		
+	+	L'appellation "riad" ou "ryad" est exclusivement réservée aux établissements répondant aux normes de cette grille. Le Riad peut être situé dans des bâtiments anciens, historiques ou reconstruits selon les normes en vigueur. Le Ryad peut être situé dans l'ancienne médina ou en dehors.	A	-
NEDF	NPQS	Réservation :		
	+	La réservation par téléphone ou par internet doit être possible selon les normes complémentaires ci-après.	A	-
NEDF	NPQS	Réservation par téléphone :		
	+	La réservation par téléphone doit être possible 24h/24 et 7j/7.	-	3
	+	Le délai d'attente lors de l'appel ne doit pas dépasser cinq (5) sonneries.	-	3
	+	En cas d'attente, le réceptionniste doit présenter des excuses.	-	2
	+	Le réceptionniste doit être en mesure de s'exprimer dans au moins deux langues étrangères.	-	4

	+	Le réceptionniste doit annoncer la dénomination commerciale de l'établissement d'une manière compréhensible.	-	2
	+	Le réceptionniste doit présenter les différents types d'unités d'hébergement qu'offre l'établissement. Le réceptionniste doit indiquer les unités disponibles pour chaque type.	-	3
	+	Le réceptionniste doit présenter les tarifs des différents types d'unités d'hébergement.	-	3
	+	Le réceptionniste doit informer le client sur la politique adoptée par l'établissement concernant la confirmation de la réservation.	-	3
	+	Le réceptionniste doit informer le client sur la politique adoptée par l'établissement concernant l'annulation de la réservation.	-	3
	+	Le réceptionniste doit présenter l'information sur les horaires de check-in et de check-out.	-	3
	+	Le réceptionniste doit récapituler les informations de la réservation en précisant : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	3
	+	Le réceptionniste doit clore la conversation téléphonique par une formule de politesse.	-	3
	+	L'établissement doit envoyer la confirmation de la réservation dans un délai ne dépassant pas 24 heures par email, fax ou SMS. La confirmation de la réservation doit mentionner les informations suivantes : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	4
NEDF	NPQS	Réservation par internet :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	L'établissement doit disposer de son propre site internet et/ou de celui du groupe ou de la chaîne hôtelière auquel il appartient. Ce site doit être facilement accessible via les moteurs de recherche et permettre la réservation en ligne.	-	3

	+	Le site internet de l'établissement doit être présenté au minimum en 2 langues étrangères.	-	3
	+	Le site internet de l'établissement doit fournir les informations utiles concernant : - Le type et la catégorie officiels délivrés à l'établissement ; - Les tarifs des différents types d'unités d'hébergement ; - Le détail des taxes devant être facturées aux clients ; - Les informations sur la localisation de l'établissement ; - Les principales prestations offertes par l'établissement ; - Une fiche de contact.	-	4
	+	Le site internet de l'établissement doit contenir des informations sur la politique adoptée par l'établissement concernant la confirmation de la réservation.	-	3
	+	Le site internet de l'établissement doit contenir des informations sur la politique adoptée par l'établissement concernant l'annulation de la réservation.	-	3
	+	La réservation en ligne sur le site internet de l'établissement doit être possible en moins de 5 clics (1 clic par page à remplir).	-	4
	+	Le paiement (total ou partiel) en ligne doit être possible sur le site internet de l'établissement.	-	3
	+	La réservation doit être confirmée par le site internet de l'établissement à travers un email dans un délai ne dépassant pas 24 heures. La confirmation de la réservation doit mentionner les informations suivantes : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	4
NEDF	NPQS	Caractéristiques techniques et architecturales :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le Riad doit disposer d'une fontaine et/ou circuit d'eau.	A	-

+		A l'intérieur des bâtiments, les revêtements muraux traditionnels doivent être utilisés (pisé, peinture à la chaux, enduit de cire, tadelackt, sculpture sur bois, sur plâtre, etc.).	A	-
+		A l'intérieur des bâtiments, les sols doivent être traités en pierre, marbre, zellijis, parquet en bois, etc.	-	3
+		La ferronnerie traditionnelle doit être utilisée pour les grilles, balustrades, rampes d'escaliers, etc.	-	3
NEDF	NPQS	Enseigne extérieure et façade :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'établissement doit disposer d'une enseigne extérieure permettant d'identifier clairement l'établissement.	A	-
+		L'enseigne extérieure doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	L'enseigne extérieure doit être dotée d'un éclairage nocturne en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	La porte et l'entrée de l'établissement doivent être dotées d'un éclairage nocturne.	A	-
+		L'ensemble des façades du ou des bâtiments de l'établissement doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Patio-jardin-cour intérieure et/ou espaces verts :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Des espaces verts en pleine terre doivent être aménagés à l'intérieur des bâtiments.	A	-
	+	Les espaces verts en pleine terre doivent être soignés.	-	3
	+	Des plantes en pots et/ou en jardinières doivent être prévues.	-	2
	+	Les plantes en pots et/ou en jardinières doivent être soignées.	-	3
+		Lorsque le patio, le jardin, la cour intérieure ou les espaces verts sont couverts, ils doivent être équipés d'un toit ouvrant ou d'un système équivalent.	-	4

	+	Lorsque l'établissement dispose d'un toit ouvrant ou d'un système équivalent au niveau du patio, du jardin, de la cour intérieure ou des espaces verts, il doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	L'ensemble du mobilier dans la cour et/ou le jardin doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Lorsque les balustrades donnent sur le patio, elles doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols du patio et/ou du jardin doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs du patio et/ou du jardin doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Entrée de l'établissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'entrée principale de l'établissement doit être équipée d'un portique de sécurité.	-	5
+		L'entrée principale de l'établissement doit être équipée d'un système de vidéosurveillance en marche installé conformément aux dispositions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.	A	-
+		Un détecteur de matériaux doit être prévu à l'entrée de l'établissement.	A	-
	+	Le service portier doit être prévu à l'entrée de l'établissement .	-	3
	+	Le personnel assurant le service de portier doit porter un uniforme propre et soigné.	-	3
	+	Le personnel assurant le service de portier doit disposer d'un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	3
+		L'ensemble du matériel et des équipements de l'entrée de l'établissement doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Mobiliers et décoration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		La décoration adoptée dans l'établissement doit respecter le caractère traditionnel marocain.	A	-
+		Le mobilier de l'établissement doit respecter le caractère traditionnel marocain.	A	-
NEDF	NPQS	Services à l'arrivée du client :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le personnel doit assurer le service de bagagiste.	-	4
	+	Les bagages doivent être pris en charge dès l'arrivée du client.	-	3
NEDF	NPQS	Tenue vestimentaire du personnel :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le personnel en contact avec la clientèle doit porter une tenue traditionnelle marocaine.	A	-
NEDF	NPQS	Espace et service d'accueil :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le service d'accueil pour l'enregistrement (check-in) doit être assuré derrière un comptoir, devant un bureau ou dans un hall dédié à l'arrivée des clients.	A	-
+		Une signalétique pour l'espace d'accueil permettant de le repérer facilement doit être prévue.	-	3

	+	L'espace d'accueil doit être propre et bien rangé.	-	3
	+	Le personnel d'accueil doit être présent 24h/24 et 7j/7.	A	-
	+	Le personnel d'accueil doit porter un uniforme propre et soigné.	-	3
+		Le matériel de l'espace d'accueil tel que les ordinateurs, les télécopieurs, les photocopieurs, le scanner et les câbles informatiques ne doit pas être visible, à l'exception des écrans et des claviers.	-	2
+		L'espace d'accueil doit être équipé de tables basses et de chaises et/ou de fauteuils, canapés ou sofas.	A	-
+		Une bibliothèque ou un coin de lecture doté au minimum de 10 livres en différentes langues sur l'histoire et la culture marocaine, doit être prévu.	-	4
+		Les installations et les équipements de l'espace d'accueil et du coin lecture, lorsque ce dernier est prévu, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
		La porte d'entrée de l'établissement doit être accessible par le client jour et nuit.		
	+	Lorsque la porte est fermée, un moyen d'accès doit être prévu, soit en : - Remettant au client une clé ou un code d'accès, - Prévoyant une sonnette ou un autre moyen pour contacter le personnel d'accueil.	A	-
	+	Le personnel d'accueil doit répondre efficacement à la demande du client (lieux à visiter, restaurant, taxi, etc.)	-	3
	+	Le personnel d'accueil doit présenter au client des explications claires sur les tarifs des services demandés.	-	3
	+	Le personnel d'accueil doit s'informer des autres besoins du client.	-	2
	+	Le personnel d'accueil doit parler une langue étrangère au minimum.	-	3
	+	Le personnel d'accueil doit être souriant, courtois et disponible.	-	3
	+	L'affichage des prix des différents types d'unités d'hébergement doit être exclusivement en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). L'affichage des prix doit être en permanence lisible par le client.	A	-

		Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.			
	+	Le service internet dans les espaces communs doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	4	
	+	Les tableaux, sculptures ou tout autre élément de décoration doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3	
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-	
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3	
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-	
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-	
NEDF	NPQS	Procédures d'enregistrement du client (check-in) :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"	
	+	La durée d'attente de prise en charge au check-in ne doit pas dépasser 5 minutes	-	3	
	+	La procédure de check-in doit se dérouler en moins de 15 minutes, durant laquelle le réceptionniste doit : 1) Identifier le client, 2) Rappeler les éléments de la réservation, le cas échéant, 3) Expliquer les différents services de l'établissement.	-	3	
	+	Le type d'unité d'hébergement et les tarifs doivent correspondre à la réservation.	-	3	
	+	Le temps d'attente pour la remise de l'unité d'hébergement ne doit pas dépasser 15 minutes à partir de la fin du check-in.	-	3	
	+	La livraison des bagages à l'unité d'hébergement doit s'effectuer en une durée maximale de 5 minutes après la remise de l'unité d'hébergement.	-	3	

NEDF	NPQS	Procédures de départ du client (check-out) :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La procédure de check-out doit se dérouler en moins de 15 minutes suivant ces étapes : 1) Emission d'une facture, 2) Enquête sur le niveau de satisfaction du client, 3) Remerciement du client et invitation à revenir dans l'établissement.	-	4
	+	L'affichage des cartes de paiement acceptées doit être visible en permanence. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	2
	+	L'établissement doit remettre au client une facture acquittée et détaillée en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH), regroupant toutes les prestations consommées. Le prix facturé doit correspondre aux informations tarifaires indiquées sur la confirmation de réservation et dans les différents points de vente.	A	-
	+	Le processus de paiement doit être rapide.	-	3
	+	Le terminal de paiement électronique (TPE) doit être prévu. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	3
	+	La prise en charge des bagages de l'unité d'hébergement à l'espace d'accueil doit se faire à la demande du client. La livraison doit se faire en une durée maximale de 10 minutes.	-	3
NEDF	NPQS	Toilettes dans les espaces communs :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une signalétique adaptée doit être prévue pour les toilettes réservées aux hommes et à celles réservées aux femmes.	-	4

+		L'extraction de l'air doit se faire par une fenêtre, ou par ventilation mécanique contrôlée "VMC" dans l'ensemble des toilettes dans les espaces communs.	-	4
+		La ventilation mécanique contrôlée "VMC" et/ou la fenêtre dans l'ensemble des cabines et parties communes doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Des lavabos alimentés d'eau froide et chaude et équipés d'un point lumineux et d'un miroir doivent être prévus.	A	-
+		Les lavabos peuvent-être dotés d'un mitigeur automatique avec contrôle externe de la température de l'eau. Le déclenchement de la robinetterie au niveau des lavabos peut être par commande infrarouge.	-	3
+		Tous les points d'eau liés aux lavabos doivent être raccordés à une installation d'un circuit d'eau en boucle fermée permettant l'arrivée de l'eau en moins de 3 minutes, avec une température maximale ne dépassant pas 50 °C pour l'eau chaude et 20 °C pour l'eau froide.	-	4
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie des lavabos (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	3
+		La plomberie des lavabos et des WC ne doit pas être apparente, sauf dans le cas d'ensemble design.	-	4
+		Le chauffe-eau doit être non apparent.	A	-
+		Un distributeur de savon liquide et un sèche-mains à usage unique (papier prédécoupé ou carré coton de dimensions 30x30 cm avec corbeille spécifique) doivent être prévus.	A	-
+		Une poubelle avec un couvercle et ouverture à pied ou automatique doit être prévue.	A	-
+		Les cabines WC doivent être dotées d'un système de verrouillage de l'intérieur et dotées d'un point lumineux.	A	-

	+	Les cuvettes des toilettes doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette sur dérouleur, doit être prévu.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support ou dans un panier doit être prévu.	A	-
+		Une patère dans chaque cabine WC hommes et femmes doit être prévue.	A	-
	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé. Le récipient de la balayette doit être en acier inoxydable.	-	4
+		Les toilettes dans les espaces communs doivent être en bon état d'entretien et de propreté (absence d'odeurs désagréables).	A	-
+		La robinetterie, la tuyauterie et les siphons doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les miroirs et les vitres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état de d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Couloirs, Coursives et escaliers de l'établissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Les couloirs, coursives et escaliers de l'établissement doivent être non encombrés et parfaitement éclairés jour et nuit (éclairage naturel ou artificiel), lors du passage des clients.	A	-
+		Les couloirs ou escaliers fermés doivent disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	3
	+	Lorsque les murs des couloirs, coursives et/ou escaliers sont décorés (tableaux, fresques, peintures, etc.), les éléments décoratifs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

+		Un éclairage automatisé aux passages des clients (déTECTEURS de mouvements) doit être installé dans les couloirs, coursives et/ou escaliers de l'établissement.	-	3
+		Un éclairage avec ampoules à basse consommation doit être installé dans les couloirs, coursives et/ou escaliers de l'établissement.	-	3
	+	Le mobilier doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les escaliers intérieurs et extérieurs de l'établissement doivent être équipés de mains courantes lorsque le nombre de marches dépasse dix.	A	-
+		Lorsque des cendriers sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les vitres, les miroirs et les cadres, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Unités d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Chaque unité d'hébergement doit porter un numéro ou une appellation qui la différencie des autres.	A	-
+		La fermeture de la porte doit se faire par une serrure classique ou un système de serrure électronique.	A	-
+		Un dispositif de commande centralisée de l'ensemble des éclairages doit être prévu à l'entrée de l'unité d'hébergement. Le système de commande centralisée doit permettre la coupure du courant électrique de chaque unité d'hébergement, à l'exception du mini bar.	-	2

+		La porte doit se fermer de l'intérieur sans possibilité d'ouverture de l'extérieur.	A	-
+		La porte doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Le personnel d'étages (femmes de chambres, valets) doit porter un uniforme propre et soigné.	-	3
+		Les vitres et les miroirs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Température dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Un système d'air conditionné peut être installé. Ce dernier peut être encastré et non apparent. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
	+	La température du système d'air conditionné doit être contrôlable par le client, sinon la température dans les unités d'hébergement doit être comprise entre 18°C et 26°C.	-	3
NEDF	NPQS	Fenêtres et baies vitrées de l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Les unités d'hébergement en rez-de-chaussée ou à l'étage avec vis-à-vis, doivent être équipées d'un système de brise vue (voilages, moucharabieh, etc.) permettant le passage de la lumière seulement.	A	-
	+	Les fenêtres doivent s'ouvrir et se fermer facilement, sauf dans le cas d'application des normes de sécurité en vigueur.	-	3

+		L'ensemble des fenêtres et baies vitrées dans l'espace sommeil doivent être équipées d'un système d'occultation (rideaux, volets ou stores).	A	-
	+	Le système d'occultation dans l'espace sommeil doit être efficace (ne permet pas le passage de la lumière).	-	2
	+	Les rideaux, les volets ou les stores doivent s'ouvrir et se fermer facilement.	-	3
+		Les rails des systèmes de voilage et d'occultation ne doivent pas être visibles sauf s'ils sont intégrés aux éléments de décoration.	-	4
	+	Les cadres et les poignées des fenêtres doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Le système de brise vue et le système d'occultation doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Nuisances sonores dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le niveau d'isolation phonique doit être inférieur à 50 décibels, dans les conditions suivantes : porte de l'unité d'hébergement fermée, fenêtres fermées et air conditionné tournant avec sa vitesse maximale.	-	4
	+	L'isolation phonique de l'unité d'hébergement doit permettre un confort sonore pour le client.	-	4
NEDF	NPQS	Téléphone - Téléviseur dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Un téléphone permettant d'effectuer des appels à l'intérieur de l'établissement doit être installé.	A	-
	+	Un téléphone permettant d'effectuer des appels à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement en passant par le standard ou le service d'accueil doit être prévu.	-	4
	+	Les instructions d'utilisation du téléphone doivent être faciles à comprendre, indiquer les numéros des services fournis par	-	3

			l'établissement, être présentées soit sur le téléphone, soit sur un document imprimé à proximité, et être en bon état d'entretien et de propreté.		
	+		Le téléphone (clavier, écouteur et micros) doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+		Le services internet filaire et/ou sans fil (Wi-Fi), doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	A	-
	+		Le téléviseur à écran plat, en état de marche et pouvant capter au minimum deux chaînes nationales, doit être prévu. Le téléviseur peut être placé sur un support ou accroché au mur.	A	-
	+		L'accès à un minimum de 3 chaînes étrangères sur le téléviseur doit être prévu.	-	2
	+		L'image du téléviseur doit être nette.	-	3
	+		Une liste imprimée des chaînes proche du téléviseur ou de sa télécommande doit être prévue. Cette liste peut être présentée à l'ouverture de l'écran du téléviseur sur une page facile d'accès. La liste qu'elle soit imprimée ou présentée sur écran du téléviseur doit correspondre aux programmes disponibles.	-	3
	+		Une seule télécommande pour le téléviseur et le récepteur doit être mise à la disposition du client.	-	3
	+		Les câblages électriques de tous les téléviseurs doivent être invisibles.	-	3
	+		Le téléviseur doit être en bon état d'entretien et de maintenance (télécommande, boutons, clavier de commande).	-	3
NEDF	NPQS		Lits, literie, tables et éclairage de chevet dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+			L'ensemble des lits doivent répondre aux dimensions minimales suivantes :	A	-

		- Pour les lits doubles : soit un lit de dimensions 140x190 cm ; - Pour les lits jumeaux/twin : soit 2 lits de dimensions 80x190 cm chacun.		
+		Le matelas doit être d'une épaisseur minimale de 20 cm.	A	-
+		Une tête de lit doit être prévue.	A	-
+		Un lit supplémentaire adulte, avec alèse, doit être disponible à la demande du client.	-	4
+		Un lit supplémentaire bébé, avec alèse, doit être disponible à la demande du client.	-	2
+		Les lits supplémentaires doivent être protégés lors de leur stockage.	-	2
+		Le lit supplémentaire doit avoir un matelas d'une épaisseur minimale de 15 cm.	A	-
+		Deux (2) oreillers propres et en bon état doivent être disponibles par personne sur le lit, avec possibilité de remplacer le deuxième oreiller par un traversin.	A	-
	+	Un oreiller supplémentaire en bon état d'entretien et de propreté avec housse de protection et taie d'oreiller doit être mis à la disposition du client sur sa demande. Lorsque l'oreiller est rangé dans la penderie de l'unité d'hébergement, il doit être protégé.	-	4
+		Chaque oreiller ou traversin doit être équipé d'une housse de protection.	A	-
+		Chaque oreiller ou traversin doit avoir une taie d'oreiller ou de traversin.	A	-
+		Le sommier du lit doit être au moins de la même taille que le matelas.	-	4
+		Un protège matelas en coton (alèse), ou une housse alèse lavable doit être prévu(e) pour couvrir le matelas.	A	-
+		Une paire de draps plats par lit suffisamment longue pour couvrir le lit doit être prévue.	A	-

			Le drap housse pour matelas peut remplacer le drap plat de dessous. La housse de couette peut remplacer le drap plat de dessus.		
+			Chaque lit doit être couvert d'une couette protégée par une housse de couette. l'ouverture de la housse de couette doit être vers le pied du lit.	A	-
	+		Une couverture supplémentaire en bon état de propreté doit être prévue sur demande. Lorsque la couverture supplémentaire est rangée dans l'unité d'hébergement, elle doit être protégée.	-	4
	+		Le linge de lit (alèse, drap, taie, housse de protection, couette et/ou couverture) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+		La literie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+		Les couvre-lits et les coussins décoratifs doivent être en bon état de présentation et de propreté. Un coussin décoratif ne peut pas remplacer un oreiller.	-	3
+			Une (1) table de chevet par personne, ou équivalent, doit être installée sur le côté du lit avec une surface libre pour déposer des affaires personnelles.	A	-
+			Une (1) lampe ou applique murale doit être prévue pour chaque table de chevet. Chaque lampe ou applique murale doit être dotée d'un interrupteur individuel.	A	-
	+		L'accès au lit doit être facile des deux côtés.	-	4
NEDF	NPQS	Équipement minimal dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"	
+		Deux (2) points lumineux au minimum doivent être prévus pour éclairer l'unité d'hébergement. Chaque spot encastré est compté comme un point lumineux.	A	-	
	+	Lorsque des abat-jours sont prévus, ils doivent être propres et correctement installés.	-	3	
	+	Toutes les lampes doivent être en état de fonctionnement.	-	3	

	+	Les points lumineux doivent éclairer la totalité de l'unité d'hébergement (il ne doit pas y avoir de zones sombres).	-	3
+		Une (1) table d'une hauteur égale ou avoisinant 70 cm, servant de bureau et/ou de coiffeuse doit être prévue.	-	5
+		Une (1) prise de courant électrique libre et facilement accessible doit être prévue.	A	-
+		Deux (2) prises de courant électrique libres et facilement accessibles doivent être prévues.	-	3
	+	Tous les équipements électriques (interrupteurs, prises de courant électrique) doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Un (1) porte bagage fixe ou pliable doit être prévu dans l'unité d'hébergement.	A	-
+		Une penderie ou équivalent doit être prévue.	A	-
+		La penderie ou équivalent doit être 1) d'une profondeur minimale de 50 cm et 2) d'une hauteur minimale de 140 cm sous la barre de penderie.	-	4
+		La penderie doit être fermée par des portes battantes ou coulissantes. Les rideaux sont acceptés comme moyen de fermeture de la penderie.	-	4
+		La penderie doit comporter des tiroirs et/ou étagères.	A	-
	+	La penderie ou le dressing-room doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Un minimum de quatre (4) cintres à barres et deux (2) cintres à pinces par personne doivent être prévus. Les cintres disponibles dans les blanchisseries ne sont pas acceptés. Le cintre avec à la fois une barre et une pince est considéré comme un cintre à pince. Tous les cintres doivent être homogènes.	-	4
+		Une (1) assise (chaise, fauteuil, pouf, sofa ou canapé) au minimum doit être prévue. Le lit n'est pas considéré comme une assise.	A	-
+		Une (1) assise supplémentaire (chaise, fauteuil, pouf, sofa ou canapé) peut être prévue. Le lit n'est pas considéré comme une assise.	-	5

+		Une table basse doit être prévue.	-	5
+		Lorsqu'un espace extérieur privé ou un balcon d'une surface minimale de 3m ² en supplément de la surface de l'unité d'hébergement est prévu, il doit être équipé au minimum de deux assises et d'une table. Les sols, les garde-corps et le mobilier, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Un grand miroir, mural sur support ou fixé à l'intérieur de la porte de la penderie doit être prévu. Ce miroir ne remplace pas le miroir de la table servant de bureau et/ou de coiffeuse.	-	4
+		Un coffre-fort à verrouillage électronique et fixé solidement doit être prévu.	A	-
	+	Le mini bar silencieux, à système d'absorption, branché à l'électricité et en état de fonctionnement doit être prévu.	-	3
	+	Le mini bar doit disposer : 1) d'un minimum de 4 boissons respectant la date de péremption, 2) de 2 verres autres que ceux de la salle de bain (protégés par des couvercles ou retournés sur un set à usage unique).	-	3
	+	La carte du mini bar doit mentionner les tarifs des produits en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH) et le montant des taxes pouvant être facturées au client lorsqu'elles ne sont pas incluses dans les prix affichés.	A	-
	+	Le mini bar doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Les claviers des télécommandes et les boîtiers muraux de l'air conditionné ou du chauffage, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Les équipements et le mobilier de l'unité d'hébergement doivent être en bon état de maintenance, d'entretien et de propreté.	-	3

NEDF	NPQS	Autres services dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le service de blanchisserie, de nettoyage à sec ou de repassage doit être proposé dans l'unité d'hébergement.	A	-
	+	Les tarifs des services proposés dans l'unité d'hébergement doivent être affichés en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH) ainsi que le montant des taxes pouvant être facturées au client lorsqu'elles ne sont pas incluses dans les prix affichés.	A	-
NEDF	NPQS	Petit équipement dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Des sacs pour collecter les vêtements destinés à la blanchisserie, au nettoyage à sec ou au repassage doivent être mis à la disposition du client dans l'unité d'hébergement.	-	3
+		Une corbeille doit être mise à la disposition du client : 1) différente de celle présente dans la salle de bain, 2) avec un intérieur métallique et non inflammable fournie obligatoirement dans les unités d'hébergement réservées aux fumeurs, 3) avec ou sans couvercle.	-	4
	+	La corbeille doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Des fournitures pour écrire (bloc-notes et un crayon au minimum) doivent être mis à la disposition du client dans l'unité d'hébergement.	-	2
	+	Le panneau "ne pas déranger" doit être prévu. Le panneau peut être électronique.	-	3
	+	Les services de l'établissement doivent être affichés sur un document en bon état d'entretien et de propreté dans chaque unité d'hébergement.	-	2
	+	Toutes les brochures et la documentation mises à la disposition du client, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2

NEDF	NPQS	Sanitaires de l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Lorsque la salle de bain est équipée d'une porte, cette dernière doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		La salle de bain peut être équipée d'un système d'aération adéquat (VMC et/ou fenêtre donnant sur l'extérieur).	-	3
	+	Le système d'aération doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Les WC doivent être équipés d'un rouleau de papier toilette sur dérouleur.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support ou dans un panier doit être prévu.	A	-
	+	Le dérouleur de papier toilette doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Un distributeur de sacs pour récupération des serviettes hygiéniques doit être placé à proximité de la cuvette des WC.	-	3
	+	Les cuvettes des WC doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	-	3
	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé. Le récipient de la balayette doit être en acier inoxydable.	A	-
	+	Lorsqu'un bidet et/ou une douchette proches des WC sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Si la salle de bain contient : 1) Une douche seulement : elle doit être équipée d'une douchette sur barre ajustable ou d'une douche pluie en plafond avec une douchette en plus. 2) Une baignoire seulement : elle doit être équipée d'un dispositif de douche sur barre ajustable.	A	-

			3) Une baignoire et une douche : une douchette sur barre ajustable est exigée seulement pour la douche.			
+			Une poignée de sécurité, permettant sa prise en main en position debout, doit être prévue dans le cas de douche et/ou douche sur baignoire.	A	-	-
+			Lorsqu'un pare-douche ou une cabine de douche est prévu(e), il(elle) peut être en verre ou en plastique.	-	5	
	+		Le pare-douche ou cabine de douche doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3	
		+	Le lavabo doit être alimenté en eau chaude et en eau froide.	A	-	
+			Tous les points d'eau liés aux lavabos et aux douches doivent être raccordés à une installation d'un circuit d'eau en boucle fermée permettant l'arrivée de l'eau en moins de 3 minutes, avec une température maximale ne dépassant pas 50°C pour l'eau chaude et 20°C pour l'eau froide.	-	3	
+			La plomberie des lavabos et WC doit être non apparente, sauf dans le cas d'ensemble design.	-	5	
+			Un espace ou des étagères doivent être aménagés pour permettre au client de déposer ses affaires de toilette.	-	3	
+			Deux (2) verres pour se rincer la bouche protégés par des couvercles ou retournés sur un set à usage unique doivent être prévus. Ils ne doivent pas être confondus avec ceux du mini bar.	A	-	
		+	Les verres pour se rincer la bouche ainsi que leurs couvercles doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3	
+			Le chauffe-eau doit être non apparent.	A	-	
+			Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	3	
+			Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	3	

	+	Un sèche-cheveux en bon état de maintenance et de propreté doit être prévu.	-	3
+		Deux (2) patères ou une (1) patère à deux crochets doivent être prévues.	A	-
+		Une poubelle avec couvercle s'ouvrant à l'aide d'une pédale ou automatiquement doit être prévue.	A	-
+		Deux (2) points lumineux au minimum doivent être prévus.	A	-
	+	Un éclairage adapté doit être prévu et doit permettre d'éviter les zones d'ombre sur le visage face au miroir.	-	3
+		Une (1) prise de courant électrique pour le rasoir avec un transformateur de basse tension doit être prévue, cette prise peut également être intégrée au sèche-cheveux mural.	-	4
+		Un miroir au-dessus du lavabo doit être prévu.	A	-
+		Une boîte de serviettes en papier doit être prévue. Elle peut être déposée dans la salle de bain ou à l'extérieur dans l'unité d'hébergement.	-	3
+		Une étagère spécifique ou un support pour deux serviettes de bain doit être prévu, 1) il doit être différent du porte serviettes et des patères, 2) à proximité de la baignoire et/ou de la douche.	A	-
+		Un porte serviettes ou support pour 2 serviettes doit être prévu, 1) il doit être différent de l'étagère spécifique ou le support pour les serviettes de bain et des patères et 2) il doit être à proximité des lavabos.	A	-
	+	Des produits d'accueil doivent être prévus pour chaque client : 1 shampoing, 1 savon et 1 gel douche.	A	-
	+	Les produits d'accueil doivent être à usage unique, siglés sous le nom de l'établissement ou d'une même marque.	-	4
+		Le linge de toilette doit être entièrement en coton. Le minimum requis par personne dans la salle de bain est de : - Un (1) drap de bain (140x70cm) ;	A	-

		- Une (1) serviette de toilette (100x50cm) ; - Un (1) tapis de bain (70x50cm).			
	+	Une paire de chaussons à usage unique doit être prévue à la demande du client.	-		3
	+	Le linge de toilettes doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-		5
	+	La faïence murale de la baignoire et/ou douche, doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-		3
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A		-
	+	Les équipements (porte-serviette, étagère, etc.), robinetterie et bondes doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-		3
	+	Les joints des baignoires, des lavabos et des douches doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-		3
+		Les vitres et les fenêtres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A		-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A		-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A		-
NEDF	NPQS	Espaces petit-déjeuner, de restauration ou de boissons:	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"	
	+	Le service du petit-déjeuner doit être prévu dans l'espace petit-déjeuner 7j/7. L'affichage des horaires du service du petit-déjeuner doit être prévu à l'entrée de l'espace petit-déjeuner ou de restauration.	A	-	
	+	Le service de déjeuner ou de dîner doit être prévu 7j/7 dans le ou les espaces de restauration.	A	-	
	+	Les services de déjeuner et de dîner peuvent être prévus 7j/7 dans le ou les espaces de restauration.	-	4	
	+	L'espace petit-déjeuner, de restauration ou de boissons doit être strictement non-fumeur avec la possibilité de disposer d'une zone isolée réservée aux fumeurs.	-	4	

+		L'espace petit-déjeuner, de restauration ou de boissons fermé doit avoir une température ambiante comprise entre 18°C et 26°C.	-	5
+		Un système d'extraction d'air ou d'aération doit être installé, dans les espaces fermés, pour empêcher la propagation de l'odeur de la fumée, des odeurs de cuisine et/ou de préparation dans la salle.	-	3
	+	Les stations ou unités de service et/ou de distribution, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Une distance minimale de 1,5 m doit être prévue entre les stations ou unités de service et/ou de distribution et les tables réservées aux clients.	-	3
+		Une décoration avec des fleurs naturelles fraîchement coupées doit être prévue.	-	3
	+	Les points d'éclairage doivent être en bon état de maintenance.	-	3
	+	Une animation musicale soit par un groupe de musiciens ou des instruments de musique doit être prévue, au moins pendant le service du déjeuner ou du dîner.	-	3
	+	Le niveau sonore de la musique doit permettre de mener une conversation entre deux clients sur la même table.	-	3
	+	Les tableaux, les sculptures ou tout élément de décoration doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le mobilier, en particulier les tables et les chaises, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les voilages, les tentures et les stores, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	L'art de la table dans les espaces petit-déjeuner ou de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Les couverts doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	La verrerie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le linge de la table (nappes, set de table, autres nappes, etc.) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les serviettes de table doivent être prévues.	A	-
NEDF	NPQS	Services du petit-déjeuner :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La carte du petit-déjeuner doit être prévue. Les prix doivent être affichés sur la carte du petit-déjeuner en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
+		La carte du petit-déjeuner doit être prévue dans une langue étrangère au minimum.	A	-
	+	La carte doit être propre et en bon état.	-	4
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit porter un uniforme.	-	3
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	3
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service du petit-déjeuner doivent être propres et soignées.	-	3
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit être souriant, courtois et disponible.	-	3
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	4

	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	4
	+	En cas de besoin d'intervention (table bancale, absence de sel ou poivre, couvert tombé au sol, etc.), le personnel de service du petit-déjeuner doit être efficace et cordial.	-	4
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	4
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	3
	+	Les plats chauds et froids doivent être servis à une température convenable.	-	4
	+	Les plats et les boissons servis doivent correspondre à la commande.	-	3
	+	Le set d'épices (sel, poivre, moutarde, sauces, etc.) doit être propre, bien présenté et en nombre suffisant sur la table ou apporté à la demande du client.	-	3
	+	L'addition doit être présentée à la demande du client. Cette norme est non applicable si le service du petit-déjeuner est inclus dans le prix de l'unité d'hébergement.	-	4
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté. Cette norme est non applicable si le service du petit-déjeuner est inclus dans le prix de l'unité d'hébergement.	-	4
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale. Cette norme est non applicable si le service du petit-déjeuner est inclus dans le prix de l'unité d'hébergement.	-	4
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit montrer de l'attention lors de l'entrée et du départ du client.	-	3

NEDF	NPQS	Services du déjeuner et/ou dîner :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La carte de restauration et de boissons autre que celle du petit-déjeuner doit être prévue.	A	-
	+	Les prix doivent être affichés sur la carte de restauration et de boissons en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
+		La carte de restauration et de boissons doit être prévue dans une langue étrangère au minimum.	A	-
	+	La carte doit être propre et en bon état.	-	4
	+	La durée d'attente ne doit pas dépasser 1 minute pour que le client prend une place dans l'espace de restauration.	-	4
	+	Une proposition de boissons doit être effectuée en une durée maximale de 5 minutes après que le client soit installé.	-	4
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit suggérer et fournir des explications sur les plats proposés par l'établissement.	-	4
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	3
	+	Le set d'épices (sel, poivre, moutarde, sauces, etc.) doit être propre, bien présenté et en nombre suffisant sur la table ou apporté à la demande du client.	-	3
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit fournir, à la demande du client, des informations utiles sur les types de plats proposés et les boissons mentionnés sur la carte.	-	4
	+	Les plats et les boissons servis doivent correspondre à la commande.	-	3
	+	En cas de besoin d'intervention (table bancale, absence de sel ou poivre, couvert tombé au sol, etc.), le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit être efficace et cordial.	-	4

	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit porter un uniforme.	-	3
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	3
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service du déjeuner et/ou dîner doivent être propres et soignées.	-	3
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit être souriant, courtois et disponible.	-	3
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	3
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	3
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	3
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit proposer au client du thé, du café ou une infusion à la fin du repas.	-	4
	+	L'addition doit être présentée à la demande du client.	-	4
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale.	-	4
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit montrer de l'attention lors de l'arrivée et du départ du client.	-	3
NEDF	NPQS	Présentation des mets dans les espaces de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Les entrées doivent être bien présentées.	-	4

	+	Le plat principal doit être bien présenté.	-	4
	+	Les plats chauds et froids doivent être servis à une température convenable.	-	4
	+	Les desserts doivent être bien présentés.	-	4
NEDF	NPQS	Services dans l'espace servant des boissons :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
-	+	Un service de boissons peut être prévu dans l'espace servant des boissons. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	4
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit être souriant, courtois et disponible.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit parler une langue étrangère au minimum.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit porter un uniforme.	-	3
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service de l'espace servant des boissons doivent être propres et soignées.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	3
	+	Les boissons doivent être proposées au client dans un délai ne dépassant pas 5 minutes après son installation.	-	4

	+	La vaisselle des boissons doit être propre et adaptée au choix des boissons.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit suggérer des boissons disponibles.	-	4
	+	Les boissons servies doivent correspondre à la commande.	-	3
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	3
	+	L'addition doit être présentée à la demande du client.	-	4
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale.	-	4
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit montrer de l'attention lors de l'entrée et du départ du client.	-	3
NEDF	NPQS	Piscine-Mini piscine intérieure et/ou extérieure :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Le service de natation peut être prévu dans la piscine intérieure et/ou extérieure. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		La piscine intérieure, lorsqu'elle est prévue, doit être chauffée au minimum à 26°C.	-	3
+		Un panneau d'instructions à respecter doit être placé d'une manière visible à proximité de la piscine. Les informations peuvent être soit écrites soit illustrées par des pictogrammes.	A	-
+		Le panneau d'instructions à respecter doit préciser en particulier :- Les horaires d'ouverture ; - Le numéro de contact en cas d'urgence et l'emplacement du téléphone le plus proche ; - Les règles d'utilisation des plongeurs ou toboggans lorsqu'ils existent ; - L'âge des enfants	-	5

		devant être accompagnés ; - La tenue adaptée à la natation ; - L'interdiction de l'accès des animaux.			
	+	Les douches aménagées près de la piscine doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5	
+		Les profondeurs de l'eau du bassin ou des bassins doivent être marquées soit en centimètres ou en mètres. La marque doit être visible et lisible tout autour du bassin ou des bassins et en particulier à proximité de l'entrée du bassin.	-	2	
+		Le pourtour de la piscine doit être antidérapant.	A	-	
	+	L'espace piscine (incluant la piscine et ses abords) doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-	
	+	L'eau de la piscine doit être propre.	A	-	
	+	Les joints dans et autour du bassin ou des bassins doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-	
+		Des transats ou des chaises et des tables à leur proximité doivent être prévus.	-	3	
+		Des parasols doivent être prévus près de la piscine extérieure.	-	3	
		Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être disponibles en nombre suffisant.	-	3	
	+	Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3	
	+	Des matelas disposés sur les transats, en bon état d'entretien et de propreté, doivent être prévus.	-	3	
	+	Un service de linge de bain doit être proposé au client.	-	3	
	+	Le linge de bain doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3	
+		La surveillance de la piscine doit être assurée par un maître-nageur, ayant un certificat de sauveteur. Un employé polyvalent, ayant une formation adaptée, peut assurer ce service.	-	3	

	+	Un service de boissons et de collations peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
	+	La carte des boissons et des collations doit indiquer les prix en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	3
	+	Les collations doivent être servies à une température convenable.	-	3
	+	Les commandes des boissons et des collations doivent être traitées dans un délai raisonnable.	-	3
	+	La vaisselle doit être collectée régulièrement.	-	4
	+	Le personnel de service doit porter un uniforme facilement reconnaissable.	-	3
	+	Le personnel de service doit être souriant, courtois et disponible.	-	3
	+	Le personnel de service doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	3
	+	Le personnel de service doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	2
	+	Le personnel de service doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	3
NEDF	NPQS	Espace de bain de soleil :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Un espace de bain de soleil peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	4
+		Des plantes en pots et/ou en jardinières doivent être prévues.	-	4
	+	Les pots et/ou les jardinières, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

	+	Les sols de l'espace de bain de soleil doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les murs de l'espace de bain de soleil doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le mobilier de l'espace de bain de soleil doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Des transats ou des chaises et des tables à leur proximité doivent être prévus. Des parasols doivent être prévus.	-	3
	+	Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être disponibles en nombre suffisant.	-	3
	+	Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Des matelas disposés sur les transats, en bon état d'entretien et de propreté, doivent être prévus.	-	5
NEDF	NPQS	Espace détente :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Un service de bain dans un hammam traditionnel peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Lorsque l'établissement est doté d'un seul hammam traditionnel, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un hammam traditionnel supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le hammam destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.	-	3
+		Le hammam traditionnel doit être équipé d'une table de gommage, lorsque le service gommage est prévu.	-	3

	+	Le hammam traditionnel doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+	+	Un service de sauna peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un seul sauna, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un sauna supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le sauna destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.	-	3
+		Le revêtement intérieur du sauna doit être en bois naturel.	-	3
+		Le sauna doit être équipé à l'intérieur d'un hygromètre, d'un thermomètre et d'un sablier en bon état de fonctionnement. La source de chaleur et d'éclairage doivent être protégés afin d'éviter les brûlures.	-	3
	+	Un seau d'eau et une louche en bois doivent être prévus.	-	2
	+	Le sauna doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+	+	Un service de jacuzzi peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un seul jacuzzi, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un jacuzzi supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le jacuzzi destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.	-	3
+		L'eau dans le jacuzzi doit être propre.	-	3
		La température de l'eau doit être comprise entre 32°C et 40°C.	-	3
+		Le jacuzzi doit être équipé d'une poignée de sécurité lorsque l'accès comprend plus de trois marches.	-	3
	+	Le jacuzzi doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2

+	+	Un service de massage dans la cabine ou la salle de massage peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Un lavabo alimenté en eau chaude et froide doit être prévu à l'intérieur de la cabine ou la salle de massage.	-	3
	+	Le matériel de massage, en particulier les tables ou lits de massage, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	La cabine ou la salle de massage doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Le personnel assurant les soins de bien être doit avoir une formation adéquate.	-	5
+	+	Une salle de repos peut être prévue. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
+		La salle de repos doit être équipée de chaises longues, lits de repos, musique d'ambiance, matelas, etc.	-	5
	+	Les tarifs des services de l'espace détente doivent être affichés en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Le terminal de paiement électronique (TPE) doit être prévu. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	5
	+	Un formulaire de déclaration d'absence de contre-indications d'utilisation des services de l'espace détente doit être remis au client pour qu'il le remplisse à son entrée dans cet espace.	-	5
	+	Des chaussons à usage unique et des peignoirs doivent être mis à la disposition du client dans l'espace détente.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, dans l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

+		Les sols de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds, les vélums et les verrières de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Assistance médicale :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'établissement doit conclure une convention d'assistance médicale avec un médecin ou une clinique.	A	-
+		L'affichage du numéro d'appel du médecin ou de la clinique sous contrat doit être prévu au niveau de l'espace d'accueil.	A	-
+		Une trousse ou armoire de premiers secours doit être prévue, contenant les fournitures essentielles pour administrer les premiers secours.	A	-
NEDF	NPQS	Locaux des employés :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le réfectoire doit être équipé de chaises ou fauteuils.	A	-
+		Le mobilier, en particulier les tables et les chaises, doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les couverts doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Des distributeurs d'eau potable ou de l'eau potable en bouteilles doivent être prévus.	-	4
+		Des casiers ou placards individuels verrouillables doivent être prévus pour les employés et les stagiaires dans les vestiaires.	A	-
+		Pour les établissements de 11 unités d'hébergement et plus, les toilettes séparées pour les hommes et les femmes doivent être dotées	A	-

		de portes pouvant être fermées de l'intérieur de la cabine. Les toilettes doivent être dotées d'un système de chasse d'eau à pression.		
+		Pour les établissements de moins de 11 unités d'hébergement, le WC doit être doté d'une porte pouvant être fermée de l'intérieur.	A	-
+		Pour les établissements de 11 unités d'hébergement et plus, les douches séparées pour les hommes et les femmes doivent être dotées de portes pouvant être fermées de l'intérieur de la cabine. Les rideaux de douches ne sont pas acceptés. Les douches doivent être alimentées en eau chaude et froide en permanence.	A	-
+		Pour les établissements de moins de 11 unités d'hébergement et lorsque l'établissement dispose d'une douche, la douche doit être dotée d'une porte pouvant être fermée de l'intérieur.	-	4
+		Un (1) lavabo au minimum alimenté en eau chaude et froide et équipé d'un miroir et d'un point lumineux doit être prévu.	A	-
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un distributeur de savon, sèche mains ou serviettes en papier à usage unique doivent être prévus.	A	-
+		Une poubelle avec couvercle doit être prévue.	A	-
+		Le matériel dans les locaux des employés doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

5-4 Riad de la catégorie 3 étoiles :

Normes d'équipement dimensionnelles et fonctionnelles (NEDF)	Normes de production et de qualité des services (NPQS)	Normes	Type des normes	
			Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Utilisation du nom commercial :		
		L'appellation "riad" ou "ryad" est exclusivement réservée aux établissements répondant aux normes de cette grille. Le Riad peut être situé dans des bâtiments anciens, historiques ou reconstruits selon les normes en vigueur. Le Ryad peut être situé dans l'ancienne médina ou en dehors.	A	-
NEDF	NPQS	Réservation :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
		La réservation par téléphone ou par internet doit être possible selon les normes complémentaires ci-après.	A	-
NEDF	NPQS	Réservation par téléphone :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
		La réservation par téléphone doit être possible 24h/24 et 7j/7.	-	2
	+	Le délai d'attente lors de l'appel ne doit pas dépasser cinq (5) sonneries.	-	2
	+	En cas d'attente, le réceptionniste doit présenter des excuses.	-	2
	+	Le réceptionniste doit être en mesure de s'exprimer dans au moins deux langues étrangères.	-	3

	+	Le réceptionniste doit annoncer la dénomination commerciale de l'établissement d'une manière compréhensible.	-	2
	+	Le réceptionniste doit présenter les différents types d'unités d'hébergement qu'offre l'établissement. Le réceptionniste doit indiquer les unités disponibles pour chaque type.	-	2
	+	Le réceptionniste doit présenter les tarifs des différents types d'unités d'hébergement.	-	2
	+	Le réceptionniste doit informer le client sur la politique adoptée par l'établissement concernant la confirmation de la réservation.	-	2
	+	Le réceptionniste doit informer le client sur la politique adoptée par l'établissement concernant l'annulation de la réservation.	-	2
	+	Le réceptionniste doit présenter l'information sur les horaires de check-in et de check-out.	-	2
	+	Le réceptionniste doit récapituler les informations de la réservation en précisant : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	2
	+	Le réceptionniste doit clore la conversation téléphonique par une formule de politesse.	-	3
	+	L'établissement doit envoyer la confirmation de la réservation dans un délai ne dépassant pas 24 heures par email, fax ou SMS. La confirmation de la réservation doit mentionner les informations suivantes : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	3
NEDF	NPQS	Réservation par internet :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	L'établissement doit disposer de son propre site internet et/ou de celui du groupe ou de la chaîne hôtelière auquel il appartient. Ce site doit être facilement accessible via les moteurs de recherche et permettre la réservation en ligne.	-	2

	+	Le site internet de l'établissement doit être présenté au minimum en 2 langues étrangères.	-	2
	+	Le site internet de l'établissement doit fournir les informations utiles concernant : - Le type et la catégorie officiels délivrés à l'établissement ; - Les tarifs des différents types d'unités d'hébergement ; - Le détail des taxes devant être facturées aux clients ; - Les informations sur la localisation de l'établissement ; - Les principales prestations offertes par l'établissement ; - Une fiche de contact.	-	3
	+	Le site internet de l'établissement doit contenir des informations sur la politique adoptée par l'établissement concernant la confirmation de la réservation.	-	2
	+	Le site internet de l'établissement doit contenir des informations sur la politique adoptée par l'établissement concernant l'annulation de la réservation.	-	2
	+	La réservation en ligne sur le site internet de l'établissement doit être possible en moins de 5 clics (1 clic par page à remplir).	-	3
	+	Le paiement (total ou partiel) en ligne doit être possible sur le site internet de l'établissement.	-	2
	+	La réservation doit être confirmée par le site internet de l'établissement à travers un email dans un délai ne dépassant pas 24 heures. La confirmation de la réservation doit mentionner les informations suivantes : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	3
NEDF	NPQS	Caractéristiques techniques et architecturales :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le Riad doit disposer d'une fontaine et/ou circuit d'eau.	A	-

+		A l'intérieur des bâtiments, les revêtements muraux traditionnels doivent être utilisés (pisé, peinture à la chaux, enduit de cire, tadelackt, sculpture sur bois, sur plâtre, etc.).	A	-
+		A l'intérieur des bâtiments, les sols doivent être traités en pierre, marbre, zellijs, parquet en bois, etc.	-	2
+		La ferronnerie traditionnelle doit être utilisée pour les grilles, balustrades, rampes d'escaliers, etc.	-	2
NEDF	NPQS	Enseigne extérieure et façade :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'établissement doit disposer d'une enseigne extérieure permettant d'identifier clairement l'établissement.	A	-
+		L'enseigne extérieure doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	L'enseigne extérieure doit être dotée d'un éclairage nocturne en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	La porte et l'entrée de l'établissement doivent être dotées d'un éclairage nocturne.	A	-
+		L'ensemble des façades du ou des bâtiments de l'établissement doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Patio-jardin-cour intérieure et/ou espaces verts :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Des espaces verts en pleine terre doivent être aménagés à l'intérieur des bâtiments.	-	5
	+	Les espaces verts en pleine terre doivent être soignés.	-	3
	+	Des plantes en pots et/ou en jardinières doivent être prévues.	A	-
	+	Les plantes en pots et/ou en jardinières doivent être soignées.	-	3
+		Lorsque le patio, le jardin, la cour intérieure ou les espaces verts sont couverts, ils doivent être équipés d'un toit ouvrant ou d'un système équivalent.	-	3

	+	Lorsque l'établissement dispose d'un toit ouvrant ou d'un système équivalent au niveau du patio, du jardin, de la cour intérieure ou des espaces verts, il doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	L'ensemble du mobilier dans la cour et/ou le jardin doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Lorsque les balustrades donnent sur le patio, elles doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols du patio et/ou du jardin doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs du patio et/ou du jardin doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Entrée de l'établissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'entrée principale de l'établissement doit être équipée d'un portique de sécurité.	-	5
+		L'entrée principale de l'établissement doit être équipée d'un système de vidéosurveillance en marche installé conformément aux dispositions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.	-	5
+		Un détecteur de matériaux doit être prévu à l'entrée de l'établissement.	-	5
	+	Le service portier doit être prévu à l'entrée de l'établissement .	-	2
	+	Le personnel assurant le service de portier doit porter un uniforme propre et soigné.	-	2
	+	Le personnel assurant le service de portier doit disposer d'un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	2
+		L'ensemble du matériel et des équipements de l'entrée de l'établissement doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Mobiliers et décoration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		La décoration adoptée dans l'établissement doit respecter le caractère traditionnel marocain.	A	-
+		Le mobilier de l'établissement doit respecter le caractère traditionnel marocain.	A	-
NEDF	NPQS	Services à l'arrivée du client :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le personnel doit assurer le service de bagagiste.	-	3
	+	Les bagages doivent être pris en charge dès l'arrivée du client.	-	2
NEDF	NPQS	Tenue vestimentaire du personnel :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le personnel en contact avec la clientèle doit porter une tenue traditionnelle marocaine.	A	-
NEDF	NPQS	Espace et service d'accueil :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le service d'accueil pour l'enregistrement (check-in) doit être assuré derrière un comptoir, devant un bureau ou dans un hall dédié à l'arrivée des clients.	A	-
+		Une signalétique pour l'espace d'accueil permettant de le repérer facilement doit être prévue.	-	2

	+	L'espace d'accueil doit être propre et bien rangé.	-	3
	+	Le personnel d'accueil doit être présent 24h/24 et 7j/7.	A	-
	+	Le personnel d'accueil doit porter un uniforme propre et soigné.	-	3
+		Le matériel de l'espace d'accueil tel que les ordinateurs, les télécopieurs, les photocopieurs, le scanner et les câbles informatiques ne doit pas être visible, à l'exception des écrans et des claviers.	-	2
+		L'espace d'accueil doit être équipé de tables basses et de chaises et/ou de fauteuils, canapés ou sofas.	A	-
+		Une bibliothèque ou un coin de lecture doté au minimum de 10 livres en différentes langues sur l'histoire et la culture marocaine, doit être prévu.	-	3
+		Les installations et les équipements de l'espace d'accueil et du coin lecture, lorsque ce dernier est prévu, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
		La porte d'entrée de l'établissement doit être accessible par le client jour et nuit.		
+		Lorsque la porte est fermée, un moyen d'accès doit être prévu, soit en : - Remettant au client une clé ou un code d'accès, - Prévoyant une sonnette ou un autre moyen pour contacter le personnel d'accueil.	A	-
+		Le personnel d'accueil doit répondre efficacement à la demande du client (lieux à visiter, restaurant, taxi, etc.)	-	2
+		Le personnel d'accueil doit présenter au client des explications claires sur les tarifs des services demandés.	-	3
+		Le personnel d'accueil doit s'informer des autres besoins du client.	-	2
+		Le personnel d'accueil doit parler une langue étrangère au minimum.	-	3
+		Le personnel d'accueil doit être souriant, courtois et disponible.	-	3
+		L'affichage des prix des différents types d'unités d'hébergement doit être exclusivement en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). L'affichage des prix doit être en permanence lisible par le client. Le montant des taxes	A	-

		et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.		
	+	Le service internet dans les espaces communs doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	3
	+	Les tableaux, sculptures ou tout autre élément de décoration doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Procédures d'enregistrement du client (check-in) :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La durée d'attente de prise en charge au check-in ne doit pas dépasser 5 minutes	-	3
	+	La procédure de check-in doit se dérouler en moins de 15 minutes, durant laquelle le réceptionniste doit : 1) Identifier le client, 2) Rappeler les éléments de la réservation, le cas échéant, 3) Expliquer les différents services de l'établissement.	-	2
	+	Le type d'unité d'hébergement et les tarifs doivent correspondre à la réservation.	-	2
	+	Le temps d'attente pour la remise de l'unité d'hébergement ne doit pas dépasser 15 minutes à partir de la fin du check-in.	-	3

NEDF	NPQS	Procédures de départ du client (check-out) :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La procédure de check-out doit se dérouler en moins de 15 minutes suivant ces étapes : 1) Emission d'une facture, 2) Enquête sur le niveau de satisfaction du client, 3) Remerciement du client et invitation à revenir dans l'établissement.	-	3
	+	L'affichage des cartes de paiement acceptées doit être visible en permanence. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	2
	+	L'établissement doit remettre au client une facture acquittée et détaillée en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH), regroupant toutes les prestations consommées. Le prix facturé doit correspondre aux informations tarifaires indiquées sur la confirmation de réservation et dans les différents points de vente.	A	-
	+	Le processus de paiement doit être rapide.	-	3
	+	Le terminal de paiement électronique (TPE) doit être prévu. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	3
NEDF	NPQS	Toilettes dans les espaces communs :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une signalétique adaptée doit être prévue pour les toilettes réservées aux hommes et à celles réservées aux femmes.	-	3
+		L'extraction de l'air doit se faire par une fenêtre, ou par ventilation mécanique contrôlée "VMC" dans l'ensemble des toilettes dans les espaces communs.	-	3

+		La ventilation mécanique contrôlée "VMC" et/ou la fenêtre dans l'ensemble des cabines et parties communes doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Des lavabos alimentés d'eau froide et chaude et équipés d'un point lumineux et d'un miroir doivent être prévus.	A	-
+		Les lavabos peuvent-être dotés d'un mitigeur automatique avec contrôle externe de la température de l'eau. Le déclenchement de la robinetterie au niveau des lavabos peut être par commande infrarouge.	-	3
+		Tous les points d'eau liés aux lavabos doivent être raccordés à une installation d'un circuit d'eau en boucle fermée permettant l'arrivée de l'eau en moins de 3 minutes, avec une température maximale ne dépassant pas 50 °C pour l'eau chaude et 20 °C pour l'eau froide.	-	3
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie des lavabos (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	3
+		La plomberie des lavabos et des WC ne doit pas être apparente, sauf dans le cas d'ensemble design.	-	3
+		Le chauffe-eau doit être non apparent.	-	3
+		Un distributeur de savon liquide et un sèche-mains à usage unique (papier prédécoupé ou carré coton de dimensions 30x30 cm avec corbeille spécifique) doivent être prévus.	A	-
+		Une poubelle avec un couvercle et ouverture à pied ou automatique doit être prévue.	A	-
+		Les cabines WC doivent être dotées d'un système de verrouillage de l'intérieur et dotées d'un point lumineux.	A	-
	+	Les cuvettes des toilettes doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette sur dérouleur, doit être prévu.	A	-

+		Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support ou dans un panier doit être prévu.	A	-
+		Une patère dans chaque cabine WC hommes et femmes doit être prévue.	A	-
	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé.	-	3
+		Les toilettes dans les espaces communs doivent être en bon état d'entretien et de propreté (absence d'odeurs désagréables).	A	-
+		La robinetterie, la tuyauterie et les siphons doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les miroirs et les vitres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état de d'entretien et de propreté.	A	-
		Couloirs, Coursives et escaliers de l'établissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Les couloirs, coursives et escaliers de l'établissement doivent être non encombrés et parfaitement éclairés jour et nuit (éclairage naturel ou artificiel), lors du passage des clients.	A	-
+		Les couloirs ou escaliers fermés doivent disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	3
	+	Lorsque les murs des couloirs, coursives et/ou escaliers sont décorés (tableaux, fresques, peintures, etc.), les éléments décoratifs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Un éclairage automatisé aux passages des clients (détecteurs de mouvements) doit être installé dans les couloirs, coursives et/ou escaliers de l'établissement.	-	2
+		Un éclairage avec ampoules à basse consommation doit être installé dans les couloirs, coursives et/ou escaliers de l'établissement.	-	3

	+	Le mobilier doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les escaliers intérieurs et extérieurs de l'établissement doivent être équipés de mains courantes lorsque le nombre de marches dépasse dix.	A	-
+		Lorsque des cendriers sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les vitres, les miroirs et les cadres, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Unités d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Chaque unité d'hébergement doit porter un numéro ou une appellation qui la différencie des autres.	A	-
+		La fermeture de la porte doit se faire par une serrure classique ou un système de serrure électronique.	A	-
+		La porte doit se fermer de l'intérieur sans possibilité d'ouverture de l'extérieur.	A	-
+		La porte doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Le personnel d'étages (femmes de chambres, valets) doit porter un uniforme propre et soigné.	-	2
+		Les vitres et les miroirs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Température dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Un système d'air conditionné peut être installé. Ce dernier peut être encastré et non apparent. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
	+	La température du système d'air conditionné doit être contrôlable par le client, sinon la température dans les unités d'hébergement doit être comprise entre 18°C et 26°C.	-	3
NEDF	NPQS	Fenêtres et baies vitrées de l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Les unités d'hébergement en rez-de-chaussée ou à l'étage avec vis-à-vis, doivent être équipées d'un système de brise vue (voilages, moucharabieh, etc.) permettant le passage de la lumière seulement.	A	-
	+	Les fenêtres doivent s'ouvrir et se fermer facilement, sauf dans le cas d'application des normes de sécurité en vigueur.	-	3
+		L'ensemble des fenêtres et baies vitrées dans l'espace sommeil doivent être équipées d'un système d'occultation (rideaux, volets ou stores).	A	-
	+	Le système d'occultation dans l'espace sommeil doit être efficace (ne permet pas le passage de la lumière).	-	2
	+	Les rideaux, les volets ou les stores doivent s'ouvrir et se fermer facilement.	-	3
+		Les rails des systèmes de voilage et d'occultation ne doivent pas être visibles sauf s'ils sont intégrés aux éléments de décoration.	-	3
	+	Les cadres et les poignées des fenêtres doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Le système de brise vue et le système d'occultation doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-

NEDF	NPQS	Nuisances sonores dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le niveau d'isolation phonique doit être inférieur à 50 décibels, dans les conditions suivantes : porte de l'unité d'hébergement fermée, fenêtres fermées et air conditionné tournant avec sa vitesse maximale.	-	3
	+	L'isolation phonique de l'unité d'hébergement doit permettre un confort sonore pour le client.	-	3
NEDF	NPQS	Téléphone - Téléviseur dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Un téléphone permettant d'effectuer des appels à l'intérieur de l'établissement doit être installé.	A	-
	+	Un téléphone permettant d'effectuer des appels à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement en passant par le standard ou le service d'accueil doit être prévu.	-	3
	+	Les instructions d'utilisation du téléphone doivent être faciles à comprendre, indiquer les numéros des services fournis par l'établissement, être présentées soit sur le téléphone, soit sur un document imprimé à proximité, et être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	Le téléphone (clavier, écouteur et micros) doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Le services internet filaire et/ou sans fil (Wi-Fi), doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	A	-
	+	Le téléviseur à écran plat, en état de marche et pouvant capter au minimum deux chaînes nationales, doit être prévu. Le téléviseur peut être placé sur un support ou accroché au mur.	A	-

	+	L'accès à un minimum de 3 chaînes étrangères sur le téléviseur doit être prévu.	-	2
	+	L'image du téléviseur doit être nette.	-	2
	+	Une liste imprimée des chaînes proche du téléviseur ou de sa télécommande doit être prévue. Cette liste peut être présentée à l'ouverture de l'écran du téléviseur sur une page facile d'accès. La liste qu'elle soit imprimée ou présentée sur écran du téléviseur doit correspondre aux programmes disponibles.	-	2
	+	Une seule télécommande pour le téléviseur et le récepteur doit être mise à la disposition du client.	-	2
	+	Les câblages électriques de tous les téléviseurs doivent être invisibles.	-	2
	+	Le téléviseur doit être en bon état d'entretien et de maintenance (télécommande, boutons, clavier de commande).	-	3
NEDF	NPQS	Lits, literie, tables et éclairage de chevet dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'ensemble des lits doivent répondre aux dimensions minimales suivantes: - Pour les lits doubles : soit un lit de dimensions 140x190 cm ; - Pour les lits jumeaux/twin : soit 2 lits de dimensions 80x190 cm chacun.	A	-
+		Le matelas doit être d'une épaisseur minimale de 20 cm.	A	-
+		Une tête de lit doit être prévue.	A	-
+		Un lit supplémentaire adulte, avec alèse, doit être disponible à la demande du client.	-	2
+		Un lit supplémentaire bébé, avec alèse, doit être disponible à la demande du client.	-	2
+		Les lits supplémentaires doivent être protégés lors de leur stockage.	-	2
+		Le lit supplémentaire doit avoir un matelas d'une épaisseur minimale de 15 cm.	A	-

+		Un oreiller propre et en bon état doit être disponible par personne sur le lit, le traversin n'est pas accepté sans oreiller.	A	-
	+	Un oreiller supplémentaire en bon état d'entretien et de propreté avec housse de protection et taie d'oreiller doit être mis à la disposition du client sur sa demande. Lorsque l'oreiller est rangé dans la penderie de l'unité d'hébergement, il doit être protégé.	-	3
+		Chaque oreiller ou traversin doit être équipé d'une housse de protection.	A	-
+		Chaque oreiller ou traversin doit avoir une taie d'oreiller ou de traversin.	A	-
+		Le sommier du lit doit être au moins de la même taille que le matelas.	-	4
+		Un protège matelas en coton (alèse), ou une housse alèse lavable doit être prévu(e) pour couvrir le matelas.	A	-
+		Une paire de draps plats par lit suffisamment longue pour couvrir le lit doit être prévue. Le drap housse pour matelas peut remplacer le drap plat de dessous. La housse de couette peut remplacer le drap plat de dessus.	A	-
+		Chaque lit doit être couvert d'une couette protégée par une housse de couette. L'ouverture de la housse de couette doit être vers le pied du lit.	A	-
	+	Une couverture supplémentaire en bon état de propreté doit être prévue sur demande. Lorsque la couverture supplémentaire est rangée dans l'unité d'hébergement, elle doit être protégée.	-	3
	+	Le linge de lit (alèse, drap, taie, housse de protection, couette et/ou couverture) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	La literie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les couvre-lits et les coussins décoratifs doivent être en bon état de présentation et de propreté. Un coussin décoratif ne peut pas remplacer un oreiller.	-	3
+		Une (1) table de chevet par personne, ou équivalent, doit être installée sur le côté du lit avec une surface libre pour déposer des affaires personnelles.	A	-

+		Une (1) lampe ou applique murale doit être prévue pour chaque table de chevet. Chaque lampe ou applique murale doit être dotée d'un interrupteur individuel.	A	-
	+	L'accès au lit doit être facile des deux côtés.	-	3
NEDF	NPQS	Équipement minimal dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Un (1) point lumineux au minimum doit être prévu pour éclairer l'unité d'hébergement. Chaque spot encastré est compté comme un point lumineux.	A	-
+		Deux (2) points lumineux au minimum doivent être prévus pour éclairer l'unité d'hébergement. Chaque spot encastré est compté comme un point lumineux.	-	3
	+	Lorsque des abat-jours sont prévus, ils doivent être propres et correctement installés.	-	3
	+	Toutes les lampes doivent être en état de fonctionnement.	-	3
	+	Les points lumineux doivent éclairer la totalité de l'unité d'hébergement (il ne doit pas y avoir de zones sombres).	-	3
+		Une (1) table d'une hauteur égale ou avoisinant 70 cm, servant de bureau et/ou de coiffeuse doit être prévue.	-	4
+		Une (1) prise de courant électrique libre et facilement accessible doit être prévue.	A	-
	+	Tous les équipements électriques (interrupteurs, prises de courant électrique) doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Un (1) porte bagage fixe ou pliable doit être prévu dans l'unité d'hébergement.	A	-
+		Une penderie ou équivalent doit être prévue.	A	-
+		La penderie ou équivalent doit être 1) d'une profondeur minimale de 50 cm et 2) d'une hauteur minimale de 140 cm sous la barre de penderie.	-	3

+		La penderie doit être fermée par des portes battantes ou coulissantes. Les rideaux sont acceptés comme moyen de fermeture de la penderie.	-	3
+		La penderie doit comporter des tiroirs et/ou étagères.	A	-
	+	La penderie ou le dressing-room doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Un minimum de quatre (4) cintres à barres et deux (2) cintres à pinces par personne doivent être prévus. Les cintres disponibles dans les blanchisseries ne sont pas acceptés. Le cintre avec à la fois une barre et une pince est considéré comme un cintre à pince. Tous les cintres doivent être homogènes.	-	3
+		Une (1) assise (chaise, fauteuil, pouf, sofa ou canapé) au minimum doit être prévue. Le lit n'est pas considéré comme une assise.	A	-
+		Une (1) assise supplémentaire (chaise, fauteuil, pouf, sofa ou canapé) peut être prévue. Le lit n'est pas considéré comme une assise.	-	4
+		Une table basse doit être prévue.	-	4
+		Lorsqu'un espace extérieur privé ou un balcon d'une surface minimale de 3m ² en supplément de la surface de l'unité d'hébergement est prévu, il doit être équipé au minimum de deux assises et d'une table. Les sols, les garde-corps et le mobilier, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Un grand miroir, mural sur support ou fixé à l'intérieur de la porte de la penderie doit être prévu. Ce miroir ne remplace pas le miroir de la table servant de bureau et/ou de coiffeuse.	-	3
+		Un coffre-fort à verrouillage électronique et fixé solidement doit être prévu.	-	5
	+	Le mini bar silencieux, à système d'absorption, branché à l'électricité et en état de fonctionnement doit être prévu.	-	3

	+	Le mini bar doit disposer : 1) d'un minimum de 4 boissons respectant la date de péremption, 2) de 2 verres autres que ceux de la salle de bain (protégés par des couvercles ou retournés sur un set à usage unique).	-	2
	+	La carte du mini bar doit mentionner les tarifs des produits en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH) et le montant des taxes pouvant être facturées au client lorsqu'elles ne sont pas incluses dans les prix affichés.	A	-
	+	Le mini bar doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Les claviers des télécommandes et les boîtiers muraux de l'air conditionné ou du chauffage, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Les équipements et le mobilier de l'unité d'hébergement doivent être en bon état de maintenance, d'entretien et de propreté.	-	3
NEDF	NPQS	Autres services dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le service de blanchisserie, de nettoyage à sec ou de repassage peut être proposé dans l'unité d'hébergement. Dans ce cas il faut respecter les normes qui découlent de cette norme principale.	-	3
	+	Les tarifs des services proposés dans l'unité d'hébergement doivent être affichés en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH) ainsi que le montant des taxes pouvant être facturées au client lorsqu'elles ne sont pas incluses dans les prix affichés.	A	-
NEDF	NPQS	Petit équipement dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Des sacs pour collecter les vêtements destinés à la blanchisserie, au nettoyage à sec ou au repassage doivent être mis à la disposition du client dans l'unité d'hébergement.	-	2

+			Une corbeille doit être mise à la disposition du client : 1) différente de celle présente dans la salle de bain, 2) avec un intérieur métallique et non inflammable fournie obligatoirement dans les unités d'hébergement réservées aux fumeurs, 3) avec ou sans couvercle.	-	3
	+		La corbeille doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+		Le panneau "ne pas déranger" doit être prévu. Le panneau peut être électronique.	-	2
NEDF	NPQS		Sanitaires de l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+		Lorsque la salle de bain est équipée d'une porte, cette dernière doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+			La salle de bain peut être équipée d'un système d'aération adéquat (VMC et/ou fenêtre donnant sur l'extérieur).	-	3
	+		Le système d'aération doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+			Les WC doivent être équipés d'un rouleau de papier toilette sur dérouleur.	A	-
+			Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support ou dans un panier doit être prévu.	A	-
	+		Le dérouleur de papier toilette doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+			Un distributeur de sacs pour récupération des serviettes hygiéniques doit être placé à proximité de la cuvette des WC.	-	2
	+		Les cuvettes des WC doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	-	3
	+		La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé.	A	-
	+		Lorsqu'un bidet et/ou une douchette proches des WC sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

+		Si la salle de bain contient : 1) Une douche seulement : elle doit être équipée d'une douchette sur barre ajustable ou d'une douche pluie en plafond avec une douchette en plus. 2) Une baignoire seulement : elle doit être équipée d'un dispositif de douche sur barre ajustable. 3) Une baignoire et une douche : une douchette sur barre ajustable est exigée seulement pour la douche.	A	-
+		Une poignée de sécurité, permettant sa prise en main en position debout, doit être prévue dans le cas de douche et/ou douche sur baignoire.	A	-
+		Lorsqu'un pare-douche ou une cabine de douche est prévu(e), il(elle) peut être en verre ou en plastique.	-	4
	+	Le pare-douche ou cabine de douche doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le lavabo doit être alimenté en eau chaude et en eau froide.	A	-
+		Tous les points d'eau liés aux lavabos et aux douches doivent être raccordés à une installation d'un circuit d'eau en boucle fermée permettant l'arrivée de l'eau en moins de 3 minutes, avec une température maximale ne dépassant pas 50°C pour l'eau chaude et 20°C pour l'eau froide.	-	2
+		La plomberie des lavabos et WC doit être non apparente, sauf dans le cas d'ensemble design.	-	4
+		Un espace ou des étagères doivent être aménagés pour permettre au client de déposer ses affaires de toilette.	-	2
+		Deux (2) verres pour se rincer la bouche protégés par des couvercles ou retournés sur un set à usage unique doivent être prévus. Ils ne doivent pas être confondus avec ceux du mini bar.	A	-
	+	Les verres pour se rincer la bouche ainsi que leurs couvercles doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Le chauffe-eau doit être non apparent.	-	3

+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	3
+		Deux (2) patères ou une (1) patère à deux crochets doivent être prévues.	A	-
+		Une poubelle avec couvercle s'ouvrant à l'aide d'une pédale ou automatiquement doit être prévue.	A	-
+		Deux (2) points lumineux au minimum doivent être prévus.	A	-
	+	Un éclairage adapté doit être prévu et doit permettre d'éviter les zones d'ombre sur le visage face au miroir.	-	3
+		Une (1) prise de courant électrique pour le rasoir avec un transformateur de basse tension doit être prévue.	-	3
+		Un miroir au-dessus du lavabo doit être prévu.	A	-
+		Une étagère spécifique ou un support pour deux serviettes de bain doit être prévu, 1) il doit être différent du porte serviettes et des patères, 2) à proximité de la baignoire et/ou de la douche.	-	3
+		Un porte serviettes ou support pour 2 serviettes doit être prévu, 1) il doit être différent de l'étagère spécifique ou le support pour les serviettes de bain et des patères et 2) il doit être à proximité des lavabos.	A	-
	+	Des produits d'accueil doivent être prévus pour chaque client : 1 shampoing, 1 savon et 1 gel douche.	-	3
	+	Des produits d'accueil doivent être prévus pour chaque client : 1 shampoing et 1 savon, avec possibilité d'utilisation d'un distributeur combinant les deux.	A	-
	+	Les produits d'accueil doivent être à usage unique, siglés sous le nom de l'établissement ou d'une même marque.	-	3
+		Le linge de toilette doit être entièrement en coton. Le minimum requis par personne dans la salle de bain est de : - Un (1) drap de bain (140x70cm) ; - Une (1) serviette de toilette (70x50cm).	A	-

	+	Le linge de toilettes doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	La faïence murale de la baignoire et/ou douche, doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les équipements (porte-serviette, étagère, etc.), robinetterie et bondes doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Les joints des baignoires, des lavabos et des douches doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les fenêtres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Espaces petit-déjeuner, de restauration ou de boissons:	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le service du petit-déjeuner doit être prévu dans l'espace petit-déjeuner 7j/7. L'affichage des horaires du service du petit-déjeuner doit être prévu à l'entrée de l'espace petit-déjeuner ou de restauration.	A	-
+	+	Le service de déjeuner ou de dîner peut être prévu 7j/7 dans le ou les espaces de restauration. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
	+	Les services de déjeuner et de dîner peuvent être prévus 7j/7 dans le ou les espaces de restauration.	-	3
	+	L'espace petit-déjeuner, de restauration ou de boissons doit être strictement non-fumeur avec la possibilité de disposer d'une zone isolée réservée aux fumeurs.	-	3
+		L'espace petit-déjeuner, de restauration ou de boissons fermé doit avoir une température ambiante comprise entre 18°C et 26°C.	-	3

+		Un système d'extraction d'air ou d'aération doit être installé, dans les espaces fermés, pour empêcher la propagation de l'odeur de la fumée, des odeurs de cuisine et/ou de préparation dans la salle.	-	3
	+	Les stations ou unités de service et/ou de distribution, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Une distance minimale de 1,5 m doit être prévue entre les stations ou unités de service et/ou de distribution et les tables réservées aux clients.	-	3
+		Une décoration avec des fleurs naturelles fraîchement coupées doit être prévue.	-	2
	+	Les points d'éclairage doivent être en bon état de maintenance.	-	3
	+	Les tableaux, les sculptures ou tout élément de décoration doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le mobilier, en particulier les tables et les chaises, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les voilages, les tentures et les stores, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	L'art de la table dans les espaces petit-déjeuner ou de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Les couverts doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	La verrerie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

	+	Le linge de la table (nappes, set de table, autres nappes, etc.) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les serviettes de table doivent être prévues.	A	-
NEDF	NPQS	Services du petit-déjeuner :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La carte du petit-déjeuner doit être prévue. Les prix doivent être affichés sur la carte du petit-déjeuner en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
+		La carte du petit-déjeuner doit être prévue dans une langue étrangère au minimum.	A	-
	+	La carte doit être propre et en bon état.	-	3
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit porter un uniforme.	-	2
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	3
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service du petit-déjeuner doivent être propres et soignées.	-	2
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit être souriant, courtois et disponible.	-	2
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	4
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	4
	+	En cas de besoin d'intervention (table bancale, absence de sel ou poivre, couvert tombé au sol, etc.), le personnel de service du petit-déjeuner doit être efficace et cordial.	-	4

	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	4
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	3
	+	Les plats chauds et froids doivent être servis à une température convenable.	-	3
	+	Les plats et les boissons servis doivent correspondre à la commande.	-	3
	+	Le set d'épices (sel, poivre, moutarde, sauces, etc.) doit être propre, bien présenté et en nombre suffisant sur la table ou apporté à la demande du client.	-	3
	+	L'addition doit être présentée à la demande du client. Cette norme est non applicable si le service du petit-déjeuner est inclus dans le prix de l'unité d'hébergement.	-	4
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté. Cette norme est non applicable si le service du petit-déjeuner est inclus dans le prix de l'unité d'hébergement.	-	4
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale. Cette norme est non applicable si le service du petit-déjeuner est inclus dans le prix de l'unité d'hébergement.	-	4
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit montrer de l'attention lors de l'entrée et du départ du client.	-	3
NEDF	NPQS	Services du déjeuner et/ou dîner :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	La carte de restauration et de boissons autre que celle du petit-déjeuner doit être prévue. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
	+	Les prix doivent être affichés sur la carte de restauration et de boissons en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH).	A	-

			Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.		
+			La carte de restauration et de boissons doit être prévue dans une langue étrangère au minimum.	-	5
	+		La carte doit être propre et en bon état.	-	3
	+		La durée d'attente ne doit pas dépasser 1 minute pour que le client prend une place dans l'espace de restauration.	-	3
	+		Une proposition de boissons doit être effectuée en une durée maximale de 5 minutes après que le client soit installé.	-	3
	+		Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit suggérer et fournir des explications sur les plats proposés par l'établissement.	-	4
	+		Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	3
	+		Le set d'épices (sel, poivre, moutarde, sauces, etc.) doit être propre, bien présenté et en nombre suffisant sur la table ou apporté à la demande du client.	-	3
	+		Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit fournir, à la demande du client, des informations utiles sur les types de plats proposés et les boissons mentionnés sur la carte.	-	4
	+		Les plats et les boissons servis doivent correspondre à la commande.	-	3
	+		En cas de besoin d'intervention (table bancale, absence de sel ou poivre, couvert tombé au sol, etc.), le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit être efficace et cordial.	-	4
	+		Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit porter un uniforme.	-	2
	+		Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	2
	+		La tenue et l'apparence du personnel de service du déjeuner et/ou dîner doivent être propres et soignées.	-	2
	+		Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit être souriant, courtois et disponible.	-	2

	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	3
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	2
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	2
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit proposer au client du thé, du café ou une infusion à la fin du repas.	-	4
	+	L'addition doit être présentée à la demande du client.	-	4
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale.	-	4
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit montrer de l'attention lors de l'arrivée et du départ du client.	-	3
NEDF	NPQS	Présentation des mets dans les espaces de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Les entrées doivent être bien présentées.	-	3
	+	Le plat principal doit être bien présenté.	-	3
	+	Les plats chauds et froids doivent être servis à une température convenable.	-	3
	+	Les desserts doivent être bien présentés.	-	3

NEDF	NPQS	Services dans l'espace servant des boissons :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
-	+	Un service de boissons peut être prévu dans l'espace servant des boissons. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit être souriant, courtois et disponible.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit parler une langue étrangère au minimum.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit porter un uniforme.	-	2
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service de l'espace servant des boissons doivent être propres et soignées.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	2
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	2
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	2
	+	Les boissons doivent être proposées au client dans un délai ne dépassant pas 5 minutes après son installation.	-	3
	+	La vaisselle des boissons doit être propre et adaptée au choix des boissons.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit suggérer des boissons disponibles.	-	3
	+	Les boissons servies doivent correspondre à la commande.	-	2
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	2

	+	L'addition doit être présentée à la demande du client.	-	4
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale.	-	4
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit montrer de l'attention lors de l'entrée et du départ du client.	-	2
NEDF	NPQS	Piscine-Mini piscine intérieure et/ou extérieure :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Le service de natation peut être prévu dans la piscine intérieure et/ou extérieure. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		La piscine intérieure, lorsqu'elle est prévue, doit être chauffée au minimum à 26°C.	-	3
+		Un panneau d'instructions à respecter doit être placé d'une manière visible à proximité de la piscine. Les informations peuvent être soit écrites soit illustrées par des pictogrammes.	A	-
+		Le panneau d'instructions à respecter doit préciser en particulier : - Les horaires d'ouverture ; - Le numéro de contact en cas d'urgence et l'emplacement du téléphone le plus proche ; - Les règles d'utilisation des plongeoirs ou toboggans lorsqu'ils existent ; - L'âge des enfants devant être accompagnés ; - La tenue adaptée à la natation ; - L'interdiction de l'accès des animaux.	-	4
	+	Les douches aménagées près de la piscine doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4

+		Les profondeurs de l'eau du bassin ou des bassins doivent être marquées soit en centimètres ou en mètres. La marque doit être visible et lisible tout autour du bassin ou des bassins et en particulier à proximité de l'entrée du bassin.	-	2
		Le pourtour de la piscine doit être antidérapant.	A	-
	+	L'espace piscine (incluant la piscine et ses abords) doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
	+	L'eau de la piscine doit être propre.	A	-
	+	Les joints dans et autour du bassin ou des bassins doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Des transats ou des chaises et des tables à leur proximité doivent être prévus.	-	2
		Des parasols doivent être prévus près de la piscine extérieure.		
+		Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être disponibles en nombre suffisant.	-	2
		Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	Des matelas disposés sur les transats, en bon état d'entretien et de propreté, doivent être prévus.	-	2
	+	Un service de linge de bain doit être proposé au client.	-	2
	+	Le linge de bain doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		La surveillance de la piscine doit être assurée par un maître-nageur, ayant un certificat de sauveteur.	-	3
		Un employé polyvalent, ayant une formation adaptée, peut assurer ce service.		
	+	Un service de boissons et de collations peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	2
	+	La carte des boissons et des collations doit indiquer les prix en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH).	A	-

			Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.			
	+		Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-		2
	+		Les collations doivent être servies à une température convenable.	-		2
	+		Les commandes des boissons et des collations doivent être traitées dans un délai raisonnable.	-		2
	+		La vaisselle doit être collectée régulièrement.	-		3
	+		Le personnel de service doit porter un uniforme facilement reconnaissable.	-		2
	+		Le personnel de service doit être souriant, courtois et disponible.	-		2
	+		Le personnel de service doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-		2
	+		Le personnel de service doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-		2
	+		Le personnel de service doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-		2
NEDF	NPQS	Espace de bain de soleil :			Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+		Un espace de bain de soleil peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-		3
+			Des plantes en pots et/ou en jardinières doivent être prévues.	-		3
	+		Les pots et/ou les jardinières, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-		3
	+		Les sols de l'espace de bain de soleil doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-		3
	+		Les murs de l'espace de bain de soleil doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-		3
	+		Le mobilier de l'espace de bain de soleil doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-		3

+		Des transats ou des chaises et des tables à leur proximité doivent être prévus. Des parasols doivent être prévus.	-	3
	+	Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être disponibles en nombre suffisant.	-	3
	+	Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Des matelas disposés sur les transats, en bon état d'entretien et de propreté, doivent être prévus.	-	5
NEDF	NPQS	Espace détente :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Un service de bain dans un hammam traditionnel peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Lorsque l'établissement est doté d'un seul hammam traditionnel, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un hammam traditionnel supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le hammam destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.	-	3
+		Le hammam traditionnel doit être équipé d'une table de gommage, lorsque le service gommage est prévu.	-	3
	+	Le hammam traditionnel doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+	+	Un service de sauna peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un seul sauna, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.	-	3

+		Lorsque l'établissement dispose d'un sauna supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le sauna destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.	-	3
+		Le revêtement intérieur du sauna doit être en bois naturel.	-	3
+		Le sauna doit être équipé à l'intérieur d'un hygromètre, d'un thermomètre et d'un sablier en bon état de fonctionnement. La source de chaleur et d'éclairage doivent être protégés afin d'éviter les brûlures. Un seau d'eau et une louche en bois doivent être prévus.	-	3
	+	Le sauna doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+	+	Un service de jacuzzi peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un seul jacuzzi, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un jacuzzi supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le jacuzzi destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.	-	3
+		L'eau dans le jacuzzi doit être propre. La température de l'eau doit être comprise entre 32°C et 40°C.	-	3
+		Le jacuzzi doit être équipé d'une poignée de sécurité lorsque l'accès comprend plus de trois marches.	-	3
	+	Le jacuzzi doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+	+	Un service de massage dans la cabine ou la salle de massage peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Un lavabo alimenté en eau chaude et froide doit être prévu à l'intérieur de la cabine ou la salle de massage.	-	3
	+	Le matériel de massage, en particulier les tables ou lits de massage, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5

	+	La cabine ou la salle de massage doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Le personnel assurant les soins de bien être doit avoir une formation adéquate.	-	5
+	+	Une salle de repos peut être prévue. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
+		La salle de repos doit être équipée de chaises longues, lits de repos, musique d'ambiance, matelas, etc.	-	5
	+	Les tarifs des services de l'espace détente doivent être affichés en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Le terminal de paiement électronique (TPE) doit être prévu. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	5
	+	Un formulaire de déclaration d'absence de contre-indications d'utilisation des services de l'espace détente doit être remis au client pour qu'il le remplisse à son entrée dans cet espace.	-	5
	+	Des chaussons à usage unique et des peignoirs doivent être mis à la disposition du client dans l'espace détente.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, dans l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds, les vélums et les verrières de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

NEDF	NPQS	Assistance médicale :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'établissement doit conclure une convention d'assistance médicale avec un médecin ou une clinique.	A	-
+		L'affichage du numéro d'appel du médecin ou de la clinique sous contrat doit être prévu au niveau de l'espace d'accueil.	A	-
+		Une trousse ou armoire de premiers secours doit être prévue, contenant les fournitures essentielles pour administrer les premiers secours.	A	-
NEDF	NPQS	Locaux des employés :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le réfectoire doit être équipé de chaises ou fauteuils.	A	-
+		Le mobilier, en particulier les tables et les chaises, doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les couverts doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Des distributeurs d'eau potable ou de l'eau potable en bouteilles doivent être prévus.	-	3
+		Des casiers ou placards individuels verrouillables doivent être prévus pour les employés et les stagiaires dans les vestiaires.	A	-
+		Pour les établissements de 11 unités d'hébergement et plus, les toilettes séparées pour les hommes et les femmes doivent être dotées de portes pouvant être fermées de l'intérieur de la cabine.	A	-
		Les toilettes doivent être dotées d'un système de chasse d'eau à pression.		
+		Pour les établissements de moins de 11 unités d'hébergement, le WC doit être doté d'une porte pouvant être fermée de l'intérieur.	A	-
+		Pour les établissements de moins de 11 unités d'hébergement et lorsque l'établissement dispose de douches, les douches séparées pour les hommes et les femmes doivent être dotées de portes pouvant être	-	3

		fermées de l'intérieur de la cabine. Les rideaux de douches ne sont pas acceptés. Les douches doivent être alimentées en eau chaude et froide en permanence.		
+		Pour les établissements de moins de 11 unités d'hébergement et lorsque l'établissement dispose d'une douche, la douche doit être dotée d'une porte pouvant être fermée de l'intérieur.	-	3
+		Un (1) lavabo au minimum alimenté en eau chaude et froide et équipé d'un miroir et d'un point lumineux doit être prévu.	A	-
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un distributeur de savon, sèche mains ou serviettes en papier à usage unique doivent être prévus.	A	-
+		Une poubelle avec couvercle doit être prévue.	A	-
+		Le matériel dans les locaux des employés doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

6. Kasbah :

6-1 Kasbah de la catégorie luxe :

Normes d'équipement dimensionnelles et fonctionnelles (NEDF)	Normes de production et de qualité des services (NPQS)	Normes	Type des normes	
			Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
NEDF	NPQS	Utilisation du nom commercial :		
+	+	L'appellation "kasba(h)", "casba(h)" ou "qasba(h)" est exclusivement réservée aux établissements répondant aux normes de cette grille.	A	-
NEDF	NPQS	Réservation :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La réservation par téléphone ou par internet doit être possible selon les normes complémentaires ci-après.	A	-
NEDF	NPQS	Réservation par téléphone :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La réservation par téléphone doit être possible 24h/24 et 7j/7.	-	5
	+	Le délai d'attente lors de l'appel ne doit pas dépasser cinq (5) sonneries.	-	5
	+	En cas d'attente, le réceptionniste doit présenter des excuses.	-	5
	+	Le réceptionniste doit être en mesure de s'exprimer dans au moins deux langues étrangères.	-	5

	+	Le réceptionniste doit annoncer la dénomination commerciale de l'établissement d'une manière compréhensible.	-	2
	+	Le réceptionniste doit présenter les différents types d'unités d'hébergement qu'offre l'établissement. Le réceptionniste doit indiquer les unités disponibles pour chaque type.	-	5
	+	Le réceptionniste doit présenter les tarifs des différents types d'unités d'hébergement.	-	5
	+	Le réceptionniste doit informer le client sur la politique adoptée par l'établissement concernant la confirmation de la réservation.	-	5
	+	Le réceptionniste doit informer le client sur la politique adoptée par l'établissement concernant l'annulation de la réservation.	-	5
	+	Le réceptionniste doit présenter l'information sur les horaires de check-in et de check-out.	-	5
	+	Le réceptionniste doit récapituler les informations de la réservation en précisant : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	5
	+	Le réceptionniste doit clore la conversation téléphonique par une formule de politesse.	-	5
	+	L'établissement doit envoyer la confirmation de la réservation dans un délai ne dépassant pas 24 heures par email, fax ou SMS. La confirmation de la réservation doit mentionner les informations suivantes : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	5
NEDF	NPQS	Réservation par internet :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	L'établissement doit disposer de son propre site internet et/ou de celui du groupe ou de la chaîne hôtelière auquel il appartient. Ce site doit être facilement accessible via les moteurs de recherche et permettre la réservation en ligne.	-	5

	+	Le site internet de l'établissement doit être présenté au minimum en 2 langues étrangères.	-	5
	+	Le site internet de l'établissement doit fournir les informations utiles concernant : - Le type et la catégorie officiels délivrés à l'établissement ; - Les tarifs des différents types d'unités d'hébergement ; - Le détail des taxes devant être facturées aux clients ; - Les informations sur la localisation de l'établissement ; - Les principales prestations offertes par l'établissement ; - Une fiche de contact.	-	5
	+	Le site internet de l'établissement doit contenir des informations sur la politique adoptée par l'établissement concernant la confirmation de la réservation.	-	5
	+	Le site internet de l'établissement doit contenir des informations sur la politique adoptée par l'établissement concernant l'annulation de la réservation.	-	5
	+	La réservation en ligne sur le site internet de l'établissement doit être possible en moins de 5 clics (1 clic par page à remplir).	-	5
	+	Le paiement (total ou partiel) en ligne doit être possible sur le site internet de l'établissement.	-	5
	+	La réservation doit être confirmée par le site internet de l'établissement à travers un email dans un délai ne dépassant pas 24 heures. La confirmation de la réservation doit mentionner les informations suivantes : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	5
NEDF	NPQS	Caractéristiques techniques et architecturales :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'établissement doit respecter l'architecture historique qui caractérise les kasbahs et utiliser les matériaux approuvés dans leur construction et leur restauration.	A	-

+		A l'intérieur des bâtiments, les revêtements muraux traditionnels doivent être utilisés (pisé, peinture à la chaux, enduit de cire, tadelackt, sculpture sur bois, sur plâtre, etc.).	A	-
+		Les portes peuvent être en bois de palmier ou en bois d'abricotier. Les portes intérieures basses qui obligent le visiteur à se pencher sont acceptées.	-	5
+		Les motifs sont souvent des formes géométriques inspirées de la culture locale.	-	5
NEDF	NPQS	Enseigne extérieure et façade :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'établissement doit disposer d'une enseigne extérieure permettant d'identifier clairement l'établissement.	A	-
+		L'enseigne extérieure doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	L'enseigne extérieure doit être dotée d'un éclairage nocturne en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	La porte et l'entrée de l'établissement doivent être dotées d'un éclairage nocturne.	A	-
+		L'ensemble des façades du ou des bâtiments de l'établissement doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Patio-jardin-cour intérieure et/ou espaces verts :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Des espaces verts en pleine terre doivent être aménagés à l'intérieur des bâtiments.	A	-
	+	Les espaces verts en pleine terre doivent être soignés.	-	3
	+	Des plantes en pots et/ou en jardinières doivent être prévues.	-	4
	+	Les plantes en pots et/ou en jardinières doivent être soignées.	-	3
	+	L'ensemble du mobilier dans la cour et/ou le jardin doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

	+	Lorsque les balustrades donnent sur le patio, elles doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols du patio et/ou du jardin doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs du patio et/ou du jardin doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Entrée de l'établissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'entrée principale de l'établissement doit être équipée d'un portique de sécurité.	-	5
+		L'entrée principale de l'établissement doit être équipée d'un système de vidéosurveillance en marche installé conformément aux dispositions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.	A	-
+		Un détecteur de matériaux doit être prévu à l'entrée de l'établissement.	A	-
	+	Le service portier doit être prévu à l'entrée de l'établissement .	-	5
	+	Le personnel assurant le service de portier doit porter un uniforme propre et soigné.	-	5
	+	Le personnel assurant le service de portier doit disposer d'un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	5
+		L'ensemble du matériel et des équipements de l'entrée de l'établissement doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

NEDF	NPQS	Mobiliers et décoration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		La décoration adoptée dans l'établissement doit respecter le caractère traditionnel local.	A	-
+		Le mobilier de l'établissement doit respecter le caractère traditionnel local.	A	-
NEDF	NPQS	Services à l'arrivée du client :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Lors de l'arrivée du client à l'établissement, l'accueil doit se faire à la porte du véhicule.	-	5
	+	Le personnel doit assurer le service de bagagiste.	A	-
	+	Les bagages doivent être pris en charge dès l'arrivée du client.	-	5
	+	Lorsque le transfert des bagages se fait par un petit chariot pour les établissements dont l'entrée n'est pas accessible par un véhicule, le chariot doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	Lorsque le transfert des bagages se fait par un petit chariot pour les établissements dont l'entrée n'est pas accessible par un véhicule, le chariot doit être personnalisé et il doit porter le nom de l'établissement.	-	5
NEDF	NPQS	Tenue vestimentaire du personnel :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le personnel en contact avec la clientèle doit porter une tenue traditionnelle marocaine.	A	-
NEDF	NPQS	Espace et service d'accueil :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le service d'accueil pour l'enregistrement (check-in) doit être assuré derrière un comptoir, devant un bureau ou dans un hall dédié à l'arrivée des clients.	A	-

+	Une signalétique pour l'espace d'accueil permettant de le repérer facilement doit être prévue.	-	5
+	L'espace d'accueil doit être propre et bien rangé.	-	3
+	Le personnel d'accueil doit être présent 24h/24 et 7j/7.	A	-
+	Le personnel d'accueil doit porter un uniforme propre et soigné.	-	3
+	Le matériel de l'espace d'accueil tel que les ordinateurs, les télécopieurs, les photocopieurs, le scanner et les câbles informatiques ne doit pas être visible, à l'exception des écrans et des claviers.	-	2
+	L'espace d'accueil doit être équipé de tables basses et de chaises et/ou de fauteuils, canapés ou sofas.	A	-
+	Une bibliothèque ou un coin de lecture doté au minimum de 10 livres en différentes langues sur l'histoire et la culture marocaine, doit être prévu.	-	5
+	Les installations et les équipements de l'espace d'accueil et du coin lecture, lorsque ce dernier est prévu, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
+	La porte d'entrée de l'établissement doit être accessible par le client jour et nuit.		
+	Lorsque la porte est fermée, un moyen d'accès doit être prévu, soit en : - Remettant au client une clé ou un code d'accès, - Prévoyant une sonnette ou un autre moyen pour contacter le personnel d'accueil.	A	-
+	Le personnel d'accueil doit répondre efficacement à la demande du client (lieux à visiter, restaurant, taxi, etc.)	-	5
+	Le personnel d'accueil doit présenter au client des explications claires sur les tarifs des services demandés.	-	3
+	Le personnel d'accueil doit s'informer des autres besoins du client.	-	3
+	Le personnel d'accueil doit parler au minimum deux langues étrangères.	-	5
+	Le personnel d'accueil doit être souriant, courtois et disponible.	-	3
+	L'affichage des prix des différents types d'unités d'hébergement doit être exclusivement en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). L'affichage	A	-

			des prix doit être en permanence lisible par le client. Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.			
	+		Le service internet dans les espaces communs doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	A	-	
	+		Dans le cas d'existence de plantes et/ou fleurs naturelles, ou plantes et/ou fleurs artificielles, elles doivent être soignées.	-	3	
	+		Les tableaux, sculptures ou tout autre élément de décoration doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3	
+			Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-	
	+		Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3	
+			Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-	
+			Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-	
NEDF	NPQS		Procédures d'enregistrement du client (check-in) :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"	
	+		La durée d'attente de prise en charge au check-in ne doit pas dépasser 5 minutes	-	5	
	+		La procédure de check-in doit se dérouler en moins de 15 minutes, durant laquelle le réceptionniste doit : 1) Identifier le client, 2) Rappeler les éléments de la réservation, le cas échéant, 3) Expliquer les différents services de l'établissement.	-	5	
	+		Le type d'unité d'hébergement et les tarifs doivent correspondre à la réservation.	-	5	

	+	Le temps d'attente pour la remise de l'unité d'hébergement ne doit pas dépasser 15 minutes à partir de la fin du check-in.	-	5
	+	La livraison des bagages à l'unité d'hébergement doit s'effectuer en une durée maximale de 5 minutes après la remise de l'unité d'hébergement.	-	5
NEDF	NPQS	Procédures de départ du client (check-out) :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La procédure de check-out doit se dérouler en moins de 15 minutes suivant ces étapes : 1) Emission d'une facture, 2) Enquête sur le niveau de satisfaction du client, 3) Remerciement du client et invitation à revenir dans l'établissement.	-	5
	+	L'affichage des cartes de paiement acceptées doit être visible en permanence. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	2
	+	L'établissement doit remettre au client une facture acquittée et détaillée en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH), regroupant toutes les prestations consommées. Le prix facturé doit correspondre aux informations tarifaires indiquées sur la confirmation de réservation et dans les différents points de vente.	A	-
	+	Le processus de paiement doit être rapide.	-	3
	+	Le terminal de paiement électronique (TPE) doit être prévu. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	3
	+	La prise en charge des bagages de l'unité d'hébergement à l'espace d'accueil doit se faire à la demande du client. La livraison doit se faire en une durée maximale de 10 minutes.	-	5
	+	Le bagagiste doit accompagner le client jusqu'au véhicule avec ses bagages.	-	3

NEDF	NPQS	Toilettes dans les espaces communs :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une signalétique adaptée doit être prévue pour les toilettes réservées aux hommes et à celles réservées aux femmes.	-	5
+		L'extraction de l'air doit se faire par une fenêtre, ou par ventilation mécanique contrôlée "VMC" dans l'ensemble des toilettes dans les espaces communs.	-	5
+		La ventilation mécanique contrôlée "VMC" et/ou la fenêtre dans l'ensemble des cabines et parties communes doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Des lavabos alimentés d'eau froide et chaude et équipés d'un point lumineux et d'un miroir doivent être prévus.	A	-
+		Les lavabos peuvent-être dotés d'un mitigeur automatique avec contrôle externe de la température de l'eau. Le déclenchement de la robinetterie au niveau des lavabos peut être par commande infrarouge.	-	3
+		Tous les points d'eau liés aux lavabos doivent être raccordés à une installation d'un circuit d'eau en boucle fermée permettant l'arrivée de l'eau en moins de 3 minutes, avec une température maximale ne dépassant pas 50 °C pour l'eau chaude et 20 °C pour l'eau froide.	-	5
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie des lavabos (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	3
+		La plomberie des lavabos et des WC ne doit pas être apparente, sauf dans le cas d'ensemble design.	A	-
+		Le chauffe-eau doit être non apparent.	A	-

+		Un distributeur de savon liquide et un sèche-mains à usage unique (papier prédécoupé ou carré coton de dimensions 30x30 cm avec corbeille spécifique) doivent être prévus.	A	-
+		Un sèche-main électrique peut être prévu.	-	3
+		Une poubelle avec un couvercle et ouverture à pied ou automatique doit être prévue.	A	-
+		Les cabines WC doivent être dotées d'un système de verrouillage de l'intérieur et dotées d'un point lumineux.	A	-
	+	Les cuvettes des toilettes doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette sur dérouleur, doit être prévu.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support ou dans un panier doit être prévu.	A	-
+		Une patère dans chaque cabine WC hommes et femmes doit être prévue.	A	-
	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé. Le récipient de la balayette doit être en acier inoxydable.	-	5
+		Les toilettes dans les espaces communs doivent être en bon état d'entretien et de propreté (absence d'odeurs désagréables).	A	-
+		La robinetterie, la tuyauterie et les siphons doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les miroirs et les vitres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

+	NEDF	NPQS	Les murs doivent être en bon état de d'entretien et de propreté.	Norme		
				obligatoire "A"	complémentaire "B"	-
			Couloirs, Coursives et escaliers de l'établissement :			
		+	Les couloirs, coursives et escaliers de l'établissement doivent être non encombrés et parfaitement éclairés jour et nuit (éclairage naturel ou artificiel), lors du passage des clients.	A	-	-
+			Les couloirs ou escaliers fermés doivent disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	3	3
		+	Lorsque les murs des couloirs, coursives et/ou escaliers sont décorés (tableaux, fresques, peintures, etc.), les éléments décoratifs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3	3
+			Un éclairage automatisé aux passages des clients (détecteurs de mouvements) doit être installé dans les couloirs, coursives et/ou escaliers de l'établissement.	-	3	3
+			Un éclairage avec ampoules à basse consommation doit être installé dans les couloirs, coursives et/ou escaliers de l'établissement.	-	3	3
		+	Le mobilier doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3	3
+			Les escaliers intérieurs et extérieurs de l'établissement doivent être équipés de mains courantes lorsque le nombre de marches dépasse dix.	A	-	-
+			Lorsque des cendriers sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-	-
+			Les vitres, les miroirs et les cadres, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-	-
		+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3	3
+			Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-	-
+			Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-	-

NEDF	NPQS	Unités d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Chaque unité d'hébergement doit porter un numéro ou une appellation qui la différencie des autres.	A	-
+		La fermeture de la porte doit se faire par une serrure classique ou un système de serrure électronique.	A	-
+		Un dispositif de commande centralisée de l'ensemble des éclairages doit être prévu à l'entrée de l'unité d'hébergement. Le système de commande centralisée doit permettre la coupure du courant électrique de chaque unité d'hébergement, à l'exception du mini bar.	-	2
+		La porte doit se fermer de l'intérieur sans possibilité d'ouverture de l'extérieur.	-	5
+		La porte doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Le personnel d'étages (femmes de chambres, valets) doit porter un uniforme propre et soigné.	-	5
+		Les vitres et les miroirs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Température dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La température dans les unités d'hébergement doit être comprise entre 18°C et 26°C.	-	5

NEDF	NPQS	Fenêtres et baies vitrées de l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Les unités d'hébergement en rez-de-chaussée ou à l'étage avec vis-à-vis, doivent être équipées d'un système de brise vue (voilages, moucharabieh, etc.) permettant le passage de la lumière seulement.	A	-
	+	Les fenêtres doivent s'ouvrir et se fermer facilement, sauf dans le cas d'application des normes de sécurité en vigueur.	-	3
+		L'ensemble des fenêtres et baies vitrées dans l'espace sommeil doivent être équipées d'un système d'occultation (rideaux, volets ou stores).	A	-
	+	Le système d'occultation dans l'espace sommeil doit être efficace (ne permet pas le passage de la lumière).	-	2
	+	Les rideaux, les volets ou les stores doivent s'ouvrir et se fermer facilement.	-	3
+		Les rails des systèmes de voilage et d'occultation ne doivent pas être visibles sauf s'ils sont intégrés aux éléments de décoration.	-	5
	+	Les cadres et les poignées des fenêtres doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Le système de brise vue et le système d'occultation doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Nuisances sonores dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le niveau d'isolation phonique doit être inférieur à 50 décibels, dans les conditions suivantes : porte de l'unité d'hébergement fermée, fenêtres fermées et air conditionné, lorsqu'il est prévu, tournant avec sa vitesse maximale.	-	5
	+	L'isolation phonique de l'unité d'hébergement doit permettre un confort sonore pour le client.	-	5

NEDF	NPQS	Téléphone - Téléviseur dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Un téléphone permettant d'effectuer des appels à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement en passant par le standard ou le service d'accueil doit être prévu.	A	-
	+	Les instructions d'utilisation du téléphone doivent être faciles à comprendre, indiquer les numéros des services fournis par l'établissement, être présentées soit sur le téléphone, soit sur un document imprimé à proximité, et être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	Le téléphone (clavier, écouteur et micros) doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Le services internet filaire et/ou sans fil (Wi-Fi), doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	A	-
	+	Le téléviseur à écran plat, en état de marche et pouvant capter au minimum deux chaînes nationales, doit être prévu. Le téléviseur peut être placé sur un support ou accroché au mur.	A	-
	+	L'accès à un minimum de 3 chaînes étrangères sur le téléviseur doit être prévu.	-	2
	+	L'image du téléviseur doit être nette.	-	5
	+	Une liste imprimée des chaînes proche du téléviseur ou de sa télécommande doit être prévue. Cette liste peut être présentée à l'ouverture de l'écran du téléviseur sur une page facile d'accès. La liste qu'elle soit imprimée ou présentée sur écran du téléviseur doit correspondre aux programmes disponibles.	-	5
	+	Une seule télécommande pour le téléviseur et le récepteur doit être mise à la disposition du client.	-	5
	+	Les câblages électriques de tous les téléviseurs doivent être invisibles.	-	5

	+	Le téléviseur doit être en bon état d'entretien et de maintenance (télécommande, boutons, clavier de commande).	-	3
NEDF	NPQS	Lits, literie, tables et éclairage de chevet dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'ensemble des lits doivent répondre aux dimensions minimales suivantes : - Pour les lits doubles : soit un lit de dimensions 140x190 cm ; - Pour les lits jumeaux/twin : soit 2 lits de dimensions 80x190 cm chacun.	A	-
+		Le matelas doit être d'une épaisseur minimale de 20 cm.	A	-
+		Une tête de lit doit être prévue.	A	-
+		Un lit supplémentaire adulte, avec alèse, doit être disponible à la demande du client.	-	5
+		Un lit supplémentaire bébé, avec alèse, doit être disponible à la demande du client.	-	2
+		Les lits supplémentaires doivent être protégés lors de leur stockage.	-	2
+		Le lit supplémentaire doit avoir un matelas d'une épaisseur minimale de 15 cm.	A	-
+		Deux (2) oreillers propres et en bon état doivent être disponibles par personne sur le lit, avec possibilité de remplacer le deuxième oreiller par un traversin.	A	-
	+	Un oreiller supplémentaire en bon état d'entretien et de propreté avec housse de protection et taie d'oreiller doit être mis à la disposition du client sur sa demande. Lorsque l'oreiller est rangé dans la penderie de l'unité d'hébergement, il doit être protégé.	-	5
+		Chaque oreiller ou traversin doit être équipé d'une housse de protection.	A	-
+		Chaque oreiller ou traversin doit avoir une taie d'oreiller ou de traversin.	A	-
+		Le sommier du lit doit être au moins de la même taille que le matelas.	A	-
+		Un protège matelas en coton (alèse), ou une housse alèse lavable doit être prévu(e) pour couvrir le matelas.	A	-

+		Une paire de draps plats par lit suffisamment longue pour couvrir le lit doit être prévue. Le drap housse pour matelas peut remplacer le drap plat de dessous. La housse de couette peut remplacer le drap plat de dessus.	A	-
+		Chaque lit doit être couvert d'une couette protégée par une housse de couette. L'ouverture de la housse de couette doit être vers le pied du lit.	A	-
	+	Une couverture supplémentaire en bon état de propreté doit être prévue sur demande. Lorsque la couverture supplémentaire est rangée dans l'unité d'hébergement, elle doit être protégée.	-	5
	+	Le linge de lit (alèse, drap, taie, housse de protection, couette et/ou couverture) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	La literie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les couvre-lits et les coussins décoratifs doivent être en bon état de présentation et de propreté. Un coussin décoratif ne peut pas remplacer un oreiller.	-	3
	+	Le service "préparation du lit" doit être assuré correctement et régulièrement tous les jours tout au long du séjour.	-	5
+		Une (1) table de chevet par personne, ou équivalent, doit être installée sur le côté du lit avec une surface libre pour déposer des affaires personnelles.	A	-
+		Une (1) lampe ou applique murale doit être prévue pour chaque table de chevet. Chaque lampe ou applique murale doit être dotée d'un interrupteur individuel.	A	-
	+	L'accès au lit doit être facile des deux côtés.	A	-
NEDF	NPQS	Équipement minimal dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Deux (2) points lumineux au minimum doivent être prévus pour éclairer l'unité d'hébergement. Chaque spot encastré est compté comme un point lumineux.	A	-

	+	Lorsque des abat-jours sont prévus, ils doivent être propres et correctement installés.	-	3
	+	Toutes les lampes doivent être en état de fonctionnement.	-	3
	+	Les points lumineux doivent éclairer la totalité de l'unité d'hébergement (il ne doit pas y avoir de zones sombres).	-	3
+		Une (1) table d'une hauteur égale ou avoisinant 70 cm, servant de bureau et/ou de coiffeuse doit être prévue.	A	-
+		Deux (2) prises de courant électrique libres et facilement accessibles doivent être prévues.	A	-
	+	Tous les équipements électriques (interrupteurs, prises de courant électrique) doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Un (1) porte bagage fixe ou pliable doit être prévu dans l'unité d'hébergement.	A	-
+		Un (1) porte bagage fixe ou pliable supplémentaire peut être prévu dans l'unité d'hébergement.	-	5
+		Une penderie ou équivalent doit être prévue.	A	-
+		La penderie ou équivalent doit être 1) d'une profondeur minimale de 50 cm et 2) d'une hauteur minimale de 140 cm sous la barre de penderie.	-	5
+		La penderie doit être fermée par des portes battantes ou coulissantes. Les rideaux ne sont pas acceptés comme moyen de fermeture de la penderie.	A	-
+		La penderie doit comporter des tiroirs et/ou étagères.	A	-
+		Lorsque l'unité d'hébergement dispose d'un dressing-room, il doit comporter des cintres, des étagères et/ou tiroirs et un porte bagage. Cette norme permet de valider les normes relatives à la penderie.	-	5
	+	La penderie ou le dressing-room doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Lorsqu'un dressing-room est prévu, il doit être fermé par une porte. Les rideaux ne sont pas acceptés comme moyen de fermeture du dressing-room.	-	5

+		Un minimum de deux (2) cintres à barres et un (1) cintre à pinces par personne doivent être prévus. Les cintres disponibles dans les blanchisseries ne sont pas acceptés. Le cintre avec à la fois une barre et une pince est considéré comme un cintre à pince. Tous les cintres doivent être homogènes.	A	-
+		Un minimum de quatre (4) cintres à barres et deux (2) cintres à pinces par personne doivent être prévus. Les cintres disponibles dans les blanchisseries ne sont pas acceptés. Le cintre avec à la fois une barre et une pince est considéré comme un cintre à pince. Tous les cintres doivent être homogènes.	-	5
+		Trois (3) assises (chaises, fauteuils, poufs, sofas ou canapés) au minimum doivent être prévues. Le lit n'est pas considéré comme une assise.	A	-
+		Une (1) assise supplémentaire (chaise, fauteuil, pouf, sofa ou canapé) peut être prévue. Le lit n'est pas considéré comme une assise.	-	5
+		Une table basse doit être prévue.	A	-
+		Lorsqu'un espace extérieur privé ou un balcon d'une surface minimale de 3m ² en supplément de la surface de l'unité d'hébergement est prévu, il doit être équipé au minimum de deux assises et d'une table. Les sols, les garde-corps et le mobilier, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
+		Un grand miroir, mural sur support ou fixé à l'intérieur de la porte de la penderie doit être prévu. Ce miroir ne remplace pas le miroir de la table servant de bureau et/ou de coiffeuse.	A	-
+		Un coffre-fort à verrouillage électronique et fixé solidement doit être prévu.	A	-
	+	Le mini bar silencieux, à système d'absorption, branché à l'électricité et en état de fonctionnement doit être prévu.	-	5

	+	Le mini bar doit disposer : 1) d'un minimum de 4 boissons respectant la date de péremption, 2) de 2 verres autres que ceux de la salle de bain (protégés par des couvercles ou retournés sur un set à usage unique).	-	5
	+	La carte du mini bar doit mentionner les tarifs des produits en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH) et le montant des taxes pouvant être facturées au client lorsqu'elles ne sont pas incluses dans les prix affichés.	A	-
	+	Le mini bar doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Les claviers des télécommandes et les boîtiers muraux de l'air conditionné ou du chauffage, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Les équipements et le mobilier de l'unité d'hébergement doivent être en bon état de maintenance, d'entretien et de propreté.	-	3
NEDF	NPQS	Autres services dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le service de blanchisserie, de nettoyage à sec ou de repassage doit être proposé dans l'unité d'hébergement.	A	-
	+	Le service du cirage chaussures doit être proposé au client dans l'unité d'hébergement.	-	4
	+	Le service de couture et de retouche des vêtements doit être proposé au client dans l'unité d'hébergement.	-	4
	+	Les tarifs des services proposés dans l'unité d'hébergement doivent être affichés en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH) ainsi que le montant des taxes pouvant être facturées au client lorsqu'elles ne sont pas incluses dans les prix affichés.	A	-

NEDF	NPQS	Petit équipement dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Des sacs pour collecter les vêtements destinés à la blanchisserie, au nettoyage à sec ou au repassage doivent être mis à la disposition du client dans l'unité d'hébergement.	A	-
+		Une corbeille doit être mise à la disposition du client : 1) différente de celle présente dans la salle de bain, 2) avec un intérieur métallique et non inflammable fournie obligatoirement dans les unités d'hébergement réservées aux fumeurs, 3) avec ou sans couvercle.	-	5
	+	La corbeille doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Des fournitures pour écrire (bloc-notes et un crayon au minimum) doivent être mis à la disposition du client dans l'unité d'hébergement.	A	-
	+	Le panneau "ne pas déranger" doit être prévu. Le panneau peut être électronique.	-	5
	+	Les services de l'établissement doivent être affichés sur un document en bon état d'entretien et de propreté dans chaque unité d'hébergement.	-	2
	+	Toutes les brochures et la documentation mises à la disposition du client, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
NEDF	NPQS	Sanitaires de l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Lorsque la salle de bain est équipée d'une porte, cette dernière doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		La salle de bain peut être équipée d'un système d'aération adéquat (VMC et/ou fenêtre donnant sur l'extérieur).	-	3
	+	Le système d'aération doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Les WC doivent être équipés d'un rouleau de papier toilette sur dérouleur.	A	-

+		Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support ou dans un panier doit être prévu.	A	-
	+	Le dérouleur de papier toilette doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Un distributeur de sacs pour récupération des serviettes hygiéniques doit être placé à proximité de la cuvette des WC.	-	5
	+	Les cuvettes des WC doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	-	3
	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé. Le récipient de la balayette doit être en acier inoxydable.	A	-
	+	Lorsqu'un bidet et/ou une douchette proches des WC sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Si la salle de bain contient : 1) Une douche seulement : elle doit être équipée d'une douchette sur barre ajustable ou d'une douche pluie en plafond avec une douchette en plus. 2) Une baignoire seulement : elle doit être équipée d'un dispositif de douche sur barre ajustable. 3) Une baignoire et une douche : une douchette sur barre ajustable est exigée seulement pour la douche.	A	-
+		Une poignée de sécurité, permettant sa prise en main en position debout, doit être prévue dans le cas de douche et/ou douche sur baignoire.	A	-
+		Lorsqu'un pare-douche ou une cabine de douche est prévu(e), il(elle) doit être obligatoirement en verre.	-	5
	+	Le pare-douche ou cabine de douche doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le lavabo doit être alimenté en eau chaude et en eau froide.	A	-
+		Tous les points d'eau liés aux lavabos et aux douches doivent être raccordés à une installation d'un circuit d'eau en boucle fermée permettant l'arrivée	-	5

			de l'eau en moins de 3 minutes, avec une température maximale ne dépassant pas 50°C pour l'eau chaude et 20°C pour l'eau froide.			
+			La plomberie des lavabos et WC doit être non apparente, sauf dans le cas d'ensemble design.	A	-	-
+			Un espace ou des étagères doivent être aménagés pour permettre au client de déposer ses affaires de toilette.	-	5	
+			Deux (2) verres pour se rincer la bouche protégés par des couvercles ou retournés sur un set à usage unique doivent être prévus. Ils ne doivent pas être confondus avec ceux du mini bar.	A	-	
	+		Les verres pour se rincer la bouche ainsi que leurs couvercles doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3	
+			Le chauffe-eau doit être non apparent.	A	-	
+			Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	3	
+			Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	3	
	+		Un sèche-cheveux en bon état de maintenance et de propreté doit être prévu.	A	-	
+			Deux (2) patères ou une (1) patère à deux crochets doivent être prévues.	A	-	
+			Une poubelle avec couvercle s'ouvrant à l'aide d'une pédale ou automatiquement doit être prévue.	A	-	
+			Deux (2) points lumineux au minimum doivent être prévus.	A	-	
	+		Un éclairage adapté doit être prévu et doit permettre d'éviter les zones d'ombre sur le visage face au miroir.	-	3	
+			Une (1) prise de courant électrique pour le rasoir avec un transformateur de basse tension doit être prévue, cette prise peut également être intégrée au sèche-cheveux mural.	-	5	
+			Un miroir au-dessus du lavabo doit être prévu.	A	-	
+			Un miroir grossissant avec éclairage intégré doit être prévu.	-	4	

+		Une boîte de serviettes en papier doit être prévue. Elle peut être déposée dans la salle de bain ou à l'extérieur dans l'unité d'hébergement.	A	-
+		Une étagère spécifique ou un support pour deux serviettes de bain doit être prévu, 1) il doit être différent du porte serviettes et des patères, 2) à proximité de la baignoire et/ou de la douche.	A	-
+		Un porte serviettes ou support pour 2 serviettes doit être prévu, 1) il doit être différent de l'étagère spécifique ou le support pour les serviettes de bain et des patères et 2) il doit être à proximité des lavabos.	A	-
	+	Des produits d'accueil doivent être prévus pour chaque client : 1 shampoing, 1 savon, 1 gel douche en plus d'un produit supplémentaire (après shampoing, crème corps, etc.)	A	-
	+	Les produits d'accueil doivent être à usage unique, siglés sous le nom de l'établissement ou d'une même marque.	A	-
+		Le linge de toilette doit être entièrement en coton. Le minimum requis par personne dans la salle de bain est de : - Un (1) drap de bain (150x100 cm) ; - Une (1) serviette de toilette (100x50 cm) ; - Un (1) tapis de bain (70x50 cm).	A	-
+		Une serviette carrée pour le visage (30x30cm) ou un gant de toilette en coton doit être prévu par personne.	A	-
+		Un peignoir de bain par personne doit être prévu. Il peut être rangé dans la salle de bain ou à l'extérieur dans l'unité d'hébergement.	A	-
	+	Une paire de chaussons à usage unique doit être prévue par personne. Elle peut être rangée dans la salle de bain ou à l'extérieur dans l'unité d'hébergement.	A	-
	+	Le linge de toilettes doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	La faïence murale de la baignoire et/ou douche, doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

+			Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+		Les équipements (porte-serviette, étagère, etc.), robinetterie et bondes doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+		Les joints des baignoires, des lavabos et des douches doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+			Les vitres et les fenêtres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+			Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+			Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS		Espaces petit-déjeuner, de restauration ou de boissons:	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+		Le service du petit-déjeuner doit être prévu dans l'espace petit-déjeuner 7j/7. L'affichage des horaires du service du petit-déjeuner doit être prévu à l'entrée de l'espace petit-déjeuner ou de restauration.	A	-
	+		Le service de déjeuner ou de dîner doit être prévu 7j/7 dans le ou les espaces de restauration.	A	-
	+		Les services de déjeuner et de dîner peuvent être prévus 7j/7 dans le ou les espaces de restauration.	-	5
	+		L'espace petit-déjeuner, de restauration ou de boissons doit être strictement non-fumeur avec la possibilité de disposer d'une zone isolée réservée aux fumeurs.	-	5
+			L'espace petit-déjeuner, de restauration ou de boissons fermé doit avoir une température ambiante comprise entre 18°C et 26°C.	A	-
+			Un système d'extraction d'air ou d'aération doit être installé, dans les espaces fermés, pour empêcher la propagation de l'odeur de la fumée, des odeurs de cuisine et/ou de préparation dans la salle.	-	3
	+		Les stations ou unités de service et/ou de distribution, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

+		Une distance minimale de 1,5 m doit être prévue entre les stations ou unités de service et/ou de distribution et les tables réservées aux clients.	-	3
	+	Les points d'éclairage doivent être en bon état de maintenance.	-	3
	+	Une animation musicale soit par un groupe de musiciens ou des instruments de musique doit être prévue, au moins pendant le service du déjeuner ou du dîner.	-	5
	+	Le niveau sonore de la musique doit permettre de mener une conversation entre deux clients sur la même table.	-	3
	+	Les tableaux, les sculptures ou tout élément de décoration doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le mobilier, en particulier les tables et les chaises, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les voilages, les tentures et les stores, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	L'art de la table dans les espaces petit-déjeuner ou de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	Les couverts doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	La verrerie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	Le linge de la table (nappes, set de table, autres nappes, etc.) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les serviettes de table doivent être prévues.	A	-

+	NEDF	NPQS	Les serviettes de table doivent être en tissu.	A	-
+			Services du petit-déjeuner :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
			La carte du petit-déjeuner doit être prévue. Les prix doivent être affichés sur la carte du petit-déjeuner en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
			La carte du petit-déjeuner doit être prévue dans une langue étrangère au minimum.	A	-
			La carte doit être propre et en bon état.	-	5
			Le personnel de service du petit-déjeuner doit porter un uniforme.	-	5
			Le personnel de service du petit-déjeuner doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	5
			La tenue et l'apparence du personnel de service du petit-déjeuner doivent être propres et soignées.	-	5
			Le personnel de service du petit-déjeuner doit être souriant, courtois et disponible.	-	5
			Le personnel de service du petit-déjeuner doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	5
			Le personnel de service du petit-déjeuner doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	5
			En cas de besoin d'intervention (table bancale, absence de sel ou poivre, couvert tombé au sol, etc.), le personnel de service du petit-déjeuner doit être efficace et cordial.	-	5
			Le personnel de service du petit-déjeuner doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	5
			Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	5
			Les plats chauds et froids doivent être servis à une température convenable.	-	5

	+	Les plats et les boissons servis doivent correspondre à la commande.	-	5
	+	Le set d'épices (sel, poivre, moutarde, sauces, etc.) doit être propre, bien présenté et en nombre suffisant sur la table ou apporté à la demande du client.	-	3
	+	L'addition doit être présentée à la demande du client. Cette norme est non applicable si le service du petit-déjeuner est inclus dans le prix de l'unité d'hébergement.	-	5
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté. Cette norme est non applicable si le service du petit-déjeuner est inclus dans le prix de l'unité d'hébergement.	-	5
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale. Cette norme est non applicable si le service du petit-déjeuner est inclus dans le prix de l'unité d'hébergement.	-	5
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit montrer de l'attention lors de l'entrée et du départ du client.	-	5
NEDF	NPQS	Services du déjeuner et/ou dîner :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La carte de restauration et de boissons autre que celle du petit-déjeuner doit être prévue.	A	-
	+	Les prix doivent être affichés sur la carte de restauration et de boissons en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
+		La carte de restauration et de boissons doit être prévue dans une langue étrangère au minimum.	A	-
	+	La carte doit être propre et en bon état.	-	5

	+	La durée d'attente ne doit pas dépasser 1 minute pour que le client prend une place dans l'espace de restauration.	-	5
	+	Une proposition de boissons doit être effectuée en une durée maximale de 5 minutes après que le client soit installé.	-	5
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit suggérer et fournir des explications sur les plats proposés par l'établissement.	-	5
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	5
	+	Le set d'épices (sel, poivre, moutarde, sauces, etc.) doit être propre, bien présenté et en nombre suffisant sur la table ou apporté à la demande du client.	-	3
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit fournir, à la demande du client, des informations utiles sur les types de plats proposés et les boissons mentionnés sur la carte.	-	5
	+	Les verres vides doivent être remplis à nouveau par le serveur.	-	5
	+	Les plats et les boissons servis doivent correspondre à la commande.	-	5
	+	En cas de besoin d'intervention (table bancale, absence de sel ou poivre, couvert tombé au sol, etc.), le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit être efficace et cordial.	-	5
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit porter un uniforme.	-	5
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	5
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service du déjeuner et/ou dîner doivent être propres et soignées.	-	5
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit être souriant, courtois et disponible.	-	5
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	5
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	5

	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	5
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit proposer au client du thé, du café ou une infusion à la fin du repas. Le café doit être préparé à la demande du client à l'aide d'une machine espresso avec broyeur de café en grains.	-	5
	+	L'addition doit être présentée à la demande du client.	-	5
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale.	-	5
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit montrer de l'attention lors de l'arrivée et du départ du client.	-	5
NEDF	NPQS	Présentation des mets dans les espaces de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Les entrées doivent être bien présentées.	-	5
	+	Le plat principal doit être bien présenté.	-	5
	+	Les plats chauds et froids doivent être servis à une température convenable.	-	5
	+	Les desserts doivent être bien présentés.	-	5
NEDF	NPQS	Room service :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Un room service doit être prévu.	A	-
	+	La carte de restauration et de boissons du room service, doit inclure : 1) le numéro d'appel du room service, 2) les horaires du service, 3) les prix en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH), 4) le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-

	+	Tous les plats et les boissons mentionnés sur la carte doivent être disponibles.	-	5
	+	La prise de commande doit être effectuée par téléphone ou via un autre support disposé dans l'unité d'hébergement, et le temps d'attente pour la prise de commande ne doit pas dépasser 3 min.	-	5
	+	La prise de commande dans une langue étrangère doit être prévue.	-	5
	+	La commande par téléphone doit être récapitulée de manière compréhensible. Si la commande n'est pas prise par téléphone, cette norme est non applicable.	-	2
	+	Le temps d'attente annoncé lors de la prise de commande doit être respecté.	-	3
	+	Le plat doit correspondre à la commande du client.	-	2
	+	La tenue et l'apparence du personnel du room service doivent être propres et soignées.	-	5
	+	Les plats doivent être servis à une température convenable.	-	5
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	5
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale.	-	4
NEDF	NPQS	Services dans l'espace servant des boissons :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
-	+	Un service de boissons doit être prévu dans l'espace servant des boissons.	A	-
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit être souriant, courtois et disponible.	-	5
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit parler une langue étrangère au minimum.	-	3

	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit porter un uniforme.	-	5
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service de l'espace servant des boissons doivent être propres et soignées.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	5
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	5
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	5
	+	Les boissons doivent être proposées au client dans un délai ne dépassant pas 5 minutes après son installation.	-	5
	+	La vaisselle des boissons doit être propre et adaptée au choix des boissons.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit suggérer des boissons disponibles. Le café doit être préparé à la demande du client à l'aide d'une machine à café espresso avec broyeur de café en grains.	-	5
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit fournir des informations utiles sur les boissons à la demande du client.	-	5
	+	Les boissons servies doivent correspondre à la commande.	-	5
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	5
	+	L'addition doit être présentée à la demande du client.	-	5
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale.	-	5

	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit montrer de l'attention lors de l'entrée et du départ du client.	-	5
NEDF	NPQS	Piscine intérieure et/ou extérieure :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Le service de natation peut être prévu dans la piscine intérieure et/ou extérieure. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
+		La piscine intérieure, lorsqu'elle est prévue, doit être chauffée au minimum à 26°C.	-	5
+		Un panneau d'instructions à respecter doit être placé d'une manière visible à proximité de la piscine. Les informations peuvent être soit écrites soit illustrées par des pictogrammes.	A	-
+		Le panneau d'instructions à respecter doit préciser en particulier : - Les horaires d'ouverture ; - Le numéro de contact en cas d'urgence et l'emplacement du téléphone le plus proche ; - Les règles d'utilisation des plongeurs ou toboggans lorsqu'ils existent ; - L'âge des enfants devant être accompagnés ; - La tenue adaptée à la natation ; - L'interdiction de l'accès des animaux.	-	5
	+	Les douches aménagées près de la piscine doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
+		Les profondeurs de l'eau du bassin ou des bassins doivent être marquées soit en centimètres ou en mètres. La marque doit être visible et lisible tout autour du bassin ou des bassins et en particulier à proximité de l'entrée du bassin.	-	3
+		Le pourtour de la piscine doit être antidérapant.	A	-

	+	L'espace piscine (incluant la piscine et ses abords) doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
	+	L'eau de la piscine doit être propre.	A	-
	+	Les joints dans et autour du bassin ou des bassins doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Des transats ou des chaises et des tables à leur proximité doivent être prévus. Des parasols doivent être prévus près de la piscine extérieure.	-	5
+		Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être disponibles en nombre suffisant.	-	5
	+	Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	Des matelas disposés sur les transats, en bon état d'entretien et de propreté, doivent être prévus.	-	5
	+	Un service de linge de bain doit être proposé au client.	A	-
	+	Le linge de bain doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		La surveillance de la piscine doit être assurée par un maître-nageur, ayant un certificat de sauveteur.	-	5
		Un employé polyvalent, ayant une formation adaptée, peut assurer ce service.		
	+	Un service de boissons et de collations peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
	+	La carte des boissons et des collations doit indiquer les prix en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH).	A	-
		Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.		
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	5
	+	Les collations doivent être servies à une température convenable.	-	5
	+	Les commandes des boissons et des collations doivent être traitées dans un délai raisonnable.	-	5
	+	La vaisselle doit être collectée régulièrement.	-	5

	+	Le personnel de service doit porter un uniforme facilement reconnaissable.	-	5
	+	Le personnel de service doit être souriant, courtois et disponible.	-	5
	+	Le personnel de service doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	5
	+	Le personnel de service doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	2
	+	Le personnel de service doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	5
NEDF	NPQS	Espace de bain de soleil :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Un espace de bain de soleil peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
+		Des plantes en pots et/ou en jardinières doivent être prévues.	-	5
	+	Les pots et/ou les jardinières, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les sols de l'espace de bain de soleil doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les murs de l'espace de bain de soleil doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le mobilier de l'espace de bain de soleil doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Des transats ou des chaises et des tables à leur proximité doivent être prévus. Des parasols doivent être prévus.	-	3
	+	Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être disponibles en nombre suffisant.	-	3
	+	Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

	+	Des matelas disposés sur les transats, en bon état d'entretien et de propreté, doivent être prévus.	-	5
NEDF	NPQS	Espace détente :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Un service de bain dans un hammam traditionnel peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Lorsque l'établissement est doté d'un seul hammam traditionnel, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un hammam traditionnel supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le hammam destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.	-	3
+		Le hammam traditionnel doit être équipé d'une table de gommage, lorsque le service gommage est prévu.	-	3
	+	Le hammam traditionnel doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+	+	Un service de sauna peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un seul sauna, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un sauna supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le sauna destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.	-	3
+		Le revêtement intérieur du sauna doit être en bois naturel.	-	3
+		Le sauna doit être équipé à l'intérieur d'un hygromètre, d'un thermomètre et d'un sablier en bon état de fonctionnement.	-	3
		La source de chaleur et d'éclairage doivent être protégés afin d'éviter les		

		brûlures.			
	+	Un seau d'eau et une louche en bois doivent être prévus.		-	2
		Le sauna doit être en bon état d'entretien et de propreté.			
+	+	Un service de jacuzzi peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.		-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un seul jacuzzi, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.		-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un jacuzzi supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le jacuzzi destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.		-	3
+		L'eau dans le jacuzzi doit être propre.		-	3
		La température de l'eau doit être comprise entre 32°C et 40°C.			
+		Le jacuzzi doit être équipé d'une poignée de sécurité lorsque l'accès comprend plus de trois marches.		-	3
	+	Le jacuzzi doit être en bon état d'entretien et de propreté.		-	2
+	+	Un service de massage dans la cabine ou la salle de massage peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.		-	5
+		Un lavabo alimenté en eau chaude et froide doit être prévu à l'intérieur de la cabine ou la salle de massage.		-	5
	+	Le matériel de massage, en particulier les tables ou lits de massage, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.		-	5
	+	La cabine ou la salle de massage doit être en bon état d'entretien et de propreté.		-	3
+		Le personnel assurant les soins de bien être doit avoir une formation adéquate.		-	5
+	+	Une salle de repos peut être prévue. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.		-	5

+		La salle de repos doit être équipée de chaises longues, lits de repos, musique d'ambiance, matelas, etc.	-	5
	+	Les tarifs des services de l'espace détente doivent être affichés en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Le terminal de paiement électronique (TPE) doit être prévu. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	5
	+	Un formulaire de déclaration d'absence de contre-indications d'utilisation des services de l'espace détente doit être remis au client pour qu'il le remplit à son entrée dans cet espace.	-	5
	+	Des chaussons à usage unique et des peignoirs doivent être mis à la disposition du client dans l'espace détente.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, dans l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds, les vélums et les verrières de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Assistance médicale :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'établissement doit conclure une convention d'assistance médicale avec un médecin ou une clinique.	A	-
+		L'affichage du numéro d'appel du médecin ou de la clinique sous contrat doit être prévu au niveau de l'espace d'accueil.	A	-
+		Une trousse ou armoire de premiers secours doit être prévue, contenant les fournitures essentielles pour administrer les premiers secours.	A	-

NEDF	NPQS	Locaux des employés :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le réfectoire doit être équipé de chaises ou fauteuils.	A	-
+		Le mobilier, en particulier les tables et les chaises, doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les couverts doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Des distributeurs d'eau potable ou de l'eau potable en bouteilles doivent être prévus.	-	5
+		Des casiers ou placards individuels verrouillables doivent être prévus pour les employés et les stagiaires dans les vestiaires.	A	-
+		Pour les établissements de 11 unités d'hébergement et plus, les toilettes séparées pour les hommes et les femmes doivent être dotées de portes pouvant être fermées de l'intérieur de la cabine.	A	-
+		Les toilettes doivent être dotées d'un système de chasse d'eau à pression.		
+		Pour les établissements de moins de 11 unités d'hébergement, le WC doit être doté d'une porte pouvant être fermée de l'intérieur.	A	-
+		Pour les établissements de 11 unités d'hébergement et plus, les douches séparées pour les hommes et les femmes doivent être dotées de portes pouvant être fermées de l'intérieur de la cabine.		
+		Les rideaux de douches ne sont pas acceptés.	A	-
+		Les douches doivent être alimentées en eau chaude et froide en permanence.		
+		Pour les établissements de moins de 11 unités d'hébergement, la douche doit être dotée d'une porte pouvant être fermée de l'intérieur.	A	-
+		Un (1) lavabo au minimum alimenté en eau chaude et froide et équipé d'un miroir et d'un point lumineux doit être prévu.	A	-
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	3

+	Un distributeur de savon, sèche mains ou serviettes en papier à usage unique doivent être prévus.	A	-
+	Une poubelle avec couvercle doit être prévue.	A	-
+	Le matériel dans les locaux des employés doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+	Les sols dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+	Les plafonds dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+	Les murs dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

6-2 Kasbah de la catégorie 5 étoiles :

Normes d'équipement dimensionnelles et fonctionnelles (NEDF)	Normes de production et de qualité des services (NPQS)	Normes	Type des normes	
			Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
NEDF	NPQS	Utilisation du nom commercial :		
+	+	L'appellation "kasba(h)", "casba(h)" ou "qasba(h)" est exclusivement réservée aux établissements répondant aux normes de cette grille.	A	-
NEDF	NPQS	Réservation :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La réservation par téléphone ou par internet doit être possible selon les normes complémentaires ci-après.	A	-
NEDF	NPQS	Réservation par téléphone :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La réservation par téléphone doit être possible 24h/24 et 7j/7.	-	4
	+	Le délai d'attente lors de l'appel ne doit pas dépasser cinq (5) sonneries.	-	4
	+	En cas d'attente, le réceptionniste doit présenter des excuses.	-	3
	+	Le réceptionniste doit être en mesure de s'exprimer dans au moins deux langues étrangères.	-	5
	+	Le réceptionniste doit annoncer la dénomination commerciale de l'établissement d'une manière compréhensible.	-	2

	+	Le réceptionniste doit présenter les différents types d'unités d'hébergement qu'offre l'établissement. Le réceptionniste doit indiquer les unités disponibles pour chaque type.	-	4
	+	Le réceptionniste doit présenter les tarifs des différents types d'unités d'hébergement.	-	4
	+	Le réceptionniste doit informer le client sur la politique adoptée par l'établissement concernant la confirmation de la réservation.	-	4
	+	Le réceptionniste doit informer le client sur la politique adoptée par l'établissement concernant l'annulation de la réservation.	-	4
	+	Le réceptionniste doit présenter l'information sur les horaires de check-in et de check-out.	-	4
	+	Le réceptionniste doit récapituler les informations de la réservation en précisant : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	4
	+	Le réceptionniste doit clore la conversation téléphonique par une formule de politesse.	-	4
	+	L'établissement doit envoyer la confirmation de la réservation dans un délai ne dépassant pas 24 heures par email, fax ou SMS. La confirmation de la réservation doit mentionner les informations suivantes : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	5
NEDF	NPQS	Réservation par internet :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	L'établissement doit disposer de son propre site internet et/ou de celui du groupe ou de la chaîne hôtelière auquel il appartient. Ce site doit être facilement accessible via les moteurs de recherche et permettre la réservation en ligne.	-	4
	+	Le site internet de l'établissement doit être présenté au minimum en 2 langues étrangères.	-	4

	+	Le site internet de l'établissement doit fournir les informations utiles concernant : - Le type et la catégorie officiels délivrés à l'établissement ; - Les tarifs des différents types d'unités d'hébergement ; - Le détail des taxes devant être facturées aux clients ; - Les informations sur la localisation de l'établissement ; - Les principales prestations offertes par l'établissement ; - Une fiche de contact.	-	5
	+	Le site internet de l'établissement doit contenir des informations sur la politique adoptée par l'établissement concernant la confirmation de la réservation.	-	4
	+	Le site internet de l'établissement doit contenir des informations sur la politique adoptée par l'établissement concernant l'annulation de la réservation.	-	4
	+	La réservation en ligne sur le site internet de l'établissement doit être possible en moins de 5 clics (1 clic par page à remplir).	-	5
	+	Le paiement (total ou partiel) en ligne doit être possible sur le site internet de l'établissement.	-	4
	+	La réservation doit être confirmée par le site internet de l'établissement à travers un email dans un délai ne dépassant pas 24 heures. La confirmation de la réservation doit mentionner les informations suivantes : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	5
NEDF	NPQS	Caractéristiques techniques et architecturales :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'établissement doit respecter l'architecture historique qui caractérise les kasbahs et utiliser les matériaux approuvés dans leur construction et leur restauration.	A	-

+		A l'intérieur des bâtiments, les revêtements muraux traditionnels doivent être utilisés (pisé, peinture à la chaux, enduit de cire, tadelackt, sculpture sur bois, sur plâtre, etc.).	A	-
+		Les portes peuvent être en bois de palmier ou en bois d'abricotier. Les portes intérieures basses qui obligent le visiteur à se pencher sont acceptées.	-	4
+		Les motifs sont souvent des formes géométriques inspirées de la culture locale.	-	4
NEDF	NPQS	Enseigne extérieure et façade :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'établissement doit disposer d'une enseigne extérieure permettant d'identifier clairement l'établissement.	A	-
+		L'enseigne extérieure doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	L'enseigne extérieure doit être dotée d'un éclairage nocturne en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	La porte et l'entrée de l'établissement doivent être dotées d'un éclairage nocturne.	A	-
+		L'ensemble des façades du ou des bâtiments de l'établissement doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Patio-jardin-cour intérieure et/ou espaces verts :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Des espaces verts en pleine terre doivent être aménagés à l'intérieur des bâtiments.	A	-
	+	Les espaces verts en pleine terre doivent être soignés.	-	3
	+	Des plantes en pots et/ou en jardinières doivent être prévues.	-	3
	+	Les plantes en pots et/ou en jardinières doivent être soignées.	-	3
	+	L'ensemble du mobilier dans la cour et/ou le jardin doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

	+	Lorsque les balustrades donnent sur le patio, elles doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols du patio et/ou du jardin doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs du patio et/ou du jardin doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Entrée de l'établissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'entrée principale de l'établissement doit être équipée d'un portique de sécurité.	-	5
+		L'entrée principale de l'établissement doit être équipée d'un système de vidéosurveillance en marche installé conformément aux dispositions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.	A	-
+		Un détecteur de matériaux doit être prévu à l'entrée de l'établissement.	A	-
	+	Le service portier doit être prévu à l'entrée de l'établissement .	-	4
	+	Le personnel assurant le service de portier doit porter un uniforme propre et soigné.	-	4
	+	Le personnel assurant le service de portier doit disposer d'un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	4
+		L'ensemble du matériel et des équipements de l'entrée de l'établissement doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

NEDF	NPQS	Mobiliers et décoration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		La décoration adoptée dans l'établissement doit respecter le caractère traditionnel local.	A	-
+		Le mobilier de l'établissement doit respecter le caractère traditionnel local.	A	-
NEDF	NPQS	Services à l'arrivée du client :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Lors de l'arrivée du client à l'établissement, l'accueil doit se faire à la porte du véhicule.	-	5
	+	Le personnel doit assurer le service de bagagiste.	A	-
	+	Les bagages doivent être pris en charge dès l'arrivée du client.	-	4
	+	Lorsque le transfert des bagages se fait par un petit chariot pour les établissements dont l'entrée n'est pas accessible par un véhicule, le chariot doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Lorsque le transfert des bagages se fait par un petit chariot pour les établissements dont l'entrée n'est pas accessible par un véhicule, le chariot doit être personnalisé et il doit porter le nom de l'établissement.	-	4
NEDF	NPQS	Tenue vestimentaire du personnel :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le personnel en contact avec la clientèle doit porter une tenue traditionnelle marocaine.	A	-
NEDF	NPQS	Espace et service d'accueil :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le service d'accueil pour l'enregistrement (check-in) doit être assuré derrière un comptoir, devant un bureau ou dans un hall dédié à l'arrivée des clients.	A	-

+		Une signalétique pour l'espace d'accueil permettant de le repérer facilement doit être prévue.	-	4
	+	L'espace d'accueil doit être propre et bien rangé.	-	3
	+	Le personnel d'accueil doit être présent 24h/24 et 7j/7.	A	-
	+	Le personnel d'accueil doit porter un uniforme propre et soigné.	-	3
+		Le matériel de l'espace d'accueil tel que les ordinateurs, les télécopieurs, les photocopieurs, le scanner et les câbles informatiques ne doit pas être visible, à l'exception des écrans et des claviers.	-	2
+		L'espace d'accueil doit être équipé de tables basses et de chaises et/ou de fauteuils, canapés ou sofas.	A	-
+		Une bibliothèque ou un coin de lecture doté au minimum de 10 livres en différentes langues sur l'histoire et la culture marocaine, doit être prévu.	-	5
+		Les installations et les équipements de l'espace d'accueil et du coin lecture, lorsque ce dernier est prévu, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
		La porte d'entrée de l'établissement doit être accessible par le client jour et nuit.		
	+	Lorsque la porte est fermée, un moyen d'accès doit être prévu, soit en : - Remettant au client une clé ou un code d'accès, - Prévoyant une sonnette ou un autre moyen pour contacter le personnel d'accueil.	A	-
	+	Le personnel d'accueil doit répondre efficacement à la demande du client (lieux à visiter, restaurant, taxi, etc.)	-	4
	+	Le personnel d'accueil doit présenter au client des explications claires sur les tarifs des services demandés.	-	3
	+	Le personnel d'accueil doit s'informer des autres besoins du client.	-	3
	+	Le personnel d'accueil doit parler une langue étrangère au minimum.	-	4
	+	Le personnel d'accueil doit être souriant, courtois et disponible.	-	3
	+	L'affichage des prix des différents types d'unités d'hébergement doit être exclusivement en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH).	A	-

		L'affichage des prix doit être en permanence lisible par le client. Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.		
	+	Le service internet dans les espaces communs doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	5
	+	Dans le cas d'existence de plantes et/ou fleurs naturelles, ou plantes et/ou fleurs artificielles, elles doivent être soignées.	-	3
	+	Les tableaux, sculptures ou tout autre élément de décoration doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Procédures d'enregistrement du client (check-in) :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La durée d'attente de prise en charge au check-in ne doit pas dépasser 5 minutes	-	5
	+	La procédure de check-in doit se dérouler en moins de 15 minutes, durant laquelle le réceptionniste doit : 1) Identifier le client, 2) Rappeler les éléments de la réservation, le cas échéant, 3) Expliquer les différents services de l'établissement.	-	4
	+	Le type d'unité d'hébergement et les tarifs doivent correspondre à la réservation.	-	4
	+	Le temps d'attente pour la remise de l'unité d'hébergement ne doit pas dépasser 15 minutes à partir de la fin du check-in.	-	5

	+	La livraison des bagages à l'unité d'hébergement doit s'effectuer en une durée maximale de 5 minutes après la remise de l'unité d'hébergement.	-	4
NEDF	NPQS	Procédures de départ du client (check-out) :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La procédure de check-out doit se dérouler en moins de 15 minutes suivant ces étapes : 1) Emission d'une facture, 2) Enquête sur le niveau de satisfaction du client, 3) Remerciement du client et invitation à revenir dans l'établissement.	-	5
	+	L'affichage des cartes de paiement acceptées doit être visible en permanence. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	2
	+	L'établissement doit remettre au client une facture acquittée et détaillée en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH), regroupant toutes les prestations consommées. Le prix facturé doit correspondre aux informations tarifaires indiquées sur la confirmation de réservation et dans les différents points de vente.	A	-
	+	Le processus de paiement doit être rapide.	-	3
	+	Le terminal de paiement électronique (TPE) doit être prévu. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	3
	+	La prise en charge des bagages de l'unité d'hébergement à l'espace d'accueil doit se faire à la demande du client. La livraison doit se faire en une durée maximale de 10 minutes.	-	5
	+	Le bagagiste doit accompagner le client jusqu'au véhicule avec ses bagages.	-	3

NEDF	NPQS	Toilettes dans les espaces communs :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une signalétique adaptée doit être prévue pour les toilettes réservées aux hommes et à celles réservées aux femmes.	-	5
+		L'extraction de l'air doit se faire par une fenêtre, ou par ventilation mécanique contrôlée "VMC" dans l'ensemble des toilettes dans les espaces communs.	-	4
+		La ventilation mécanique contrôlée "VMC" et/ou la fenêtre dans l'ensemble des cabines et parties communes doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Des lavabos alimentés d'eau froide et chaude et équipés d'un point lumineux et d'un miroir doivent être prévus.	A	-
+		Les lavabos peuvent-être dotés d'un mitigeur automatique avec contrôle externe de la température de l'eau. Le déclenchement de la robinetterie au niveau des lavabos peut être par commande infrarouge.	-	3
+		Tous les points d'eau liés aux lavabos doivent être raccordés à une installation d'un circuit d'eau en boucle fermée permettant l'arrivée de l'eau en moins de 3 minutes, avec une température maximale ne dépassant pas 50 °C pour l'eau chaude et 20 °C pour l'eau froide.	-	5
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie des lavabos (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	3
+		La plomberie des lavabos et des WC ne doit pas être apparente, sauf dans le cas d'ensemble design.	A	-
+		Le chauffe-eau doit être non apparent.	A	-

+		Un distributeur de savon liquide et un sèche-mains à usage unique (papier prédécoupé ou carré coton de dimensions 30x30 cm avec corbeille spécifique) doivent être prévus.	A	-
+		Un sèche-main électrique peut être prévu.	-	3
+		Une poubelle avec un couvercle et ouverture à pied ou automatique doit être prévue.	A	-
+		Les cabines WC doivent être dotées d'un système de verrouillage de l'intérieur et dotées d'un point lumineux.	A	-
	+	Les cuvettes des toilettes doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette sur dérouleur, doit être prévu.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support ou dans un panier doit être prévu.	A	-
+		Une patère dans chaque cabine WC hommes et femmes doit être prévue.	A	-
	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé. Le récipient de la balayette doit être en acier inoxydable.	-	5
+		Les toilettes dans les espaces communs doivent être en bon état d'entretien et de propreté (absence d'odeurs désagréables).	A	-
+		La robinetterie, la tuyauterie et les siphons doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les miroirs et les vitres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état de d'entretien et de propreté.	A	-

NEDF	NPQS	Couloirs, Coursives et escaliers de l'établissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Les couloirs, coursives et escaliers de l'établissement doivent être non encombrés et parfaitement éclairés jour et nuit (éclairage naturel ou artificiel), lors du passage des clients.	A	-
+		Les couloirs ou escaliers fermés doivent disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	3
	+	Lorsque les murs des couloirs, coursives et/ou escaliers sont décorés (tableaux, fresques, peintures, etc.), les éléments décoratifs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Un éclairage automatisé aux passages des clients (détecteurs de mouvements) doit être installé dans les couloirs, coursives et/ou escaliers de l'établissement.	-	3
+		Un éclairage avec ampoules à basse consommation doit être installé dans les couloirs, coursives et/ou escaliers de l'établissement.	-	3
	+	Le mobilier doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les escaliers intérieurs et extérieurs de l'établissement doivent être équipés de mains courantes lorsque le nombre de marches dépasse dix.	A	-
+		Lorsque des cendriers sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les vitres, les miroirs et les cadres, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

NEDF	NPQS	Unités d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Chaque unité d'hébergement doit porter un numéro ou une appellation qui la différencie des autres.	A	-
+		La fermeture de la porte doit se faire par une serrure classique ou un système de serrure électronique.	A	-
+		Un dispositif de commande centralisée de l'ensemble des éclairages doit être prévu à l'entrée de l'unité d'hébergement. Le système de commande centralisée doit permettre la coupure du courant électrique de chaque unité d'hébergement, à l'exception du mini bar.	-	2
+		La porte doit se fermer de l'intérieur sans possibilité d'ouverture de l'extérieur.	-	5
+		La porte doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Le personnel d'étages (femmes de chambres, valets) doit porter un uniforme propre et soigné.	-	4
+		Les vitres et les miroirs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Température dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La température dans les unités d'hébergement doit être comprise entre 18°C et 26°C.	-	5

NEDF	NPQS	Fenêtres et baies vitrées de l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Les unités d'hébergement en rez-de-chaussée ou à l'étage avec vis-à-vis, doivent être équipées d'un système de brise vue (voilages, moucharabieh, etc.) permettant le passage de la lumière seulement.	A	-
	+	Les fenêtres doivent s'ouvrir et se fermer facilement, sauf dans le cas d'application des normes de sécurité en vigueur.	-	3
+		L'ensemble des fenêtres et baies vitrées dans l'espace sommeil doivent être équipées d'un système d'occultation (rideaux, volets ou stores).	A	-
	+	Le système d'occultation dans l'espace sommeil doit être efficace (ne permet pas le passage de la lumière).	-	2
	+	Les rideaux, les volets ou les stores doivent s'ouvrir et se fermer facilement.	-	3
+		Les rails des systèmes de voilage et d'occultation ne doivent pas être visibles sauf s'ils sont intégrés aux éléments de décoration.	-	5
	+	Les cadres et les poignées des fenêtres doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Le système de brise vue et le système d'occultation doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Nuisances sonores dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le niveau d'isolation phonique doit être inférieur à 50 décibels, dans les conditions suivantes : porte de l'unité d'hébergement fermée, fenêtres fermées et air conditionné, lorsqu'il est prévu, tournant avec sa vitesse maximale.	-	5
	+	L'isolation phonique de l'unité d'hébergement doit permettre un confort sonore pour le client.	-	5

NEDF	NPQS	Téléphone - Téléviseur dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Un téléphone permettant d'effectuer des appels à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement en passant par le standard ou le service d'accueil doit être prévu.	A	-
	+	Les instructions d'utilisation du téléphone doivent être faciles à comprendre, indiquer les numéros des services fournis par l'établissement, être présentées soit sur le téléphone, soit sur un document imprimé à proximité, et être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Le téléphone (clavier, écouteur et micros) doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Le services internet filaire et/ou sans fil (Wi-Fi), doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	A	-
	+	Le téléviseur à écran plat, en état de marche et pouvant capter au minimum deux chaînes nationales, doit être prévu.	A	-
	+	Le téléviseur peut être placé sur un support ou accroché au mur.		
	+	L'accès à un minimum de 3 chaînes étrangères sur le téléviseur doit être prévu.	-	2
	+	L'image du téléviseur doit être nette.	-	4
	+	Une liste imprimée des chaînes proche du téléviseur ou de sa télécommande doit être prévue. Cette liste peut être présentée à l'ouverture de l'écran du téléviseur sur une page facile d'accès. La liste qu'elle soit imprimée ou présentée sur écran du téléviseur doit correspondre aux programmes disponibles.	-	4
	+	Une seule télécommande pour le téléviseur et le récepteur doit être mise à la disposition du client.	-	4
	+	Les câblages électriques de tous les téléviseurs doivent être invisibles.	-	4

	+	Le téléviseur doit être en bon état d'entretien et de maintenance (télécommande, boutons, clavier de commande).	-	3
NEDF	NPQS	Lits, literie, tables et éclairage de chevet dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'ensemble des lits doivent répondre aux dimensions minimales suivantes : - Pour les lits doubles : soit un lit de dimensions 140x190 cm ; - Pour les lits jumeaux/twin : soit 2 lits de dimensions 80x190 cm chacun.	A	-
+		Le matelas doit être d'une épaisseur minimale de 20 cm.	A	-
+		Une tête de lit doit être prévue.	A	-
+		Un lit supplémentaire adulte, avec alèse, doit être disponible à la demande du client.	-	5
+		Un lit supplémentaire bébé, avec alèse, doit être disponible à la demande du client.	-	2
+		Les lits supplémentaires doivent être protégés lors de leur stockage.	-	2
+		Le lit supplémentaire doit avoir un matelas d'une épaisseur minimale de 15 cm.	A	-
+		Deux (2) oreillers propres et en bon état doivent être disponibles par personne sur le lit, avec possibilité de remplacer le deuxième oreiller par un traversin.	A	-
	+	Un oreiller supplémentaire en bon état d'entretien et de propreté avec housse de protection et taie d'oreiller doit être mis à la disposition du client sur sa demande. Lorsque l'oreiller est rangé dans la penderie de l'unité d'hébergement, il doit être protégé.	-	5
+		Chaque oreiller ou traversin doit être équipé d'une housse de protection.	A	-
+		Chaque oreiller ou traversin doit avoir une taie d'oreiller ou de traversin.	A	-
+		Le sommier du lit doit être au moins de la même taille que le matelas.	A	-
+		Un protège matelas en coton (alèse), ou une housse alèse lavable doit être prévu(e) pour couvrir le matelas.	A	-

+		Une paire de draps plats par lit suffisamment longue pour couvrir le lit doit être prévue. Le drap housse pour matelas peut remplacer le drap plat de dessous. La housse de couette peut remplacer le drap plat de dessus.	A	-
+		Chaque lit doit être couvert d'une couette protégée par une housse de couette. l'ouverture de la housse de couette doit être vers le pied du lit.	A	-
	+	Une couverture supplémentaire en bon état de propreté doit être prévue sur demande. Lorsque la couverture supplémentaire est rangée dans l'unité d'hébergement, elle doit être protégée.	-	5
	+	Le linge de lit (alèse, drap, taie, housse de protection, couette et/ou couverture) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	La literie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les couvre-lits et les coussins décoratifs doivent être en bon état de présentation et de propreté. Un coussin décoratif ne peut pas remplacer un oreiller.	-	3
	+	Le service "préparation du lit" doit être assuré correctement et régulièrement tous les jours tout au long du séjour.	-	5
+		Une (1) table de chevet par personne, ou équivalent, doit être installée sur le côté du lit avec une surface libre pour déposer des affaires personnelles.	A	-
+		Une (1) lampe ou applique murale doit être prévue pour chaque table de chevet. Chaque lampe ou applique murale doit être dotée d'un interrupteur individuel.	A	-
	+	L'accès au lit doit être facile des deux côtés.	A	-
NEDF	NPQS	Équipement minimal dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Deux (2) points lumineux au minimum doivent être prévus pour éclairer l'unité d'hébergement. Chaque spot encastré est compté comme un point lumineux.	A	-

	+	Lorsque des abat-jours sont prévus, ils doivent être propres et correctement installés.	-	3
	+	Toutes les lampes doivent être en état de fonctionnement.	-	3
	+	Les points lumineux doivent éclairer la totalité de l'unité d'hébergement (il ne doit pas y avoir de zones sombres).	-	3
+		Une (1) table d'une hauteur égale ou avoisinant 70 cm, servant de bureau et/ou de coiffeuse doit être prévue.	A	-
+		Deux (2) prises de courant électrique libres et facilement accessibles doivent être prévues.	A	-
	+	Tous les équipements électriques (interrupteurs, prises de courant électrique) doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Un (1) porte bagage fixe ou pliable doit être prévu dans l'unité d'hébergement.	A	-
+		Un (1) porte bagage fixe ou pliable supplémentaire peut être prévu dans l'unité d'hébergement.	-	5
+		Une penderie ou équivalent doit être prévue.	A	-
+		La penderie ou équivalent doit être 1) d'une profondeur minimale de 50 cm et 2) d'une hauteur minimale de 140 cm sous la barre de penderie.	-	4
+		La penderie doit être fermée par des portes battantes ou coulissantes. Les rideaux ne sont pas acceptés comme moyen de fermeture de la penderie.	A	-
+		La penderie doit comporter des tiroirs et/ou étagères.	A	-
+		Lorsque l'unité d'hébergement dispose d'un dressing-room, il doit comporter des cintres, des étagères et/ou tiroirs et un porte bagage. Cette norme permet de valider les normes relatives à la penderie.	-	5
	+	La penderie ou le dressing-room doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Lorsqu'un dressing-room est prévu, il doit être fermé par une porte. Les rideaux ne sont pas acceptés comme moyen de fermeture du dressing-room.	-	5
+		Un minimum de deux (2) cintres à barres et un (1) cintre à pinces par personne doivent être prévus.	A	-

			Les cintres disponibles dans les blanchisseries ne sont pas acceptés. Le cintre avec à la fois une barre et une pince est considéré comme un cintre à pince. Tous les cintres doivent être homogènes.		
+			Un minimum de quatre (4) cintres à barres et deux (2) cintres à pinces par personne doivent être prévus. Les cintres disponibles dans les blanchisseries ne sont pas acceptés. Le cintre avec à la fois une barre et une pince est considéré comme un cintre à pince. Tous les cintres doivent être homogènes.	-	5
+			Deux (2) assises (chaises, fauteuils, poufs, sofas ou canapés) au minimum doivent être prévues. Le lit n'est pas considéré comme une assise.	A	-
+			Une (1) assise supplémentaire (chaise, fauteuil, pouf, sofa ou canapé) peut être prévue. Le lit n'est pas considéré comme une assise.	-	5
+			Une table basse doit être prévue.	A	-
+			Lorsqu'un espace extérieur privé ou un balcon d'une surface minimale de 3m ² en supplément de la surface de l'unité d'hébergement est prévu, il doit être équipé au minimum de deux assises et d'une table. Les sols, les garde-corps et le mobilier, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+			Un grand miroir, mural sur support ou fixé à l'intérieur de la porte de la penderie doit être prévu. Ce miroir ne remplace pas le miroir de la table servant de bureau et/ou de coiffeuse.	-	5
+			Un coffre-fort à verrouillage électronique et fixé solidement doit être prévu.	A	-
	+		Le mini bar silencieux, à système d'absorption, branché à l'électricité et en état de fonctionnement doit être prévu.	-	4
	+		Le mini bar doit disposer : 1) d'un minimum de 4 boissons respectant la date de péremption, 2) de 2 verres autres que ceux de la salle de bain (protégés par des couvercles ou retournés sur un set à usage unique).	-	4

	+	La carte du mini bar doit mentionner les tarifs des produits en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH) et le montant des taxes pouvant être facturées au client lorsqu'elles ne sont pas incluses dans les prix affichés.	A	-
	+	Le mini bar doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Les claviers des télécommandes et les boîtiers muraux de l'air conditionné ou du chauffage, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Les équipements et le mobilier de l'unité d'hébergement doivent être en bon état de maintenance, d'entretien et de propreté.	-	3
NEDF	NPQS	Autres services dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le service de blanchisserie, de nettoyage à sec ou de repassage doit être proposé dans l'unité d'hébergement.	A	-
	+	Le service du cirage chaussures doit être proposé au client dans l'unité d'hébergement.	-	3
	+	Le service de couture et de retouche des vêtements doit être proposé au client dans l'unité d'hébergement.	-	3
	+	Les tarifs des services proposés dans l'unité d'hébergement doivent être affichés en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH) ainsi que le montant des taxes pouvant être facturées au client lorsqu'elles ne sont pas incluses dans les prix affichés.	A	-
NEDF	NPQS	Petit équipement dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Des sacs pour collecter les vêtements destinés à la blanchisserie, au nettoyage à sec ou au repassage doivent être mis à la disposition du client dans l'unité d'hébergement.	-	4
+		Une corbeille doit être mise à la disposition du client : 1) différente de celle présente dans la salle de bain, 2) avec un intérieur métallique et non	-	5

			inflammable fournie obligatoirement dans les unités d'hébergement réservées aux fumeurs, 3) avec ou sans couvercle.		
	+		La corbeille doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+		Des fournitures pour écrire (bloc-notes et un crayon au minimum) doivent être mis à la disposition du client dans l'unité d'hébergement.	A	-
	+		Le panneau "ne pas déranger" doit être prévu. Le panneau peut être électronique.	-	4
	+		Les services de l'établissement doivent être affichés sur un document en bon état d'entretien et de propreté dans chaque unité d'hébergement.	-	2
	+		Toutes les brochures et la documentation mises à la disposition du client, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
NEDF	NPQS		Sanitaires de l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+		Lorsque la salle de bain est équipée d'une porte, cette dernière doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+			La salle de bain peut être équipée d'un système d'aération adéquat (VMC et/ou fenêtre donnant sur l'extérieur).	-	3
	+		Le système d'aération doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+			Les WC doivent être équipés d'un rouleau de papier toilette sur dérouleur.	A	-
+			Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support ou dans un panier doit être prévu.	A	-
	+		Le dérouleur de papier toilette doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+			Un distributeur de sacs pour récupération des serviettes hygiéniques doit être placé à proximité de la cuvette des WC.	-	4
	+		Les cuvettes des WC doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	-	3

	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé. Le récipient de la balayette doit être en acier inoxydable.	A	-
	+	Lorsqu'un bidet et/ou une douchette proches des WC sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Si la salle de bain contient : 1) Une douche seulement : elle doit être équipée d'une douchette sur barre ajustable ou d'une douche pluie en plafond avec une douchette en plus. 2) Une baignoire seulement : elle doit être équipée d'un dispositif de douche sur barre ajustable. 3) Une baignoire et une douche : une douchette sur barre ajustable est exigée seulement pour la douche.	A	-
+		Une poignée de sécurité, permettant sa prise en main en position debout, doit être prévue dans le cas de douche et/ou douche sur baignoire.	A	-
+		Lorsqu'un pare-douche ou une cabine de douche est prévu(e), il(elle) doit être obligatoirement en verre.	-	5
	+	Le pare-douche ou cabine de douche doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le lavabo doit être alimenté en eau chaude et en eau froide.	A	-
+		Tous les points d'eau liés aux lavabos et aux douches doivent être raccordés à une installation d'un circuit d'eau en boucle fermée permettant l'arrivée de l'eau en moins de 3 minutes, avec une température maximale ne dépassant pas 50°C pour l'eau chaude et 20°C pour l'eau froide.	-	4
+		La plomberie des lavabos et WC doit être non apparente, sauf dans le cas d'ensemble design.	A	-
+		Un espace ou des étagères doivent être aménagés pour permettre au client de déposer ses affaires de toilette.	-	4
+		Deux (2) verres pour se rincer la bouche protégés par des couvercles ou retournés sur un set à usage unique doivent être prévus. Ils ne doivent pas être confondus avec ceux du mini bar.	A	-

	+	Les verres pour se rincer la bouche ainsi que leurs couvercles doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Le chauffe-eau doit être non apparent.	A	-
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	3
	+	Un sèche-cheveux en bon état de maintenance et de propreté doit être prévu.	A	-
+		Deux (2) patères ou une (1) patère à deux crochets doivent être prévues.	A	-
+		Une poubelle avec couvercle s'ouvrant à l'aide d'une pédale ou automatiquement doit être prévue.	A	-
+		Deux (2) points lumineux au minimum doivent être prévus.	A	-
	+	Un éclairage adapté doit être prévu et doit permettre d'éviter les zones d'ombre sur le visage face au miroir.	-	3
+		Une (1) prise de courant électrique pour le rasoir avec un transformateur de basse tension doit être prévue, cette prise peut également être intégrée au sèche-cheveux mural.	-	5
+		Un miroir au-dessus du lavabo doit être prévu.	A	-
+		Un miroir grossissant sans éclairage intégré doit être prévu.	-	3
+		Une boîte de serviettes en papier doit être prévue. Elle peut être déposée dans la salle de bain ou à l'extérieur dans l'unité d'hébergement.	-	4
+		Une étagère spécifique ou un support pour deux serviettes de bain doit être prévu, 1) il doit être différent du porte serviettes et des patères, 2) à proximité de la baignoire et/ou de la douche.	A	-
+		Un porte serviettes ou support pour 2 serviettes doit être prévu, 1) il doit être différent de l'étagère spécifique ou le support pour les serviettes de bain et des patères et 2) il doit être à proximité des lavabos.	A	-

	+	Des produits d'accueil doivent être prévus pour chaque client : 1 shampoing, 1 savon, 1 gel douche en plus d'un produit supplémentaire (après shampoing, crème corps, etc.)	A	-
	+	Les produits d'accueil doivent être à usage unique, siglés sous le nom de l'établissement ou d'une même marque.	-	5
+		Le linge de toilette doit être entièrement en coton. Le minimum requis par personne dans la salle de bain est de : - Un (1) drap de bain (150x100 cm) ; - Une (1) serviette de toilette (100x50 cm) ; - Un (1) tapis de bain (70x50 cm).	A	-
+		Une serviette carrée pour le visage (30x30cm) ou un gant de toilette en coton doit être prévu par personne.	-	2
+		Un peignoir de bain par personne doit être prévu. Il peut être rangé dans la salle de bain ou à l'extérieur dans l'unité d'hébergement.	A	-
	+	Une paire de chaussons à usage unique doit être prévue par personne. Elle peut être rangée dans la salle de bain ou à l'extérieur dans l'unité d'hébergement.	A	-
	+	Le linge de toilettes doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	La faïence murale de la baignoire et/ou douche, doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les équipements (porte-serviette, étagère, etc.), robinetterie et bondes doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Les joints des baignoires, des lavabos et des douches doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les fenêtres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté	A	-

NEDF	NPQS	Espaces petit-déjeuner, de restauration ou de boissons:	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le service du petit-déjeuner doit être prévu dans l'espace petit-déjeuner 7j/7. L'affichage des horaires du service du petit-déjeuner doit être prévu à l'entrée de l'espace petit-déjeuner ou de restauration.	A	-
	+	Le service de déjeuner ou de dîner doit être prévu 7j/7 dans le ou les espaces de restauration.	A	-
	+	Les services de déjeuner et de dîner peuvent être prévus 7j/7 dans le ou les espaces de restauration.	-	5
	+	L'espace petit-déjeuner, de restauration ou de boissons doit être strictement non-fumeur avec la possibilité de disposer d'une zone isolée réservée aux fumeurs.	-	5
+		L'espace petit-déjeuner, de restauration ou de boissons fermé doit avoir une température ambiante comprise entre 18°C et 26°C.	A	-
+		Un système d'extraction d'air ou d'aération doit être installé, dans les espaces fermés, pour empêcher la propagation de l'odeur de la fumée, des odeurs de cuisine et/ou de préparation dans la salle.	-	3
	+	Les stations ou unités de service et/ou de distribution, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Une distance minimale de 1,5 m doit être prévue entre les stations ou unités de service et/ou de distribution et les tables réservées aux clients.	-	3
	+	Les points d'éclairage doivent être en bon état de maintenance.	-	3
	+	Une animation musicale soit par un groupe de musiciens ou des instruments de musique doit être prévue, au moins pendant le service du déjeuner ou du dîner.	-	4
	+	Le niveau sonore de la musique doit permettre de mener une conversation entre deux clients sur la même table.	-	3
	+	Les tableaux, les sculptures ou tout élément de décoration doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

	+	Le mobilier, en particulier les tables et les chaises, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les voilages, les tentures et les stores, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	L'art de la table dans les espaces petit-déjeuner ou de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	Les couverts doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	La verrerie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Le linge de la table (nappes, set de table, autres nappes, etc.) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les serviettes de table doivent être prévues.	A	-
+		Les serviettes de table doivent être en tissu.	A	-
NEDF	NPQS	Services du petit-déjeuner :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La carte du petit-déjeuner doit être prévue. Les prix doivent être affichés sur la carte du petit-déjeuner en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
+		La carte du petit-déjeuner doit être prévue dans une langue étrangère au minimum.	A	-

	+	La carte doit être propre et en bon état.	-	5
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit porter un uniforme.	-	4
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	4
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service du petit-déjeuner doivent être propres et soignées.	-	4
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit être souriant, courtois et disponible.	-	4
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	5
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	5
	+	En cas de besoin d'intervention (table bancale, absence de sel ou poivre, couvert tombé au sol, etc.), le personnel de service du petit-déjeuner doit être efficace et cordial.	-	5
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	5
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	4
	+	Les plats chauds et froids doivent être servis à une température convenable.	-	5
	+	Les plats et les boissons servis doivent correspondre à la commande.	-	4
	+	Le set d'épices (sel, poivre, moutarde, sauces, etc.) doit être propre, bien présenté et en nombre suffisant sur la table ou apporté à la demande du client.	-	3
	+	L'addition doit être présentée à la demande du client. Cette norme est non applicable si le service du petit-déjeuner est inclus dans le prix de l'unité d'hébergement.	-	5
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté.	-	5

			Cette norme est non applicable si le service du petit-déjeuner est inclus dans le prix de l'unité d'hébergement.		
	+		L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale. Cette norme est non applicable si le service du petit-déjeuner est inclus dans le prix de l'unité d'hébergement.	-	5
	+		Le personnel de service du petit-déjeuner doit montrer de l'attention lors de l'entrée et du départ du client.	-	4
NEDF	NPQS		Services du déjeuner et/ou dîner :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+		La carte de restauration et de boissons autre que celle du petit-déjeuner doit être prévue.	A	-
	+		Les prix doivent être affichés sur la carte de restauration et de boissons en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
+			La carte de restauration et de boissons doit être prévue dans une langue étrangère au minimum.	A	-
	+		La carte doit être propre et en bon état.	-	5
	+		La durée d'attente ne doit pas dépasser 1 minute pour que le client prend une place dans l'espace de restauration.	-	5
	+		Une proposition de boissons doit être effectuée en une durée maximale de 5 minutes après que le client soit installé.	-	5
	+		Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit suggérer et fournir des explications sur les plats proposés par l'établissement.	-	5
	+		Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	4

	+	Le set d'épices (sel, poivre, moutarde, sauces, etc.) doit être propre, bien présenté et en nombre suffisant sur la table ou apporté à la demande du client.	-	3
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit fournir, à la demande du client, des informations utiles sur les types de plats proposés et les boissons mentionnés sur la carte.	-	5
	+	Les verres vides doivent être remplis à nouveau par le serveur.	-	4
	+	Les plats et les boissons servis doivent correspondre à la commande.	-	4
	+	En cas de besoin d'intervention (table bancale, absence de sel ou poivre, couvert tombé au sol, etc.), le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit être efficace et cordial.	-	5
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit porter un uniforme.	-	4
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	4
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service du déjeuner et/ou dîner doivent être propres et soignées.	-	4
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit être souriant, courtois et disponible.	-	4
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	4
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	4
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	4
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit proposer au client du thé, du café ou une infusion à la fin du repas. Le café doit être préparé à la demande du client à l'aide d'une machine espresso avec broyeur de café en grains.	-	5
	+	L'addition doit être présentée à la demande du client.	-	5

	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale.	-	5
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit montrer de l'attention lors de l'arrivée et du départ du client.	-	4
NEDF	NPQS	Présentation des mets dans les espaces de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Les entrées doivent être bien présentées.	-	5
	+	Le plat principal doit être bien présenté.	-	5
	+	Les plats chauds et froids doivent être servis à une température convenable.	-	5
	+	Les desserts doivent être bien présentés.	-	5
NEDF	NPQS	Room service :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Un room service peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
	+	La carte de restauration et de boissons du room service, doit inclure : 1) le numéro d'appel du room service, 2) les horaires du service, 3) les prix en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH), 4) le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Tous les plats et les boissons mentionnés sur la carte doivent être disponibles.	-	5
	+	La prise de commande doit être effectuée par téléphone ou via un autre support disposé dans l'unité d'hébergement, et le temps d'attente pour la prise de commande ne doit pas dépasser 3 min.	-	4
	+	La prise de commande dans une langue étrangère doit être prévue.	-	4

	+	La commande par téléphone doit être récapitulée de manière compréhensible. Si la commande n'est pas prise par téléphone, cette norme est non applicable.	-	2
	+	Le temps d'attente annoncé lors de la prise de commande doit être respecté.	-	3
	+	Le plat doit correspondre à la commande du client.	-	2
	+	La tenue et l'apparence du personnel du room service doivent être propres et soignées.	-	4
	+	Les plats doivent être servis à une température convenable.	-	4
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	4
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale.	-	3
NEDF	NPQS	Services dans l'espace servant des boissons :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
-	+	Un service de boissons peut être prévu dans l'espace servant des boissons. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit être souriant, courtois et disponible.	-	4
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit parler une langue étrangère au minimum.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit porter un uniforme.	-	4
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service de l'espace servant des boissons doivent être propres et soignées.	-	3

	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	4
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	4
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	4
	+	Les boissons doivent être proposées au client dans un délai ne dépassant pas 5 minutes après son installation.	-	5
	+	La vaisselle des boissons doit être propre et adaptée au choix des boissons.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit suggérer des boissons disponibles. Le café doit être préparé à la demande du client à l'aide d'une machine à café espresso avec broyeur de café en grains.	-	5
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit fournir des informations utiles sur les boissons à la demande du client.	-	3
	+	Les boissons servies doivent correspondre à la commande.	-	4
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	4
	+	L'addition doit être présentée à la demande du client.	-	5
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale.	-	5
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit montrer de l'attention lors de l'entrée et du départ du client.	-	4

NEDF	NPQS	Piscine intérieure et/ou extérieure :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Le service de natation peut être prévu dans la piscine intérieure et/ou extérieure. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	4
+		La piscine intérieure, lorsqu'elle est prévue, doit être chauffée au minimum à 26°C.	-	4
+		Un panneau d'instructions à respecter doit être placé d'une manière visible à proximité de la piscine. Les informations peuvent être soit écrites soit illustrées par des pictogrammes.	A	-
+		Le panneau d'instructions à respecter doit préciser en particulier :- Les horaires d'ouverture ; - Le numéro de contact en cas d'urgence et l'emplacement du téléphone le plus proche ; - Les règles d'utilisation des plongeurs ou toboggans lorsqu'ils existent ; - L'âge des enfants devant être accompagnés ; - La tenue adaptée à la natation ; - L'interdiction de l'accès des animaux.	-	5
	+	Les douches aménagées près de la piscine doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
+		Les profondeurs de l'eau du bassin ou des bassins doivent être marquées soit en centimètres ou en mètres. La marque doit être visible et lisible tout autour du bassin ou des bassins et en particulier à proximité de l'entrée du bassin.	-	2
+		Le pourtour de la piscine doit être antidérapant.	A	-
	+	L'espace piscine (incluant la piscine et ses abords) doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
	+	L'eau de la piscine doit être propre.	A	-
	+	Les joints dans et autour du bassin ou des bassins doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

+		Des transats ou des chaises et des tables à leur proximité doivent être prévus.	-	4
+		Des parasols doivent être prévus près de la piscine extérieure.	-	4
		Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être disponibles en nombre suffisant.	-	4
	+	Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Des matelas disposés sur les transats, en bon état d'entretien et de propreté, doivent être prévus.	-	4
	+	Un service de linge de bain doit être proposé au client.	-	4
	+	Le linge de bain doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		La surveillance de la piscine doit être assurée par un maître-nageur, ayant un certificat de sauveteur. Un employé polyvalent, ayant une formation adaptée, peut assurer ce service.	-	4
	+	Un service de boissons et de collations peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	4
	+	La carte des boissons et des collations doit indiquer les prix en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	4
	+	Les collations doivent être servies à une température convenable.	-	4
	+	Les commandes des boissons et des collations doivent être traitées dans un délai raisonnable.	-	4
	+	La vaisselle doit être collectée régulièrement.	-	5
	+	Le personnel de service doit porter un uniforme facilement reconnaissable.	-	4
	+	Le personnel de service doit être souriant, courtois et disponible.	-	4
	+	Le personnel de service doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	4

	+	Le personnel de service doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	2
	+	Le personnel de service doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	4
NEDF	NPQS	Espace de bain de soleil :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Un espace de bain de soleil peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
+		Des plantes en pots et/ou en jardinières doivent être prévues.	-	5
	+	Les pots et/ou les jardinières, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les sols de l'espace de bain de soleil doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les murs de l'espace de bain de soleil doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le mobilier de l'espace de bain de soleil doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Des transats ou des chaises et des tables à leur proximité doivent être prévus. Des parasols doivent être prévus.	-	3
	+	Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être disponibles en nombre suffisant.	-	3
	+	Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Des matelas disposés sur les transats, en bon état d'entretien et de propreté, doivent être prévus.	-	5

NEDF	NPQS	Espace détente :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Un service de bain dans un hammam traditionnel peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Lorsque l'établissement est doté d'un seul hammam traditionnel, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un hammam traditionnel supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le hammam destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.	-	3
+		Le hammam traditionnel doit être équipé d'une table de gommage, lorsque le service gommage est prévu.	-	3
	+	Le hammam traditionnel doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+	+	Un service de sauna peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un seul sauna, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un sauna supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le sauna destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.	-	3
+		Le revêtement intérieur du sauna doit être en bois naturel.	-	3
+		Le sauna doit être équipé à l'intérieur d'un hygromètre, d'un thermomètre et d'un sablier en bon état de fonctionnement.		
+		La source de chaleur et d'éclairage doivent être protégés afin d'éviter les brûlures.	-	3
	+	Un seau d'eau et une louche en bois doivent être prévus.		
		Le sauna doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2

+	+	Un service de jacuzzi peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un seul jacuzzi, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un jacuzzi supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le jacuzzi destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.	-	3
+		L'eau dans le jacuzzi doit être propre. La température de l'eau doit être comprise entre 32°C et 40°C.	-	3
+		Le jacuzzi doit être équipé d'une poignée de sécurité lorsque l'accès comprend plus de trois marches.	-	3
	+	Le jacuzzi doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+	+	Un service de massage dans la cabine ou la salle de massage peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	4
+		Un lavabo alimenté en eau chaude et froide doit être prévu à l'intérieur de la cabine ou la salle de massage.	-	4
	+	Le matériel de massage, en particulier les tables ou lits de massage, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	La cabine ou la salle de massage doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Le personnel assurant les soins de bien être doit avoir une formation adéquate.	-	5
+	+	Une salle de repos peut être prévue. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
+		La salle de repos doit être équipée de chaises longues, lits de repos, musique d'ambiance, matelas, etc.	-	5
	+	Les tarifs des services de l'espace détente doivent être affichés en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH).	A	-

			Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.		
	+		Le terminal de paiement électronique (TPE) doit être prévu. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	5
	+		Un formulaire de déclaration d'absence de contre-indications d'utilisation des services de l'espace détente doit être remis au client pour qu'il le remplisse à son entrée dans cet espace.	-	5
	+		Des chaussons à usage unique et des peignoirs doivent être mis à la disposition du client dans l'espace détente.	-	3
+			Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, dans l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+			Les sols de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+			Les plafonds, les vélums et les verrières de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+			Les murs de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Assistance médicale :		Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+			L'établissement doit conclure une convention d'assistance médicale avec un médecin ou une clinique.	A	-
+			L'affichage du numéro d'appel du médecin ou de la clinique sous contrat doit être prévu au niveau de l'espace d'accueil.	A	-
+			Une trousse ou armoire de premiers secours doit être prévue, contenant les fournitures essentielles pour administrer les premiers secours.	A	-

NEDF	NPQS	Locaux des employés :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le réfectoire doit être équipé de chaises ou fauteuils.	A	-
+		Le mobilier, en particulier les tables et les chaises, doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les couverts doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Des distributeurs d'eau potable ou de l'eau potable en bouteilles doivent être prévus.	-	5
+		Des casiers ou placards individuels verrouillables doivent être prévus pour les employés et les stagiaires dans les vestiaires.	A	-
+		Pour les établissements de 11 unités d'hébergement et plus, les toilettes séparées pour les hommes et les femmes doivent être dotées de portes pouvant être fermées de l'intérieur de la cabine.	A	-
		Les toilettes doivent être dotées d'un système de chasse d'eau à pression.		
+		Pour les établissements de moins de 11 unités d'hébergement, le WC doit être doté d'une porte pouvant être fermée de l'intérieur.	A	-
		Pour les établissements de 11 unités d'hébergement et plus, les douches séparées pour les hommes et les femmes doivent être dotées de portes pouvant être fermées de l'intérieur de la cabine.		
+		Les rideaux de douches ne sont pas acceptés.	A	-
		Les douches doivent être alimentées en eau chaude et froide en permanence.		
+		Pour les établissements de moins de 11 unités d'hébergement et lorsque l'établissement dispose d'une douche, la douche doit être dotée d'une porte pouvant être fermée de l'intérieur.	-	5
+		Un (1) lavabo au minimum alimenté en eau chaude et froide et équipé d'un miroir et d'un point lumineux doit être prévu.	A	-

+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un distributeur de savon, sèche mains ou serviettes en papier à usage unique doivent être prévus.	A	-
+		Une poubelle avec couvercle doit être prévue.	A	-
+		Le matériel dans les locaux des employés doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

6-3 Kasbah de la catégorie 4 étoiles :

Normes d'équipement dimensionnelles et fonctionnelles (NEDF)	Normes de production et de qualité des services (NPQS)	Normes	Type des normes	
			Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
NEDF	NPQS	Utilisation du nom commercial :		
+	+	L'appellation "kasba(h)", "casba(h)" ou "qasba(h)" est exclusivement réservée aux établissements répondant aux normes de cette grille.	A	-
NEDF	NPQS	Réservation :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La réservation par téléphone ou par internet doit être possible selon les normes complémentaires ci-après.	A	-
NEDF	NPQS	Réservation par téléphone :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La réservation par téléphone doit être possible 24h/24 et 7j/7.	-	3
	+	Le délai d'attente lors de l'appel ne doit pas dépasser cinq (5) sonneries.	-	3
	+	En cas d'attente, le réceptionniste doit présenter des excuses.	-	2
	+	Le réceptionniste doit être en mesure de s'exprimer dans au moins deux langues étrangères.	-	4
	+	Le réceptionniste doit annoncer la dénomination commerciale de l'établissement d'une manière compréhensible.	-	2

	+	Le réceptionniste doit présenter les différents types d'unités d'hébergement qu'offre l'établissement. Le réceptionniste doit indiquer les unités disponibles pour chaque type.	-	3
	+	Le réceptionniste doit présenter les tarifs des différents types d'unités d'hébergement.	-	3
	+	Le réceptionniste doit informer le client sur la politique adoptée par l'établissement concernant la confirmation de la réservation.	-	3
	+	Le réceptionniste doit informer le client sur la politique adoptée par l'établissement concernant l'annulation de la réservation.	-	3
	+	Le réceptionniste doit présenter l'information sur les horaires de check-in et de check-out.	-	3
	+	Le réceptionniste doit récapituler les informations de la réservation en précisant : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	3
	+	Le réceptionniste doit clore la conversation téléphonique par une formule de politesse.	-	3
	+	L'établissement doit envoyer la confirmation de la réservation dans un délai ne dépassant pas 24 heures par email, fax ou SMS. La confirmation de la réservation doit mentionner les informations suivantes : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	4
NEDF	NPQS	Réservation par internet :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	L'établissement doit disposer de son propre site internet et/ou de celui du groupe ou de la chaîne hôtelière auquel il appartient. Ce site doit être facilement accessible via les moteurs de recherche et permettre la réservation en ligne.	-	3
	+	Le site internet de l'établissement doit être présenté au minimum en 2 langues étrangères.	-	3

	+	Le site internet de l'établissement doit fournir les informations utiles concernant : - Le type et la catégorie officiels délivrés à l'établissement ; - Les tarifs des différents types d'unités d'hébergement ; - Le détail des taxes devant être facturées aux clients ; - Les informations sur la localisation de l'établissement ; - Les principales prestations offertes par l'établissement ; - Une fiche de contact.	-	4
	+	Le site internet de l'établissement doit contenir des informations sur la politique adoptée par l'établissement concernant la confirmation de la réservation.	-	3
	+	Le site internet de l'établissement doit contenir des informations sur la politique adoptée par l'établissement concernant l'annulation de la réservation.	-	3
	+	La réservation en ligne sur le site internet de l'établissement doit être possible en moins de 5 clics (1 clic par page à remplir).	-	4
	+	Le paiement (total ou partiel) en ligne doit être possible sur le site internet de l'établissement.	-	3
	+	La réservation doit être confirmée par le site internet de l'établissement à travers un email dans un délai ne dépassant pas 24 heures. La confirmation de la réservation doit mentionner les informations suivantes : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	4
NEDF	NPQS	Caractéristiques techniques et architecturales :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'établissement doit respecter l'architecture historique qui caractérise les kasbahs et utiliser les matériaux approuvés dans leur construction et leur restauration.	A	-

+		A l'intérieur des bâtiments, les revêtements muraux traditionnels doivent être utilisés (pisé, peinture à la chaux, enduit de cire, tadelackt, sculpture sur bois, sur plâtre, etc.).	A	-
+		Les portes peuvent être en bois de palmier ou en bois d'abricotier. Les portes intérieures basses qui obligent le visiteur à se pencher sont acceptées.	-	3
+		Les motifs sont souvent des formes géométriques inspirées de la culture locale.	-	3
NEDF	NPQS	Enseigne extérieure et façade :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'établissement doit disposer d'une enseigne extérieure permettant d'identifier clairement l'établissement.	A	-
+		L'enseigne extérieure doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	L'enseigne extérieure doit être dotée d'un éclairage nocturne en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	La porte et l'entrée de l'établissement doivent être dotées d'un éclairage nocturne.	A	-
+		L'ensemble des façades du ou des bâtiments de l'établissement doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Patio-jardin-cour intérieure et/ou espaces verts :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Des espaces verts en pleine terre doivent être aménagés à l'intérieur des bâtiments.	A	-
	+	Les espaces verts en pleine terre doivent être soignés.	-	3
	+	Des plantes en pots et/ou en jardinières doivent être prévues.	-	2
	+	Les plantes en pots et/ou en jardinières doivent être soignées.	-	3
	+	L'ensemble du mobilier dans la cour et/ou le jardin doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

	+	Lorsque les balustrades donnent sur le patio, elles doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols du patio et/ou du jardin doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs du patio et/ou du jardin doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Entrée de l'établissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'entrée principale de l'établissement doit être équipée d'un portique de sécurité.	-	5
+		L'entrée principale de l'établissement doit être équipée d'un système de vidéosurveillance en marche installé conformément aux dispositions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.	A	-
+		Un détecteur de matériaux doit être prévu à l'entrée de l'établissement.	A	-
	+	Le service portier doit être prévu à l'entrée de l'établissement .	-	3
	+	Le personnel assurant le service de portier doit porter un uniforme propre et soigné.	-	3
	+	Le personnel assurant le service de portier doit disposer d'un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	3
+		L'ensemble du matériel et des équipements de l'entrée de l'établissement doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

NEDF	NPQS	Mobiliers et décoration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		La décoration adoptée dans l'établissement doit respecter le caractère traditionnel local.	A	-
+		Le mobilier de l'établissement doit respecter le caractère traditionnel local.	A	-
NEDF	NPQS	Services à l'arrivée du client :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le personnel doit assurer le service de bagagiste.	-	4
	+	Les bagages doivent être pris en charge dès l'arrivée du client.	-	3
NEDF	NPQS	Tenue vestimentaire du personnel :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le personnel en contact avec la clientèle doit porter une tenue traditionnelle marocaine.	A	-
NEDF	NPQS	Espace et service d'accueil :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le service d'accueil pour l'enregistrement (check-in) doit être assuré derrière un comptoir, devant un bureau ou dans un hall dédié à l'arrivée des clients.	A	-
+		Une signalétique pour l'espace d'accueil permettant de le repérer facilement doit être prévue.	-	3
	+	L'espace d'accueil doit être propre et bien rangé.	-	3
	+	Le personnel d'accueil doit être présent 24h/24 et 7j/7.	A	-
	+	Le personnel d'accueil doit porter un uniforme propre et soigné.	-	3
+		Le matériel de l'espace d'accueil tel que les ordinateurs, les télécopieurs, les photocopieurs, le scanner et les câbles informatiques ne doit pas être visible, à l'exception des écrans et des claviers.	-	2

+		L'espace d'accueil doit être équipé de tables basses et de chaises et/ou de fauteuils, canapés ou sofas.	A	-
+		Une bibliothèque ou un coin de lecture doté au minimum de 10 livres en différentes langues sur l'histoire et la culture marocaine, doit être prévu.	-	4
+		Les installations et les équipements de l'espace d'accueil et du coin lecture, lorsque ce dernier est prévu, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
		La porte d'entrée de l'établissement doit être accessible par le client jour et nuit.		
	+	Lorsque la porte est fermée, un moyen d'accès doit être prévu, soit en : - Remettant au client une clé ou un code d'accès, - Prévoyant une sonnette ou un autre moyen pour contacter le personnel d'accueil.	A	-
	+	Le personnel d'accueil doit répondre efficacement à la demande du client (lieux à visiter, restaurant, taxi, etc.)	-	3
	+	Le personnel d'accueil doit présenter au client des explications claires sur les tarifs des services demandés.	-	3
	+	Le personnel d'accueil doit s'informer des autres besoins du client.	-	2
	+	Le personnel d'accueil doit parler une langue étrangère au minimum.	-	3
	+	Le personnel d'accueil doit être souriant, courtois et disponible.	-	3
	+	L'affichage des prix des différents types d'unités d'hébergement doit être exclusivement en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). L'affichage des prix doit être en permanence lisible par le client. Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Le service internet dans les espaces communs doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	4
	+	Les tableaux, sculptures ou tout autre élément de décoration doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Procédures d'enregistrement du client (check-in) :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La durée d'attente de prise en charge au check-in ne doit pas dépasser 5 minutes	-	3
	+	La procédure de check-in doit se dérouler en moins de 15 minutes, durant laquelle le réceptionniste doit : 1) Identifier le client, 2) Rappeler les éléments de la réservation, le cas échéant, 3) Expliquer les différents services de l'établissement.	-	3
	+	Le type d'unité d'hébergement et les tarifs doivent correspondre à la réservation.	-	3
	+	Le temps d'attente pour la remise de l'unité d'hébergement ne doit pas dépasser 15 minutes à partir de la fin du check-in.	-	3
	+	La livraison des bagages à l'unité d'hébergement doit s'effectuer en une durée maximale de 5 minutes après la remise de l'unité d'hébergement.	-	3
NEDF	NPQS	Procédures de départ du client (check-out) :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La procédure de check-out doit se dérouler en moins de 15 minutes suivant ces étapes : 1) Emission d'une facture,	-	4

		2) Enquête sur le niveau de satisfaction du client, 3) Remerciement du client et invitation à revenir dans l'établissement.			
	+	L'affichage des cartes de paiement acceptées doit être visible en permanence. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	2	
	+	L'établissement doit remettre au client une facture acquittée et détaillée en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH), regroupant toutes les prestations consommées. Le prix facturé doit correspondre aux informations tarifaires indiquées sur la confirmation de réservation et dans les différents points de vente.	A	-	
	+	Le processus de paiement doit être rapide.	-	3	
	+	Le terminal de paiement électronique (TPE) doit être prévu. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	3	
	+	La prise en charge des bagages de l'unité d'hébergement à l'espace d'accueil doit se faire à la demande du client. La livraison doit se faire en une durée maximale de 10 minutes.	-	3	
NEDF	NPQS	Toilettes dans les espaces communs :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"	
+		Une signalétique adaptée doit être prévue pour les toilettes réservées aux hommes et à celles réservées aux femmes.	-	4	
+		L'extraction de l'air doit se faire par une fenêtre, ou par ventilation mécanique contrôlée "VMC" dans l'ensemble des toilettes dans les espaces communs.	-	4	
+		La ventilation mécanique contrôlée "VMC" et/ou la fenêtre dans l'ensemble des cabines et parties communes doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3	

+		Des lavabos alimentés d'eau froide et chaude et équipés d'un point lumineux et d'un miroir doivent être prévus.	A	-
+		Les lavabos peuvent-être dotés d'un mitigeur automatique avec contrôle externe de la température de l'eau. Le déclenchement de la robinetterie au niveau des lavabos peut être par commande infrarouge.	-	3
+		Tous les points d'eau liés aux lavabos doivent être raccordés à une installation d'un circuit d'eau en boucle fermée permettant l'arrivée de l'eau en moins de 3 minutes, avec une température maximale ne dépassant pas 50 °C pour l'eau chaude et 20 °C pour l'eau froide.	-	4
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie des lavabos (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	3
+		La plomberie des lavabos et des WC ne doit pas être apparente, sauf dans le cas d'ensemble design.	-	4
+		Le chauffe-eau doit être non apparent.	A	-
+		Un distributeur de savon liquide et un sèche-mains à usage unique (papier prédécoupé ou carré coton de dimensions 30x30 cm avec corbeille spécifique) doivent être prévus.	A	-
+		Une poubelle avec un couvercle et ouverture à pied ou automatique doit être prévue.	A	-
+		Les cabines WC doivent être dotées d'un système de verrouillage de l'intérieur et dotées d'un point lumineux.	A	-
	+	Les cuvettes des toilettes doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette sur dérouleur, doit être prévu.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support ou dans un panier doit être prévu.	A	-
+		Une patère dans chaque cabine WC hommes et femmes doit être prévue.	A	-

	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé. Le récipient de la balayette doit être en acier inoxydable.	-	4
+		Les toilettes dans les espaces communs doivent être en bon état d'entretien et de propreté (absence d'odeurs désagréables).	A	-
+		La robinetterie, la tuyauterie et les siphons doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les miroirs et les vitres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état de d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Couloirs, Coursives et escaliers de l'établissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Les couloirs, coursives et escaliers de l'établissement doivent être non encombrés et parfaitement éclairés jour et nuit (éclairage naturel ou artificiel), lors du passage des clients.	A	-
+		Les couloirs ou escaliers fermés doivent disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	3
	+	Lorsque les murs des couloirs, coursives et/ou escaliers sont décorés (tableaux, fresques, peintures, etc.), les éléments décoratifs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Un éclairage automatisé aux passages des clients (détecteurs de mouvements) doit être installé dans les couloirs, coursives et/ou escaliers de l'établissement.	-	3
+		Un éclairage avec ampoules à basse consommation doit être installé dans les couloirs, coursives et/ou escaliers de l'établissement.	-	3
	+	Le mobilier doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

+		Les escaliers intérieurs et extérieurs de l'établissement doivent être équipés de mains courantes lorsque le nombre de marches dépasse dix.	A	-
+		Lorsque des cendriers sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les vitres, les miroirs et les cadres, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Unités d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Chaque unité d'hébergement doit porter un numéro ou une appellation qui la différencie des autres.	A	-
+		La fermeture de la porte doit se faire par une serrure classique ou un système de serrure électronique.	A	-
+		Un dispositif de commande centralisée de l'ensemble des éclairages doit être prévu à l'entrée de l'unité d'hébergement. Le système de commande centralisée doit permettre la coupure du courant électrique de chaque unité d'hébergement, à l'exception du mini bar.	-	2
+		La porte doit se fermer de l'intérieur sans possibilité d'ouverture de l'extérieur.	-	5
+		La porte doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Le personnel d'étages (femmes de chambres, valets) doit porter un uniforme propre et soigné.	-	3
+		Les vitres et les miroirs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

+			Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
			Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF		NPQS	Température dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
			La température dans les unités d'hébergement doit être comprise entre 18°C et 26°C.	-	4
NEDF		NPQS	Fenêtres et baies vitrées de l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
			Les unités d'hébergement en rez-de-chaussée ou à l'étage avec vis-à-vis, doivent être équipées d'un système de brise vue (voilages, moucharabieh, etc.) permettant le passage de la lumière seulement.	A	-
+			Les fenêtres doivent s'ouvrir et se fermer facilement, sauf dans le cas d'application des normes de sécurité en vigueur.	-	3
			L'ensemble des fenêtres et baies vitrées dans l'espace sommeil doivent être équipées d'un système d'occultation (rideaux, volets ou stores).	A	-
		+	Le système d'occultation dans l'espace sommeil doit être efficace (ne permet pas le passage de la lumière).	-	2
			Les rideaux, les volets ou les stores doivent s'ouvrir et se fermer facilement.	-	3
+			Les rails des systèmes de voilage et d'occultation ne doivent pas être visibles sauf s'ils sont intégrés aux éléments de décoration.	-	4
			Les cadres et les poignées des fenêtres doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+			Le système de brise vue et le système d'occultation doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-

NEDF	NPQS	Nuisances sonores dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le niveau d'isolation phonique doit être inférieur à 50 décibels, dans les conditions suivantes : porte de l'unité d'hébergement fermée, fenêtres fermées et air conditionné, lorsqu'il est prévu, tournant avec sa vitesse maximale.	-	4
	+	L'isolation phonique de l'unité d'hébergement doit permettre un confort sonore pour le client.	-	4
NEDF	NPQS	Téléphone - Téléviseur dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Un téléphone permettant d'effectuer des appels à l'intérieur de l'établissement doit être installé.	A	-
	+	Un téléphone permettant d'effectuer des appels à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement en passant par le standard ou le service d'accueil doit être prévu.	-	4
	+	Les instructions d'utilisation du téléphone doivent être faciles à comprendre, indiquer les numéros des services fournis par l'établissement, être présentées soit sur le téléphone, soit sur un document imprimé à proximité, et être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le téléphone (clavier, écouteur et micros) doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Le services internet filaire et/ou sans fil (Wi-Fi), doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	A	-
	+	Le téléviseur à écran plat, en état de marche et pouvant capter au minimum deux chaînes nationales, doit être prévu. Le téléviseur peut être placé sur un support ou accroché au mur.	A	-

	+	L'accès à un minimum de 3 chaînes étrangères sur le téléviseur doit être prévu.	-	2
	+	L'image du téléviseur doit être nette.	-	3
	+	Une liste imprimée des chaînes proche du téléviseur ou de sa télécommande doit être prévue. Cette liste peut être présentée à l'ouverture de l'écran du téléviseur sur une page facile d'accès. La liste qu'elle soit imprimée ou présentée sur écran du téléviseur doit correspondre aux programmes disponibles.	-	3
	+	Une seule télécommande pour le téléviseur et le récepteur doit être mise à la disposition du client.	-	3
	+	Les câblages électriques de tous les téléviseurs doivent être invisibles.	-	3
	+	Le téléviseur doit être en bon état d'entretien et de maintenance (télécommande, boutons, clavier de commande).	-	3
NEDF	NPQS	Lits, literie, tables et éclairage de chevet dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'ensemble des lits doivent répondre aux dimensions minimales suivantes : - Pour les lits doubles : soit un lit de dimensions 140x190 cm ; - Pour les lits jumeaux/twin : soit 2 lits de dimensions 80x190 cm chacun.	A	-
+		Le matelas doit être d'une épaisseur minimale de 20 cm.	A	-
+		Une tête de lit doit être prévue.	A	-
+		Un lit supplémentaire adulte, avec alèse, doit être disponible à la demande du client.	-	4
+		Un lit supplémentaire bébé, avec alèse, doit être disponible à la demande du client.	-	2
+		Les lits supplémentaires doivent être protégés lors de leur stockage.	-	2
+		Le lit supplémentaire doit avoir un matelas d'une épaisseur minimale de 15 cm.	A	-

+		Deux (2) oreillers propres et en bon état doivent être disponibles par personne sur le lit, avec possibilité de remplacer le deuxième oreiller par un traversin.	A	-
	+	Un oreiller supplémentaire en bon état d'entretien et de propreté avec housse de protection et taie d'oreiller doit être mis à la disposition du client sur sa demande. Lorsque l'oreiller est rangé dans la penderie de l'unité d'hébergement, il doit être protégé.	-	4
+		Chaque oreiller ou traversin doit être équipé d'une housse de protection.	A	-
+		Chaque oreiller ou traversin doit avoir une taie d'oreiller ou de traversin.	A	-
+		Le sommier du lit doit être au moins de la même taille que le matelas.	-	4
+		Un protège matelas en coton (alèse), ou une housse alèse lavable doit être prévu(e) pour couvrir le matelas.	A	-
+		Une paire de draps plats par lit suffisamment longue pour couvrir le lit doit être prévue. Le drap housse pour matelas peut remplacer le drap plat de dessous. La housse de couette peut remplacer le drap plat de dessus.	A	-
+		Chaque lit doit être couvert d'une couette protégée par une housse de couette. L'ouverture de la housse de couette doit être vers le pied du lit.	A	-
	+	Une couverture supplémentaire en bon état de propreté doit être prévue sur demande. Lorsque la couverture supplémentaire est rangée dans l'unité d'hébergement, elle doit être protégée.	-	4
	+	Le linge de lit (alèse, drap, taie, housse de protection, couette et/ou couverture) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	La literie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les couvre-lits et les coussins décoratifs doivent être en bon état de présentation et de propreté. Un coussin décoratif ne peut pas remplacer un oreiller.	-	3

+		Une (1) table de chevet par personne, ou équivalent, doit être installée sur le côté du lit avec une surface libre pour déposer des affaires personnelles.	A	-
+		Une (1) lampe ou applique murale doit être prévue pour chaque table de chevet. Chaque lampe ou applique murale doit être dotée d'un interrupteur individuel.	A	-
	+	L'accès au lit doit être facile des deux côtés.	-	4
NEDF	NPQS	Équipement minimal dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Deux (2) points lumineux au minimum doivent être prévus pour éclairer l'unité d'hébergement. Chaque spot encastré est compté comme un point lumineux.	A	-
	+	Lorsque des abat-jours sont prévus, ils doivent être propres et correctement installés.	-	3
	+	Toutes les lampes doivent être en état de fonctionnement.	-	3
	+	Les points lumineux doivent éclairer la totalité de l'unité d'hébergement (il ne doit pas y avoir de zones sombres).	-	3
+		Une (1) table d'une hauteur égale ou avoisinant 70 cm, servant de bureau et/ou de coiffeuse doit être prévue.	-	5
+		Une (1) prise de courant électrique libre et facilement accessible doit être prévue.	A	-
+		Deux (2) prises de courant électrique libres et facilement accessibles doivent être prévues.	-	3
	+	Tous les équipements électriques (interrupteurs, prises de courant électrique) doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Un (1) porte bagage fixe ou pliable doit être prévu dans l'unité d'hébergement.	A	-
+		Une penderie ou équivalent doit être prévue.	A	-
+		La penderie ou équivalent doit être 1) d'une profondeur minimale de 50 cm et 2) d'une hauteur minimale de 140 cm sous la barre de penderie.	-	4

+		La penderie doit être fermée par des portes battantes ou coulissantes. Les rideaux sont acceptés comme moyen de fermeture de la penderie.	-	4
+		La penderie doit comporter des tiroirs et/ou étagères.	A	-
	+	La penderie ou le dressing-room doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Un minimum de quatre (4) cintres à barres et deux (2) cintres à pinces par personne doivent être prévus. Les cintres disponibles dans les blanchisseries ne sont pas acceptés. Le cintre avec à la fois une barre et une pince est considéré comme un cintre à pince. Tous les cintres doivent être homogènes.	-	4
+		Une (1) assise (chaise, fauteuil, pouf, sofa ou canapé) au minimum doit être prévue. Le lit n'est pas considéré comme une assise.	A	-
+		Une (1) assise supplémentaire (chaise, fauteuil, pouf, sofa ou canapé) peut être prévue. Le lit n'est pas considéré comme une assise.	-	5
+		Une table basse doit être prévue.	-	5
+		Lorsqu'un espace extérieur privé ou un balcon d'une surface minimale de 3m ² en supplément de la surface de l'unité d'hébergement est prévu, il doit être équipé au minimum de deux assises et d'une table. Les sols, les garde-corps et le mobilier, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Un grand miroir, mural sur support ou fixé à l'intérieur de la porte de la penderie doit être prévu. Ce miroir ne remplace pas le miroir de la table servant de bureau et/ou de coiffeuse.	-	4
+		Un coffre-fort à verrouillage électronique et fixé solidement doit être prévu.	A	-
	+	Le mini bar silencieux, à système d'absorption, branché à l'électricité et en état de fonctionnement doit être prévu.	-	3
	+	Le mini bar doit disposer : 1) d'un minimum de 4 boissons respectant la date de péremption, 2) de 2 verres autres que ceux de la salle de bain (protégés par des couvercles ou retournés sur un set à usage unique).	-	3

	+	La carte du mini bar doit mentionner les tarifs des produits en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH) et le montant des taxes pouvant être facturées au client lorsqu'elles ne sont pas incluses dans les prix affichés.	A	-
	+	Le mini bar doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Les claviers des télécommandes et les boîtiers muraux de l'air conditionné ou du chauffage, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Les équipements et le mobilier de l'unité d'hébergement doivent être en bon état de maintenance, d'entretien et de propreté.	-	3
NEDF	NPQS	Autres services dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le service de blanchisserie, de nettoyage à sec ou de repassage doit être proposé dans l'unité d'hébergement.	A	-
	+	Les tarifs des services proposés dans l'unité d'hébergement doivent être affichés en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH) ainsi que le montant des taxes pouvant être facturées au client lorsqu'elles ne sont pas incluses dans les prix affichés.	A	-
NEDF	NPQS	Petit équipement dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Des sacs pour collecter les vêtements destinés à la blanchisserie, au nettoyage à sec ou au repassage doivent être mis à la disposition du client dans l'unité d'hébergement.	-	3
+		Une corbeille doit être mise à la disposition du client : 1) différente de celle présente dans la salle de bain, 2) avec un intérieur métallique et non inflammable fournie obligatoirement dans les unités d'hébergement réservées aux fumeurs, 3) avec ou sans couvercle.	-	4
	+	La corbeille doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

	+	Des fournitures pour écrire (bloc-notes et un crayon au minimum) doivent être mis à la disposition du client dans l'unité d'hébergement.	-	2
	+	Le panneau "ne pas déranger" doit être prévu. Le panneau peut être électronique.	-	3
	+	Les services de l'établissement doivent être affichés sur un document en bon état d'entretien et de propreté dans chaque unité d'hébergement.	-	2
	+	Toutes les brochures et la documentation mises à la disposition du client, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
NEDF	NPQS	Sanitaires de l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Lorsque la salle de bain est équipée d'une porte, cette dernière doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		La salle de bain peut être équipée d'un système d'aération adéquat (VMC et/ou fenêtre donnant sur l'extérieur).	-	3
	+	Le système d'aération doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Les WC doivent être équipés d'un rouleau de papier toilette sur dérouleur.	A	-
	+	Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support ou dans un panier doit être prévu.	A	-
	+	Le dérouleur de papier toilette doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Un distributeur de sacs pour récupération des serviettes hygiéniques doit être placé à proximité de la cuvette des WC.	-	3
	+	Les cuvettes des WC doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	-	3
	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé. Le récipient de la balayette doit être en acier inoxydable.	A	-

	+	Lorsqu'un bidet et/ou une douchette proches des WC sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Si la salle de bain contient : 1) Une douche seulement : elle doit être équipée d'une douchette sur barre ajustable ou d'une douche pluie en plafond avec une douchette en plus. 2) Une baignoire seulement : elle doit être équipée d'un dispositif de douche sur barre ajustable. 3) Une baignoire et une douche : une douchette sur barre ajustable est exigée seulement pour la douche.	A	-
+		Une poignée de sécurité, permettant sa prise en main en position debout, doit être prévue dans le cas de douche et/ou douche sur baignoire.	A	-
+		Lorsqu'un pare-douche ou une cabine de douche est prévu(e), il(elle) peut être en verre ou en plastique.	-	5
	+	Le pare-douche ou cabine de douche doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le lavabo doit être alimenté en eau chaude et en eau froide.	A	-
+		Tous les points d'eau liés aux lavabos et aux douches doivent être raccordés à une installation d'un circuit d'eau en boucle fermée permettant l'arrivée de l'eau en moins de 3 minutes, avec une température maximale ne dépassant pas 50°C pour l'eau chaude et 20°C pour l'eau froide.	-	3
+		La plomberie des lavabos et WC doit être non apparente, sauf dans le cas d'ensemble design.	-	5
+		Un espace ou des étagères doivent être aménagés pour permettre au client de déposer ses affaires de toilette.	-	3
+		Deux (2) verres pour se rincer la bouche protégés par des couvercles ou retournés sur un set à usage unique doivent être prévus. Ils ne doivent pas être confondus avec ceux du mini bar.	A	-
	+	Les verres pour se rincer la bouche ainsi que leurs couvercles doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Le chauffe-eau doit être non apparent.	A	-

+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	3
	+	Un sèche-cheveux en bon état de maintenance et de propreté doit être prévu.	-	3
+		Deux (2) patères ou une (1) patère à deux crochets doivent être prévues.	A	-
+		Une poubelle avec couvercle s'ouvrant à l'aide d'une pédale ou automatiquement doit être prévue.	A	-
+		Deux (2) points lumineux au minimum doivent être prévus.	A	-
	+	Un éclairage adapté doit être prévu et doit permettre d'éviter les zones d'ombre sur le visage face au miroir.	-	3
+		Une (1) prise de courant électrique pour le rasoir avec un transformateur de basse tension doit être prévue, cette prise peut également être intégrée au sèche-cheveux mural.	-	4
+		Un miroir au-dessus du lavabo doit être prévu.	A	-
+		Une boîte de serviettes en papier doit être prévue. Elle peut être déposée dans la salle de bain ou à l'extérieur dans l'unité d'hébergement.	-	3
+		Une étagère spécifique ou un support pour deux serviettes de bain doit être prévu, 1) il doit être différent du porte serviettes et des patères, 2) à proximité de la baignoire et/ou de la douche.	A	-
+		Un porte serviettes ou support pour 2 serviettes doit être prévu, 1) il doit être différent de l'étagère spécifique ou le support pour les serviettes de bain et des patères et 2) il doit être à proximité des lavabos.	A	-
	+	Des produits d'accueil doivent être prévus pour chaque client : 1 shampoing, 1 savon et 1 gel douche.	A	-
	+	Les produits d'accueil doivent être à usage unique, siglés sous le nom de l'établissement ou d'une même marque.	-	4

+		Le linge de toilette doit être entièrement en coton. Le minimum requis par personne dans la salle de bain est de : - Un (1) drap de bain (140x70cm) ; - Une (1) serviette de toilette (100x50cm) ; - Un (1) tapis de bain (70x50cm).	A	-
	+	Une paire de chaussons à usage unique doit être prévue à la demande du client.	-	3
	+	Le linge de toilettes doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	La faïence murale de la baignoire et/ou douche, doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les équipements (porte-serviette, étagère, etc.), robinetterie et bondes doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Les joints des baignoires, des lavabos et des douches doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les vitres et les fenêtres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
			A	-
			A	-
NEDF	NPQS	Espaces petit-déjeuner, de restauration ou de boissons:	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le service du petit-déjeuner doit être prévu dans l'espace petit-déjeuner 7j/7. L'affichage des horaires du service du petit-déjeuner doit être prévu à l'entrée de l'espace petit-déjeuner ou de restauration.	A	-
	+	Le service de déjeuner ou de dîner doit être prévu 7j/7 dans le ou les espaces de restauration.	A	-
	+	Les services de déjeuner et de dîner peuvent être prévus 7j/7 dans le ou les espaces de restauration.	-	4

	+	L'espace petit-déjeuner, de restauration ou de boissons doit être strictement non-fumeur avec la possibilité de disposer d'une zone isolée réservée aux fumeurs.	-	4
+		L'espace petit-déjeuner, de restauration ou de boissons fermé doit avoir une température ambiante comprise entre 18°C et 26°C.	-	5
+		Un système d'extraction d'air ou d'aération doit être installé, dans les espaces fermés, pour empêcher la propagation de l'odeur de la fumée, des odeurs de cuisine et/ou de préparation dans la salle.	-	3
	+	Les stations ou unités de service et/ou de distribution, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Une distance minimale de 1,5 m doit être prévue entre les stations ou unités de service et/ou de distribution et les tables réservées aux clients.	-	3
	+	Les points d'éclairage doivent être en bon état de maintenance.	-	3
	+	Une animation musicale soit par un groupe de musiciens ou des instruments de musique doit être prévue, au moins pendant le service du déjeuner ou du dîner.	-	3
	+	Le niveau sonore de la musique doit permettre de mener une conversation entre deux clients sur la même table.	-	3
	+	Les tableaux, les sculptures ou tout élément de décoration doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le mobilier, en particulier les tables et les chaises, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les voilages, les tentures et les stores, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	L'art de la table dans les espaces petit-déjeuner ou de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Les couverts doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	La verrerie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le linge de la table (nappes, set de table, autres nappes, etc.) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les serviettes de table doivent être prévues.	A	-
NEDF	NPQS	Services du petit-déjeuner :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La carte du petit-déjeuner doit être prévue. Les prix doivent être affichés sur la carte du petit-déjeuner en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
+		La carte du petit-déjeuner doit être prévue dans une langue étrangère au minimum.	A	-
	+	La carte doit être propre et en bon état.	-	4
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit porter un uniforme.	-	3
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	3
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service du petit-déjeuner doivent être propres et soignées.	-	3
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit être souriant, courtois et disponible.	-	3
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	4

	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	4
	+	En cas de besoin d'intervention (table bancale, absence de sel ou poivre, couvert tombé au sol, etc.), le personnel de service du petit-déjeuner doit être efficace et cordial.	-	4
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	4
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	3
	+	Les plats chauds et froids doivent être servis à une température convenable.	-	4
	+	Les plats et les boissons servis doivent correspondre à la commande.	-	3
	+	Le set d'épices (sel, poivre, moutarde, sauces, etc.) doit être propre, bien présenté et en nombre suffisant sur la table ou apporté à la demande du client.	-	3
	+	L'addition doit être présentée à la demande du client. Cette norme est non applicable si le service du petit-déjeuner est inclus dans le prix de l'unité d'hébergement.	-	4
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté. Cette norme est non applicable si le service du petit-déjeuner est inclus dans le prix de l'unité d'hébergement.	-	4
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale. Cette norme est non applicable si le service du petit-déjeuner est inclus dans le prix de l'unité d'hébergement.	-	4
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit montrer de l'attention lors de l'entrée et du départ du client.	-	3

NEDF	NPQS	Services du déjeuner et/ou dîner :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La carte de restauration et de boissons autre que celle du petit-déjeuner doit être prévue.	A	-
	+	Les prix doivent être affichés sur la carte de restauration et de boissons en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
+		La carte de restauration et de boissons doit être prévue dans une langue étrangère au minimum.	A	-
	+	La carte doit être propre et en bon état.	-	4
	+	La durée d'attente ne doit pas dépasser 1 minute pour que le client prend une place dans l'espace de restauration.	-	4
	+	Une proposition de boissons doit être effectuée en une durée maximale de 5 minutes après que le client soit installé.	-	4
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit suggérer et fournir des explications sur les plats proposés par l'établissement.	-	4
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	3
	+	Le set d'épices (sel, poivre, moutarde, sauces, etc.) doit être propre, bien présenté et en nombre suffisant sur la table ou apporté à la demande du client.	-	3
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit fournir, à la demande du client, des informations utiles sur les types de plats proposés et les boissons mentionnés sur la carte.	-	4
	+	Les verres vides doivent être remplis à nouveau par le serveur.	-	3
	+	Les plats et les boissons servis doivent correspondre à la commande.	-	3
	+	En cas de besoin d'intervention (table bancale, absence de sel ou poivre, couvert tombé au sol, etc.), le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit être efficace et cordial.	-	4

	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit porter un uniforme.	-	3
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	3
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service du déjeuner et/ou dîner doivent être propres et soignées.	-	3
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit être souriant, courtois et disponible.	-	3
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	3
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	3
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	3
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit proposer au client du thé, du café ou une infusion à la fin du repas.	-	4
	+	L'addition doit être présentée à la demande du client.	-	4
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale.	-	4
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit montrer de l'attention lors de l'arrivée et du départ du client.	-	3
NEDF	NPQS	Présentation des mets dans les espaces de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Les entrées doivent être bien présentées.	-	4
	+	Le plat principal doit être bien présenté.	-	4
	+	Les plats chauds et froids doivent être servis à une température convenable.	-	4

	+	Les desserts doivent être bien présentés.	-	4
NEDF	NPQS	Services dans l'espace servant des boissons :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
-	+	Un service de boissons peut être prévu dans l'espace servant des boissons. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	4
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit être souriant, courtois et disponible.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit parler une langue étrangère au minimum.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit porter un uniforme.	-	3
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service de l'espace servant des boissons doivent être propres et soignées.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	3
	+	Les boissons doivent être proposées au client dans un délai ne dépassant pas 5 minutes après son installation.	-	4
	+	La vaisselle des boissons doit être propre et adaptée au choix des boissons.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit suggérer des boissons disponibles.	-	4
	+	Les boissons servies doivent correspondre à la commande.	-	3
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	3

	+	L'addition doit être présentée à la demande du client.	-	4
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale.	-	4
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit montrer de l'attention lors de l'entrée et du départ du client.	-	3
NEDF	NPQS	Piscine intérieure et/ou extérieure :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Le service de natation peut être prévu dans la piscine intérieure et/ou extérieure. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		La piscine intérieure, lorsqu'elle est prévue, doit être chauffée au minimum à 26°C.	-	3
+		Un panneau d'instructions à respecter doit être placé d'une manière visible à proximité de la piscine. Les informations peuvent être soit écrites soit illustrées par des pictogrammes.	A	-
+		Le panneau d'instructions à respecter doit préciser en particulier : - Les horaires d'ouverture ; - Le numéro de contact en cas d'urgence et l'emplacement du téléphone le plus proche ; - Les règles d'utilisation des plongeurs ou toboggans lorsqu'ils existent ; - L'âge des enfants devant être accompagnés ; - La tenue adaptée à la natation ; - L'interdiction de l'accès des animaux.	-	5
	+	Les douches aménagées près de la piscine doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5

+		Les profondeurs de l'eau du bassin ou des bassins doivent être marquées soit en centimètres ou en mètres. La marque doit être visible et lisible tout autour du bassin ou des bassins et en particulier à proximité de l'entrée du bassin.	-	2
+		Le pourtour de la piscine doit être antidérapant.	A	-
	+	L'espace piscine (incluant la piscine et ses abords) doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
	+	L'eau de la piscine doit être propre.	A	-
	+	Les joints dans et autour du bassin ou des bassins doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Des transats ou des chaises et des tables à leur proximité doivent être prévus. Des parasols doivent être prévus près de la piscine extérieure.	-	3
+		Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être disponibles en nombre suffisant.	-	3
	+	Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Des matelas disposés sur les transats, en bon état d'entretien et de propreté, doivent être prévus.	-	3
	+	Un service de linge de bain doit être proposé au client.	-	3
	+	Le linge de bain doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		La surveillance de la piscine doit être assurée par un maître-nageur, ayant un certificat de sauveteur. Un employé polyvalent, ayant une formation adaptée, peut assurer ce service.	-	3
	+	Un service de boissons et de collations peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
	+	La carte des boissons et des collations doit indiquer les prix en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-

	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	3
	+	Les collations doivent être servies à une température convenable.	-	3
	+	Les commandes des boissons et des collations doivent être traitées dans un délai raisonnable.	-	3
	+	La vaisselle doit être collectée régulièrement.	-	4
	+	Le personnel de service doit porter un uniforme facilement reconnaissable.	-	3
	+	Le personnel de service doit être souriant, courtois et disponible.	-	3
	+	Le personnel de service doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	3
	+	Le personnel de service doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	2
	+	Le personnel de service doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	3
NEDF	NPQS	Espace de bain de soleil :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Un espace de bain de soleil peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	4
+		Des plantes en pots et/ou en jardinières doivent être prévues.	-	4
	+	Les pots et/ou les jardinières, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les sols de l'espace de bain de soleil doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les murs de l'espace de bain de soleil doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le mobilier de l'espace de bain de soleil doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Des transats ou des chaises et des tables à leur proximité doivent être prévus. Des parasols doivent être prévus.	-	3

	+	Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être disponibles en nombre suffisant.	-	3
	+	Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Des matelas disposés sur les transats, en bon état d'entretien et de propreté, doivent être prévus.	-	5
NEDF	NPQS	Espace détente :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Un service de bain dans un hammam traditionnel peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Lorsque l'établissement est doté d'un seul hammam traditionnel, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un hammam traditionnel supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le hammam destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.	-	3
+		Le hammam traditionnel doit être équipé d'une table de gommage, lorsque le service gommage est prévu.	-	3
	+	Le hammam traditionnel doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+	+	Un service de sauna peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un seul sauna, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un sauna supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le sauna destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.	-	3
+		Le revêtement intérieur du sauna doit être en bois naturel.	-	3

+			Le sauna doit être équipé à l'intérieur d'un hygromètre, d'un thermomètre et d'un sablier en bon état de fonctionnement. La source de chaleur et d'éclairage doivent être protégés afin d'éviter les brûlures. Un seau d'eau et une louche en bois doivent être prévus.	-	3
	+		Le sauna doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+	+		Un service de jacuzzi peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+			Lorsque l'établissement dispose d'un seul jacuzzi, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.	-	3
+			Lorsque l'établissement dispose d'un jacuzzi supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le jacuzzi destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.	-	3
+			L'eau dans le jacuzzi doit être propre. La température de l'eau doit être comprise entre 32°C et 40°C.	-	3
+			Le jacuzzi doit être équipé d'une poignée de sécurité lorsque l'accès comprend plus de trois marches.	-	3
	+		Le jacuzzi doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+	+		Un service de massage dans la cabine ou la salle de massage peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+			Un lavabo alimenté en eau chaude et froide doit être prévu à l'intérieur de la cabine ou la salle de massage.	-	3
	+		Le matériel de massage, en particulier les tables ou lits de massage, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+		La cabine ou la salle de massage doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+			Le personnel assurant les soins de bien être doit avoir une formation adéquate.	-	5

+	+	Une salle de repos peut être prévue. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
+		La salle de repos doit être équipée de chaises longues, lits de repos, musique d'ambiance, matelas, etc.	-	5
	+	Les tarifs des services de l'espace détente doivent être affichés en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Le terminal de paiement électronique (TPE) doit être prévu. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	5
	+	Un formulaire de déclaration d'absence de contre-indications d'utilisation des services de l'espace détente doit être remis au client pour qu'il le remplisse à son entrée dans cet espace.	-	5
	+	Des chaussons à usage unique et des peignoirs doivent être mis à la disposition du client dans l'espace détente.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, dans l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds, les vélums et les verrières de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Assistance médicale :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'établissement doit conclure une convention d'assistance médicale avec un médecin ou une clinique.	A	-

+		L'affichage du numéro d'appel du médecin ou de la clinique sous contrat doit être prévu au niveau de l'espace d'accueil.	A	-
+		Une trousse ou armoire de premiers secours doit être prévue, contenant les fournitures essentielles pour administrer les premiers secours.	A	-
NEDF	NPQS	Locaux des employés :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le réfectoire doit être équipé de chaises ou fauteuils.	A	-
+		Le mobilier, en particulier les tables et les chaises, doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les couverts doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Des distributeurs d'eau potable ou de l'eau potable en bouteilles doivent être prévus.	-	4
+		Des casiers ou placards individuels verrouillables doivent être prévus pour les employés et les stagiaires dans les vestiaires.	A	-
+		Pour les établissements de 11 unités d'hébergement et plus, les toilettes séparées pour les hommes et les femmes doivent être dotées de portes pouvant être fermées de l'intérieur de la cabine. Les toilettes doivent être dotées d'un système de chasse d'eau à pression.	A	-
+		Pour les établissements de moins de 11 unités d'hébergement, le WC doit être doté d'une porte pouvant être fermée de l'intérieur.	A	-
+		Pour les établissements de 11 unités d'hébergement et plus, les douches séparées pour les hommes et les femmes doivent être dotées de portes pouvant être fermées de l'intérieur de la cabine. Les rideaux de douches ne sont pas acceptés. Les douches doivent être alimentées en eau chaude et froide en permanence.	A	-

+		Pour les établissements de moins de 11 unités d'hébergement et lorsque l'établissement dispose d'une douche, la douche doit être dotée d'une porte pouvant être fermée de l'intérieur.	-	4
+		Un (1) lavabo au minimum alimenté en eau chaude et froide et équipé d'un miroir et d'un point lumineux doit être prévu.	A	-
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un distributeur de savon, sèche mains ou serviettes en papier à usage unique doivent être prévus.	A	-
+		Une poubelle avec couvercle doit être prévue.	A	-
+		Le matériel dans les locaux des employés doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

6-4 Kasbah de la catégorie 3 étoiles :

Normes d'équipement dimensionnelles et fonctionnelles (NEDF)	Normes de production et de qualité des services (NPQS)	Normes	Type des normes	
			Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
NEDF	NPQS	Utilisation du nom commercial :		
+	+	L'appellation "kasba(h)", "casba(h)" ou "qasba(h)" est exclusivement réservée aux établissements répondant aux normes de cette grille.	A	-
NEDF	NPQS	Réservation :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La réservation par téléphone ou par internet doit être possible selon les normes complémentaires ci-après.	A	-
NEDF	NPQS	Réservation par téléphone :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La réservation par téléphone doit être possible 24h/24 et 7j/7.	-	2
	+	Le délai d'attente lors de l'appel ne doit pas dépasser cinq (5) sonneries.	-	2
	+	En cas d'attente, le réceptionniste doit présenter des excuses.	-	2
	+	Le réceptionniste doit être en mesure de s'exprimer dans au moins deux langues étrangères.	-	3
	+	Le réceptionniste doit annoncer la dénomination commerciale de l'établissement d'une manière compréhensible.	-	2

	+	Le réceptionniste doit présenter les différents types d'unités d'hébergement qu'offre l'établissement. Le réceptionniste doit indiquer les unités disponibles pour chaque type.	-	2
	+	Le réceptionniste doit présenter les tarifs des différents types d'unités d'hébergement.	-	2
	+	Le réceptionniste doit informer le client sur la politique adoptée par l'établissement concernant la confirmation de la réservation.	-	2
	+	Le réceptionniste doit informer le client sur la politique adoptée par l'établissement concernant l'annulation de la réservation.	-	2
	+	Le réceptionniste doit présenter l'information sur les horaires de check-in et de check-out.	-	2
	+	Le réceptionniste doit récapituler les informations de la réservation en précisant : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	2
	+	Le réceptionniste doit clore la conversation téléphonique par une formule de politesse.	-	3
	+	L'établissement doit envoyer la confirmation de la réservation dans un délai ne dépassant pas 24 heures par email, fax ou SMS. La confirmation de la réservation doit mentionner les informations suivantes : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	3
NEDF	NPQS	Réservation par internet :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	L'établissement doit disposer de son propre site internet et/ou de celui du groupe ou de la chaîne hôtelière auquel il appartient. Ce site doit être facilement accessible via les moteurs de recherche et permettre la réservation en ligne.	-	2
	+	Le site internet de l'établissement doit être présenté au minimum en 2 langues étrangères.	-	2

	+	Le site internet de l'établissement doit fournir les informations utiles concernant : - Le type et la catégorie officiels délivrés à l'établissement ; - Les tarifs des différents types d'unités d'hébergement ; - Le détail des taxes devant être facturées aux clients ; - Les informations sur la localisation de l'établissement ; - Les principales prestations offertes par l'établissement ; - Une fiche de contact.	-	3
	+	Le site internet de l'établissement doit contenir des informations sur la politique adoptée par l'établissement concernant la confirmation de la réservation.	-	2
	+	Le site internet de l'établissement doit contenir des informations sur la politique adoptée par l'établissement concernant l'annulation de la réservation.	-	2
	+	La réservation en ligne sur le site internet de l'établissement doit être possible en moins de 5 clics (1 clic par page à remplir).	-	3
	+	Le paiement (total ou partiel) en ligne doit être possible sur le site internet de l'établissement.	-	2
	+	La réservation doit être confirmée par le site internet de l'établissement à travers un email dans un délai ne dépassant pas 24 heures. La confirmation de la réservation doit mentionner les informations suivantes : la période de la réservation, le type de l'unité d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	3
NEDF	NPQS	Caractéristiques techniques et architecturales :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'établissement doit respecter l'architecture historique qui caractérise les kasbahs et utiliser les matériaux approuvés dans leur construction et leur restauration.	A	-

+		A l'intérieur des bâtiments, les revêtements muraux traditionnels doivent être utilisés (pisé, peinture à la chaux, enduit de cire, tadelackt, sculpture sur bois, sur plâtre, etc.).	A	-
+		Les portes peuvent être en bois de palmier ou en bois d'abricotier. Les portes intérieures basses qui obligent le visiteur à se pencher sont acceptées.	-	2
+		Les motifs sont souvent des formes géométriques inspirées de la culture locale.	-	2
NEDF	NPQS	Enseigne extérieure et façade :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'établissement doit disposer d'une enseigne extérieure permettant d'identifier clairement l'établissement.	A	-
+		L'enseigne extérieure doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	L'enseigne extérieure doit être dotée d'un éclairage nocturne en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	La porte et l'entrée de l'établissement doivent être dotées d'un éclairage nocturne.	A	-
+		L'ensemble des façades du ou des bâtiments de l'établissement doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Patio-jardin-cour intérieure et/ou espaces verts :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Des espaces verts en pleine terre doivent être aménagés à l'intérieur des bâtiments.	-	5
	+	Les espaces verts en pleine terre doivent être soignés.	-	3
	+	Des plantes en pots et/ou en jardinières doivent être prévues.	A	-
	+	Les plantes en pots et/ou en jardinières doivent être soignées.	-	3
	+	L'ensemble du mobilier dans la cour et/ou le jardin doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

	+	Lorsque les balustrades donnent sur le patio, elles doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols du patio et/ou du jardin doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs du patio et/ou du jardin doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Entrée de l'établissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'entrée principale de l'établissement doit être équipée d'un portique de sécurité.	-	5
+		L'entrée principale de l'établissement doit être équipée d'un système de vidéosurveillance en marche installé conformément aux dispositions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.	-	5
+		Un détecteur de matériaux doit être prévu à l'entrée de l'établissement.	-	5
	+	Le service portier doit être prévu à l'entrée de l'établissement .	-	2
	+	Le personnel assurant le service de portier doit porter un uniforme propre et soigné.	-	2
	+	Le personnel assurant le service de portier doit disposer d'un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	2
+		L'ensemble du matériel et des équipements de l'entrée de l'établissement doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

NEDF	NPQS	Mobiliers et décoration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		La décoration adoptée dans l'établissement doit respecter le caractère traditionnel local.	A	-
+		Le mobilier de l'établissement doit respecter le caractère traditionnel local.	A	-
NEDF	NPQS	Services à l'arrivée du client :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le personnel doit assurer le service de bagagiste.	-	3
	+	Les bagages doivent être pris en charge dès l'arrivée du client.	-	2
NEDF	NPQS	Tenue vestimentaire du personnel :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le personnel en contact avec la clientèle doit porter une tenue traditionnelle marocaine.	A	-
NEDF	NPQS	Espace et service d'accueil :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le service d'accueil pour l'enregistrement (check-in) doit être assuré derrière un comptoir, devant un bureau ou dans un hall dédié à l'arrivée des clients.	A	-
+		Une signalétique pour l'espace d'accueil permettant de le repérer facilement doit être prévue.	-	2
	+	L'espace d'accueil doit être propre et bien rangé.	-	3
	+	Le personnel d'accueil doit être présent 24h/24 et 7j/7.	A	-
	+	Le personnel d'accueil doit porter un uniforme propre et soigné.	-	3
+		Le matériel de l'espace d'accueil tel que les ordinateurs, les télécopieurs, les photocopieurs, le scanner et les câbles informatiques ne doit pas être visible, à l'exception des écrans et des claviers.	-	2

+		L'espace d'accueil doit être équipé de tables basses et de chaises et/ou de fauteuils, canapés ou sofas.	A	-
+		Une bibliothèque ou un coin de lecture doté au minimum de 10 livres en différentes langues sur l'histoire et la culture marocaine, doit être prévu.	-	3
+		Les installations et les équipements de l'espace d'accueil et du coin lecture, lorsque ce dernier est prévu, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
	+	La porte d'entrée de l'établissement doit être accessible par le client jour et nuit. Lorsque la porte est fermée, un moyen d'accès doit être prévu, soit en : - Remettant au client une clé ou un code d'accès, - Prévoyant une sonnette ou un autre moyen pour contacter le personnel d'accueil.	A	-
	+	Le personnel d'accueil doit répondre efficacement à la demande du client (lieux à visiter, restaurant, taxi, etc.)	-	2
	+	Le personnel d'accueil doit présenter au client des explications claires sur les tarifs des services demandés.	-	3
	+	Le personnel d'accueil doit s'informer des autres besoins du client.	-	2
	+	Le personnel d'accueil doit parler une langue étrangère au minimum.	-	3
	+	Le personnel d'accueil doit être souriant, courtois et disponible.	-	3
	+	L'affichage des prix des différents types d'unités d'hébergement doit être exclusivement en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). L'affichage des prix doit être en permanence lisible par le client. Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Le service internet dans les espaces communs doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	3
	+	Les tableaux, sculptures ou tout autre élément de décoration doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Procédures d'enregistrement du client (check-in) :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La durée d'attente de prise en charge au check-in ne doit pas dépasser 5 minutes	-	3
	+	La procédure de check-in doit se dérouler en moins de 15 minutes, durant laquelle le réceptionniste doit : 1) Identifier le client, 2) Rappeler les éléments de la réservation, le cas échéant, 3) Expliquer les différents services de l'établissement.	-	2
	+	Le type d'unité d'hébergement et les tarifs doivent correspondre à la réservation.	-	2
	+	Le temps d'attente pour la remise de l'unité d'hébergement ne doit pas dépasser 15 minutes à partir de la fin du check-in.	-	3
NEDF	NPQS	Procédures de départ du client (check-out) :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La procédure de check-out doit se dérouler en moins de 15 minutes suivant ces étapes : 1) Emission d'une facture, 2) Enquête sur le niveau de satisfaction du client, 3) Remerciement du client et invitation à revenir dans l'établissement.	-	3

	+	L'affichage des cartes de paiement acceptées doit être visible en permanence. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	2
	+	L'établissement doit remettre au client une facture acquittée et détaillée en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH), regroupant toutes les prestations consommées. Le prix facturé doit correspondre aux informations tarifaires indiquées sur la confirmation de réservation et dans les différents points de vente.	A	-
	+	Le processus de paiement doit être rapide.	-	3
	+	Le terminal de paiement électronique (TPE) doit être prévu. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	3
NEDF	NPQS	Toilettes dans les espaces communs :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une signalétique adaptée doit être prévue pour les toilettes réservées aux hommes et à celles réservées aux femmes.	-	3
+		L'extraction de l'air doit se faire par une fenêtre, ou par ventilation mécanique contrôlée "VMC" dans l'ensemble des toilettes dans les espaces communs.	-	3
+		La ventilation mécanique contrôlée "VMC" et/ou la fenêtre dans l'ensemble des cabines et parties communes doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Des lavabos alimentés d'eau froide et chaude et équipés d'un point lumineux et d'un miroir doivent être prévus.	A	-
+		Les lavabos peuvent-être dotés d'un mitigeur automatique avec contrôle externe de la température de l'eau. Le déclenchement de la robinetterie au niveau des lavabos peut être par commande infrarouge.	-	3

+		Tous les points d'eau liés aux lavabos doivent être raccordés à une installation d'un circuit d'eau en boucle fermée permettant l'arrivée de l'eau en moins de 3 minutes, avec une température maximale ne dépassant pas 50 °C pour l'eau chaude et 20 °C pour l'eau froide.	-	3
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie des lavabos (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	3
+		La plomberie des lavabos et des WC ne doit pas être apparente, sauf dans le cas d'ensemble design.	-	3
+		Le chauffe-eau doit être non apparent.	-	3
+		Un distributeur de savon liquide et un sèche-mains à usage unique (papier prédécoupé ou carré coton de dimensions 30x30 cm avec corbeille spécifique) doivent être prévus.	A	-
+		Une poubelle avec un couvercle et ouverture à pied ou automatique doit être prévue.	A	-
+		Les cabines WC doivent être dotées d'un système de verrouillage de l'intérieur et dotées d'un point lumineux.	A	-
	+	Les cuvettes des toilettes doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette sur dérouleur, doit être prévu.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support ou dans un panier doit être prévu.	A	-
+		Une patère dans chaque cabine WC hommes et femmes doit être prévue.	A	-
	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé.	-	3
+		Les toilettes dans les espaces communs doivent être en bon état d'entretien et de propreté (absence d'odeurs désagréables).	A	-
+		La robinetterie, la tuyauterie et les siphons doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

+		Les miroirs et les vitres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état de d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Couloirs, Coursives et escaliers de l'établissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Les couloirs, coursives et escaliers de l'établissement doivent être non encombrés et parfaitement éclairés jour et nuit (éclairage naturel ou artificiel), lors du passage des clients.	A	-
+		Les couloirs ou escaliers fermés doivent disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	3
	+	Lorsque les murs des couloirs, coursives et/ou escaliers sont décorés (tableaux, fresques, peintures, etc.), les éléments décoratifs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Un éclairage automatisé aux passages des clients (détecteurs de mouvements) doit être installé dans les couloirs, coursives et/ou escaliers de l'établissement.	-	2
+		Un éclairage avec ampoules à basse consommation doit être installé dans les couloirs, coursives et/ou escaliers de l'établissement.	-	3
	+	Le mobilier doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les escaliers intérieurs et extérieurs de l'établissement doivent être équipés de mains courantes lorsque le nombre de marches dépasse dix.	A	-
+		Lorsque des cendriers sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les vitres, les miroirs et les cadres, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Unités d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Chaque unité d'hébergement doit porter un numéro ou une appellation qui la différencie des autres.	A	-
+		La fermeture de la porte doit se faire par une serrure classique ou un système de serrure électronique.	A	-
+		La porte doit se fermer de l'intérieur sans possibilité d'ouverture de l'extérieur.	-	5
+		La porte doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Le personnel d'étages (femmes de chambres, valets) doit porter un uniforme propre et soigné.	-	2
+		Les vitres et les miroirs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Température dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La température dans les unités d'hébergement doit être comprise entre 18°C et 26°C.	-	3

NEDF	NPQS	Fenêtres et baies vitrées de l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Les unités d'hébergement en rez-de-chaussée ou à l'étage avec vis-à-vis, doivent être équipées d'un système de brise vue (voilages, moucharabieh, etc.) permettant le passage de la lumière seulement.	A	-
	+	Les fenêtres doivent s'ouvrir et se fermer facilement, sauf dans le cas d'application des normes de sécurité en vigueur.	-	3
+		L'ensemble des fenêtres et baies vitrées dans l'espace sommeil doivent être équipées d'un système d'occultation (rideaux, volets ou stores).	A	-
	+	Le système d'occultation dans l'espace sommeil doit être efficace (ne permet pas le passage de la lumière).	-	2
	+	Les rideaux, les volets ou les stores doivent s'ouvrir et se fermer facilement.	-	3
+		Les rails des systèmes de voilage et d'occultation ne doivent pas être visibles sauf s'ils sont intégrés aux éléments de décoration.	-	3
	+	Les cadres et les poignées des fenêtres doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Le système de brise vue et le système d'occultation doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Nuisances sonores dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le niveau d'isolation phonique doit être inférieur à 50 décibels, dans les conditions suivantes : porte de l'unité d'hébergement fermée, fenêtres fermées et air conditionné, lorsqu'il est prévu, tournant avec sa vitesse maximale.	-	3
	+	L'isolation phonique de l'unité d'hébergement doit permettre un confort sonore pour le client.	-	3
NEDF	NPQS	Téléphone - Téléviseur dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Un téléphone permettant d'effectuer des appels à l'intérieur de l'établissement doit être installé.	A	-

	+	Un téléphone permettant d'effectuer des appels à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement en passant par le standard ou le service d'accueil doit être prévu.	-	3
	+	Les instructions d'utilisation du téléphone doivent être faciles à comprendre, indiquer les numéros des services fournis par l'établissement, être présentées soit sur le téléphone, soit sur un document imprimé à proximité, et être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	Le téléphone (clavier, écouteur et micros) doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Le services internet filaire et/ou sans fil (Wi-Fi), doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	A	-
	+	Le téléviseur à écran plat, en état de marche et pouvant capter au minimum deux chaînes nationales, doit être prévu. Le téléviseur peut être placé sur un support ou accroché au mur.	A	-
	+	L'accès à un minimum de 3 chaînes étrangères sur le téléviseur doit être prévu.	-	2
	+	L'image du téléviseur doit être nette.	-	2
	+	Une liste imprimée des chaînes proche du téléviseur ou de sa télécommande doit être prévue. Cette liste peut être présentée à l'ouverture de l'écran du téléviseur sur une page facile d'accès. La liste qu'elle soit imprimée ou présentée sur écran du téléviseur doit correspondre aux programmes disponibles.	-	2
	+	Une seule télécommande pour le téléviseur et le récepteur doit être mise à la disposition du client.	-	2
	+	Les câblages électriques de tous les téléviseurs doivent être invisibles.	-	2

	+	Le téléviseur doit être en bon état d'entretien et de maintenance (télécommande, boutons, clavier de commande).	-	3
NEDF	NPQS	Lits, literie, tables et éclairage de chevet dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'ensemble des lits doivent répondre aux dimensions minimales suivantes : - Pour les lits doubles : soit un lit de dimensions 140x190 cm ; - Pour les lits jumeaux/twin : soit 2 lits de dimensions 80x190 cm chacun.	A	-
+		Le matelas doit être d'une épaisseur minimale de 20 cm.	A	-
+		Une tête de lit doit être prévue.	A	-
+		Un lit supplémentaire adulte, avec alèse, doit être disponible à la demande du client.	-	2
+		Un lit supplémentaire bébé, avec alèse, doit être disponible à la demande du client.	-	2
+		Les lits supplémentaires doivent être protégés lors de leur stockage.	-	2
+		Le lit supplémentaire doit avoir un matelas d'une épaisseur minimale de 15 cm.	A	-
+		Un oreiller propre et en bon état doit être disponible par personne sur le lit, le traversin n'est pas accepté sans oreiller.	A	-
	+	Un oreiller supplémentaire en bon état d'entretien et de propreté avec housse de protection et taie d'oreiller doit être mis à la disposition du client sur sa demande. Lorsque l'oreiller est rangé dans la penderie de l'unité d'hébergement, il doit être protégé.	-	3
+		Chaque oreiller ou traversin doit être équipé d'une housse de protection.	A	-
+		Chaque oreiller ou traversin doit avoir une taie d'oreiller ou de traversin.	A	-
+		Le sommier du lit doit être au moins de la même taille que le matelas.	-	4
+		Un protège matelas en coton (alèse), ou une housse alèse lavable doit être prévu(e) pour couvrir le matelas.	A	-

+		Une paire de draps plats par lit suffisamment longue pour couvrir le lit doit être prévue. Le drap housse pour matelas peut remplacer le drap plat de dessous. La housse de couette peut remplacer le drap plat de dessus.	A	-
+		Chaque lit doit être couvert d'une couette protégée par une housse de couette. L'ouverture de la housse de couette doit être vers le pied du lit.	A	-
	+	Une couverture supplémentaire en bon état de propreté doit être prévue sur demande. Lorsque la couverture supplémentaire est rangée dans l'unité d'hébergement, elle doit être protégée.	-	3
	+	Le linge de lit (alèse, drap, taie, housse de protection, couette et/ou couverture) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	La literie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les couvre-lits et les coussins décoratifs doivent être en bon état de présentation et de propreté. Un coussin décoratif ne peut pas remplacer un oreiller.	-	3
+		Une (1) table de chevet par personne, ou équivalent, doit être installée sur le côté du lit avec une surface libre pour déposer des affaires personnelles.	A	-
+		Une (1) lampe ou applique murale doit être prévue pour chaque table de chevet. Chaque lampe ou applique murale doit être dotée d'un interrupteur individuel.	A	-
	+	L'accès au lit doit être facile des deux côtés.	-	3
NEDF	NPQS	Équipement minimal dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Un (1) point lumineux au minimum doit être prévu pour éclairer l'unité d'hébergement. Chaque spot encastré est compté comme un point lumineux.	A	-
+		Deux (2) points lumineux au minimum doivent être prévus pour éclairer l'unité d'hébergement. Chaque spot encastré est compté comme un point lumineux.	-	3

	+	Lorsque des abat-jours sont prévus, ils doivent être propres et correctement installés.	-	3
	+	Toutes les lampes doivent être en état de fonctionnement.	-	3
	+	Les points lumineux doivent éclairer la totalité de l'unité d'hébergement (il ne doit pas y avoir de zones sombres).	-	3
+		Une (1) table d'une hauteur égale ou avoisinant 70 cm, servant de bureau et/ou de coiffeuse doit être prévue.	-	4
+		Une (1) prise de courant électrique libre et facilement accessible doit être prévue.	A	-
	+	Tous les équipements électriques (interrupteurs, prises de courant électrique) doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Un (1) porte bagage fixe ou pliable doit être prévu dans l'unité d'hébergement.	A	-
+		Une penderie ou équivalent doit être prévue.	A	-
+		La penderie ou équivalent doit être 1) d'une profondeur minimale de 50 cm et 2) d'une hauteur minimale de 140 cm sous la barre de penderie.	-	3
+		La penderie doit être fermée par des portes battantes ou coulissantes. Les rideaux sont acceptés comme moyen de fermeture de la penderie.	-	3
+		La penderie doit comporter des tiroirs et/ou étagères.	A	-
	+	La penderie ou le dressing-room doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Un minimum de quatre (4) cintres à barres et deux (2) cintres à pinces par personne doivent être prévus. Les cintres disponibles dans les blanchisseries ne sont pas acceptés. Le cintre avec à la fois une barre et une pince est considéré comme un cintre à pince. Tous les cintres doivent être homogènes.	-	3
+		Une (1) assise (chaise, fauteuil, pouf, sofa ou canapé) au minimum doit être prévue. Le lit n'est pas considéré comme une assise.	A	-

+		Une (1) assise supplémentaire (chaise, fauteuil, pouf, sofa ou canapé) peut être prévue. Le lit n'est pas considéré comme une assise.	-	4
+		Une table basse doit être prévue.	-	4
+		Lorsqu'un espace extérieur privé ou un balcon d'une surface minimale de 3m ² en supplément de la surface de l'unité d'hébergement est prévu, il doit être équipé au minimum de deux assises et d'une table. Les sols, les garde-corps et le mobilier, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Un grand miroir, mural sur support ou fixé à l'intérieur de la porte de la penderie doit être prévu. Ce miroir ne remplace pas le miroir de la table servant de bureau et/ou de coiffeuse.	-	3
+		Un coffre-fort à verrouillage électronique et fixé solidement doit être prévu.	-	5
	+	Le mini bar silencieux, à système d'absorption, branché à l'électricité et en état de fonctionnement doit être prévu.	-	3
	+	Le mini bar doit disposer : 1) d'un minimum de 4 boissons respectant la date de péremption, 2) de 2 verres autres que ceux de la salle de bain (protégés par des couvercles ou retournés sur un set à usage unique).	-	2
	+	La carte du mini bar doit mentionner les tarifs des produits en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH) et le montant des taxes pouvant être facturées au client lorsqu'elles ne sont pas incluses dans les prix affichés.	A	-
	+	Le mini bar doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Les claviers des télécommandes et les boîtiers muraux de l'air conditionné ou du chauffage, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Les équipements et le mobilier de l'unité d'hébergement doivent être en bon état de maintenance, d'entretien et de propreté.	-	3

NEDF	NPQS	Autres services dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le service de blanchisserie, de nettoyage à sec ou de repassage peut être proposé dans l'unité d'hébergement. Dans ce cas il faut respecter les normes qui découlent de cette norme principale.	-	3
	+	Les tarifs des services proposés dans l'unité d'hébergement doivent être affichés en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH) ainsi que le montant des taxes pouvant être facturées au client lorsqu'elles ne sont pas incluses dans les prix affichés.	A	-
NEDF	NPQS	Petit équipement dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Des sacs pour collecter les vêtements destinés à la blanchisserie, au nettoyage à sec ou au repassage doivent être mis à la disposition du client dans l'unité d'hébergement.	-	2
+		Une corbeille doit être mise à la disposition du client : 1) différente de celle présente dans la salle de bain, 2) avec un intérieur métallique et non inflammable fournie obligatoirement dans les unités d'hébergement réservées aux fumeurs, 3) avec ou sans couvercle.	-	3
	+	La corbeille doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le panneau "ne pas déranger" doit être prévu. Le panneau peut être électronique.	-	2
NEDF	NPQS	Sanitaires de l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Lorsque la salle de bain est équipée d'une porte, cette dernière doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		La salle de bain peut être équipée d'un système d'aération adéquat (VMC et/ou fenêtre donnant sur l'extérieur).	-	3
	+	Le système d'aération doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Les WC doivent être équipés d'un rouleau de papier toilette sur dérouleur.	A	-

+		Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support ou dans un panier doit être prévu.	A	-
	+	Le dérouleur de papier toilette doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Un distributeur de sacs pour récupération des serviettes hygiéniques doit être placé à proximité de la cuvette des WC.	-	2
	+	Les cuvettes des WC doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	-	3
	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé.	A	-
	+	Lorsqu'un bidet et/ou une douchette proches des WC sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Si la salle de bain contient : 1) Une douche seulement : elle doit être équipée d'une douchette sur barre ajustable ou d'une douche pluie en plafond avec une douchette en plus. 2) Une baignoire seulement : elle doit être équipée d'un dispositif de douche sur barre ajustable. 3) Une baignoire et une douche : une douchette sur barre ajustable est exigée seulement pour la douche.	A	-
+		Une poignée de sécurité, permettant sa prise en main en position debout, doit être prévue dans le cas de douche et/ou douche sur baignoire.	A	-
+		Lorsqu'un pare-douche ou une cabine de douche est prévu(e), il(elle) peut être en verre ou en plastique.	-	4
	+	Le pare-douche ou cabine de douche doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le lavabo doit être alimenté en eau chaude et en eau froide.	A	-
+		Tous les points d'eau liés aux lavabos et aux douches doivent être raccordés à une installation d'un circuit d'eau en boucle fermée permettant l'arrivée de l'eau en moins de 3 minutes, avec une température maximale ne dépassant pas 50°C pour l'eau chaude et 20°C pour l'eau froide.	-	2

+		La plomberie des lavabos et WC doit être non apparente, sauf dans le cas d'ensemble design.	-	4
+		Un espace ou des étagères doivent être aménagés pour permettre au client de déposer ses affaires de toilette.	-	2
+		Deux (2) verres pour se rincer la bouche protégés par des couvercles ou retournés sur un set à usage unique doivent être prévus. Ils ne doivent pas être confondus avec ceux du mini bar.	A	-
	+	Les verres pour se rincer la bouche ainsi que leurs couvercles doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Le chauffe-eau doit être non apparent.	-	3
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	3
+		Deux (2) patères ou une (1) patère à deux crochets doivent être prévues.	A	-
+		Une poubelle avec couvercle s'ouvrant à l'aide d'une pédale ou automatiquement doit être prévue.	A	-
+		Deux (2) points lumineux au minimum doivent être prévus.	A	-
	+	Un éclairage adapté doit être prévu et doit permettre d'éviter les zones d'ombre sur le visage face au miroir.	-	3
+		Une (1) prise de courant électrique pour le rasoir avec un transformateur de basse tension doit être prévue.	-	3
+		Un miroir au-dessus du lavabo doit être prévu.	A	-
+		Une étagère spécifique ou un support pour deux serviettes de bain doit être prévu, 1) il doit être différent du porte serviettes et des patères, 2) à proximité de la baignoire et/ou de la douche.	-	3
+		Un porte serviettes ou support pour 2 serviettes doit être prévu, 1) il doit être différent de l'étagère spécifique ou le support pour les serviettes de bain et des patères et 2) il doit être à proximité des lavabos.	A	-

	+	Des produits d'accueil doivent être prévus pour chaque client : 1 shampoing, 1 savon et 1 gel douche.	-	3
	+	Des produits d'accueil doivent être prévus pour chaque client : 1 shampoing et 1 savon, avec possibilité d'utilisation d'un distributeur combinant les deux.	A	-
	+	Les produits d'accueil doivent être à usage unique, siglés sous le nom de l'établissement ou d'une même marque.	-	3
+		Le linge de toilette doit être entièrement en coton. Le minimum requis par personne dans la salle de bain est de : - Un (1) drap de bain (140x70cm) ; - Une (1) serviette de toilette (70x50cm).	A	-
	+	Le linge de toilettes doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	La faïence murale de la baignoire et/ou douche, doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les équipements (porte-serviette, étagère, etc.), robinetterie et bondes doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Les joints des baignoires, des lavabos et des douches doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les fenêtres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Espaces petit-déjeuner, de restauration ou de boissons:	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le service du petit-déjeuner doit être prévu dans l'espace petit-déjeuner 7j/7. L'affichage des horaires du service du petit-déjeuner doit être prévu à l'entrée de l'espace petit-déjeuner ou de restauration.	A	-

+	+	Le service de déjeuner ou de dîner peut être prévu 7j/7 dans le ou les espaces de restauration. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
	+	Les services de déjeuner et de dîner peuvent être prévus 7j/7 dans le ou les espaces de restauration.	-	3
	+	L'espace petit-déjeuner, de restauration ou de boissons doit être strictement non-fumeur avec la possibilité de disposer d'une zone isolée réservée aux fumeurs.	-	3
+		L'espace petit-déjeuner, de restauration ou de boissons fermé doit avoir une température ambiante comprise entre 18°C et 26°C.	-	3
+		Un système d'extraction d'air ou d'aération doit être installé, dans les espaces fermés, pour empêcher la propagation de l'odeur de la fumée, des odeurs de cuisine et/ou de préparation dans la salle.	-	3
	+	Les stations ou unités de service et/ou de distribution, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Une distance minimale de 1,5 m doit être prévue entre les stations ou unités de service et/ou de distribution et les tables réservées aux clients.	-	3
	+	Les points d'éclairage doivent être en bon état de maintenance.	-	3
	+	Les tableaux, les sculptures ou tout élément de décoration doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le mobilier, en particulier les tables et les chaises, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les voilages, les tentures et les stores, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	L'art de la table dans les espaces petit-déjeuner ou de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Les couverts doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	La verrerie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le linge de la table (nappes, set de table, autres nappes, etc.) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les serviettes de table doivent être prévues.	A	-
NEDF	NPQS	Services du petit-déjeuner :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La carte du petit-déjeuner doit être prévue. Les prix doivent être affichés sur la carte du petit-déjeuner en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
+		La carte du petit-déjeuner doit être prévue dans une langue étrangère au minimum.	A	-
	+	La carte doit être propre et en bon état.	-	3
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit porter un uniforme.	-	2
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	3
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service du petit-déjeuner doivent être propres et soignées.	-	2
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit être souriant, courtois et disponible.	-	2
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	4

	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	4
	+	En cas de besoin d'intervention (table bancale, absence de sel ou poivre, couvert tombé au sol, etc.), le personnel de service du petit-déjeuner doit être efficace et cordial.	-	4
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	4
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	3
	+	Les plats chauds et froids doivent être servis à une température convenable.	-	3
	+	Les plats et les boissons servis doivent correspondre à la commande.	-	3
	+	Le set d'épices (sel, poivre, moutarde, sauces, etc.) doit être propre, bien présenté et en nombre suffisant sur la table ou apporté à la demande du client.	-	3
	+	L'addition doit être présentée à la demande du client. Cette norme est non applicable si le service du petit-déjeuner est inclus dans le prix de l'unité d'hébergement.	-	4
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté. Cette norme est non applicable si le service du petit-déjeuner est inclus dans le prix de l'unité d'hébergement.	-	4
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale. Cette norme est non applicable si le service du petit-déjeuner est inclus dans le prix de l'unité d'hébergement.	-	4
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit montrer de l'attention lors de l'entrée et du départ du client.	-	3

NEDF	NPQS	Services du déjeuner et/ou dîner :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	La carte de restauration et de boissons autre que celle du petit-déjeuner doit être prévue. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
	+	Les prix doivent être affichés sur la carte de restauration et de boissons en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
+		La carte de restauration et de boissons doit être prévue dans une langue étrangère au minimum.	-	5
	+	La carte doit être propre et en bon état.	-	3
	+	La durée d'attente ne doit pas dépasser 1 minute pour que le client prend une place dans l'espace de restauration.	-	3
	+	Une proposition de boissons doit être effectuée en une durée maximale de 5 minutes après que le client soit installé.	-	3
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit suggérer et fournir des explications sur les plats proposés par l'établissement.	-	4
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	3
	+	Le set d'épices (sel, poivre, moutarde, sauces, etc.) doit être propre, bien présenté et en nombre suffisant sur la table ou apporté à la demande du client.	-	3
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit fournir, à la demande du client, des informations utiles sur les types de plats proposés et les boissons mentionnés sur la carte.	-	4
	+	Les verres vides doivent être remplis à nouveau par le serveur.	-	3
	+	Les plats et les boissons servis doivent correspondre à la commande.	-	3
	+	En cas de besoin d'intervention (table bancale, absence de sel ou poivre, couvert tombé au sol, etc.), le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit être efficace et cordial.	-	4
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit porter un uniforme.	-	2

	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	2
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service du déjeuner et/ou dîner doivent être propres et soignées.	-	2
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit être souriant, courtois et disponible.	-	2
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	3
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	2
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	2
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit proposer au client du thé, du café ou une infusion à la fin du repas.	-	4
	+	L'addition doit être présentée à la demande du client.	-	4
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale.	-	4
	+	Le personnel de service du déjeuner et/ou dîner doit montrer de l'attention lors de l'arrivée et du départ du client.	-	3
NEDF	NPQS	Présentation des mets dans les espaces de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Les entrées doivent être bien présentées.	-	3
	+	Le plat principal doit être bien présenté.	-	3
	+	Les plats chauds et froids doivent être servis à une température convenable.	-	3

	+	Les desserts doivent être bien présentés.	-	3
NEDF	NPQS	Services dans l'espace servant des boissons :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
-	+	Un service de boissons peut être prévu dans l'espace servant des boissons. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit être souriant, courtois et disponible.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit parler une langue étrangère au minimum.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit porter un uniforme.	-	2
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service de l'espace servant des boissons doivent être propres et soignées.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	2
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	2
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	2
	+	Les boissons doivent être proposées au client dans un délai ne dépassant pas 5 minutes après son installation.	-	3
	+	La vaisselle des boissons doit être propre et adaptée au choix des boissons.	-	3
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit suggérer des boissons disponibles.	-	3
	+	Les boissons servies doivent correspondre à la commande.	-	2
	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	2

	+	L'addition doit être présentée à la demande du client.	-	4
	+	L'addition doit être précise et présentée sur un support en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	L'addition doit comporter un espace pour inscrire le numéro de l'unité d'hébergement et être équipée de fournitures pour écrire afin de reporter les consommations sur une seule facture finale.	-	4
	+	Le personnel de service de l'espace servant des boissons doit montrer de l'attention lors de l'entrée et du départ du client.	-	2
NEDF	NPQS	Piscine intérieure et/ou extérieure :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Le service de natation peut être prévu dans la piscine intérieure et/ou extérieure. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	2
+		La piscine intérieure, lorsqu'elle est prévue, doit être chauffée au minimum à 26°C.	-	3
+		Un panneau d'instructions à respecter doit être placé d'une manière visible à proximité de la piscine. Les informations peuvent être soit écrites soit illustrées par des pictogrammes.	A	-
+		Le panneau d'instructions à respecter doit préciser en particulier : - Les horaires d'ouverture ; - Le numéro de contact en cas d'urgence et l'emplacement du téléphone le plus proche ; - Les règles d'utilisation des plongeurs ou toboggans lorsqu'ils existent ; - L'âge des enfants devant être accompagnés ; - La tenue adaptée à la natation ; - L'interdiction de l'accès des animaux.	-	4
	+	Les douches aménagées près de la piscine doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4

+		Les profondeurs de l'eau du bassin ou des bassins doivent être marquées soit en centimètres ou en mètres. La marque doit être visible et lisible tout autour du bassin ou des bassins et en particulier à proximité de l'entrée du bassin.	-	2
+		Le pourtour de la piscine doit être antidérapant.	A	-
	+	L'espace piscine (incluant la piscine et ses abords) doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
	+	L'eau de la piscine doit être propre.	A	-
	+	Les joints dans et autour du bassin ou des bassins doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Des transats ou des chaises et des tables à leur proximité doivent être prévus. Des parasols doivent être prévus près de la piscine extérieure.	-	2
+		Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être disponibles en nombre suffisant.	-	2
	+	Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	Des matelas disposés sur les transats, en bon état d'entretien et de propreté, doivent être prévus.	-	2
	+	Un service de linge de bain doit être proposé au client.	-	2
	+	Le linge de bain doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		La surveillance de la piscine doit être assurée par un maître-nageur, ayant un certificat de sauveteur. Un employé polyvalent, ayant une formation adaptée, peut assurer ce service.	-	3
	+	Un service de boissons et de collations peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	2
	+	La carte des boissons et des collations doit indiquer les prix en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-

	+	Les boissons doivent être servies à une température convenable.	-	2
	+	Les collations doivent être servies à une température convenable.	-	2
	+	Les commandes des boissons et des collations doivent être traitées dans un délai raisonnable.	-	2
	+	La vaisselle doit être collectée régulièrement.	-	3
	+	Le personnel de service doit porter un uniforme facilement reconnaissable.	-	2
	+	Le personnel de service doit être souriant, courtois et disponible.	-	2
	+	Le personnel de service doit éviter de discuter entre eux devant les clients, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	2
	+	Le personnel de service doit éviter de consulter les téléphones portables ou d'utiliser les appareils électroniques mis à leur disposition, sauf si c'est pour des raisons liées au service.	-	2
	+	Le personnel de service doit assurer le suivi de la satisfaction du client.	-	2
NEDF	NPQS	Espace de bain de soleil :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Un espace de bain de soleil peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Des plantes en pots et/ou en jardinières doivent être prévues.	-	3
	+	Les pots et/ou les jardinières, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les sols de l'espace de bain de soleil doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les murs de l'espace de bain de soleil doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le mobilier de l'espace de bain de soleil doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Des transats ou des chaises et des tables à leur proximité doivent être prévus. Des parasols doivent être prévus.	-	3

	+	Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être disponibles en nombre suffisant.	-	3
	+	Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Des matelas disposés sur les transats, en bon état d'entretien et de propreté, doivent être prévus.	-	5
NEDF	NPQS	Espace détente :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Un service de bain dans un hammam traditionnel peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Lorsque l'établissement est doté d'un seul hammam traditionnel, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un hammam traditionnel supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le hammam destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.	-	3
+		Le hammam traditionnel doit être équipé d'une table de gommage, lorsque le service gommage est prévu.	-	3
	+	Le hammam traditionnel doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+	+	Un service de sauna peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un seul sauna, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose d'un sauna supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le sauna destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.	-	3
+		Le revêtement intérieur du sauna doit être en bois naturel.	-	3

+			Le sauna doit être équipé à l'intérieur d'un hygromètre, d'un thermomètre et d'un sablier en bon état de fonctionnement. La source de chaleur et d'éclairage doivent être protégés afin d'éviter les brûlures. Un seau d'eau et une louche en bois doivent être prévus.	-	3
	+		Le sauna doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+	+		Un service de jacuzzi peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+			Lorsque l'établissement dispose d'un seul jacuzzi, l'affichage des horaires pour les hommes et pour les femmes ou la mention "sur rendez-vous" doit être prévu.	-	3
+			Lorsque l'établissement dispose d'un jacuzzi supplémentaire, une signalétique adaptée doit être prévue pour le jacuzzi destiné aux femmes et celui destiné aux hommes.	-	3
+			L'eau dans le jacuzzi doit être propre.	-	3
			La température de l'eau doit être comprise entre 32°C et 40°C.		
+			Le jacuzzi doit être équipé d'une poignée de sécurité lorsque l'accès comprend plus de trois marches.	-	3
	+		Le jacuzzi doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+	+		Un service de massage dans la cabine ou la salle de massage peut être prévu. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+			Un lavabo alimenté en eau chaude et froide doit être prévu à l'intérieur de la cabine ou la salle de massage.	-	3
	+		Le matériel de massage, en particulier les tables ou lits de massage, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+		La cabine ou la salle de massage doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+			Le personnel assurant les soins de bien être doit avoir une formation adéquate.	-	5

+	+	Une salle de repos peut être prévue. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
+		La salle de repos doit être équipée de chaises longues, lits de repos, musique d'ambiance, matelas, etc.	-	5
	+	Les tarifs des services de l'espace détente doivent être affichés en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Le terminal de paiement électronique (TPE) doit être prévu. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	5
	+	Un formulaire de déclaration d'absence de contre-indications d'utilisation des services de l'espace détente doit être remis au client pour qu'il le remplisse à son entrée dans cet espace.	-	5
	+	Des chaussons à usage unique et des peignoirs doivent être mis à la disposition du client dans l'espace détente.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, dans l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds, les vélums et les verrières de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs de l'espace détente doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	NPQS	Assistance médicale :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'établissement doit conclure une convention d'assistance médicale avec un médecin ou une clinique.	A	-

+		L'affichage du numéro d'appel du médecin ou de la clinique sous contrat doit être prévu au niveau de l'espace d'accueil.	A	-
+		Une trousse ou armoire de premiers secours doit être prévue, contenant les fournitures essentielles pour administrer les premiers secours.	A	-
NEDF	NPQS	Locaux des employés :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le réfectoire doit être équipé de chaises ou fauteuils.	A	-
+		Le mobilier, en particulier les tables et les chaises, doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les couverts doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Des distributeurs d'eau potable ou de l'eau potable en bouteilles doivent être prévus.	-	3
+		Des casiers ou placards individuels verrouillables doivent être prévus pour les employés et les stagiaires dans les vestiaires.	A	-
+		Pour les établissements de 11 unités d'hébergement et plus, les toilettes séparées pour les hommes et les femmes doivent être dotées de portes pouvant être fermées de l'intérieur de la cabine. Les toilettes doivent être dotées d'un système de chasse d'eau à pression.	A	-
+		Pour les établissements de moins de 11 unités d'hébergement, le WC doit être doté d'une porte pouvant être fermée de l'intérieur.	A	-
+		Pour les établissements de moins de 11 unités d'hébergement et lorsque l'établissement dispose de douches, les douches séparées pour les hommes et les femmes doivent être dotées de portes pouvant être fermées de l'intérieur de la cabine. Les rideaux de douches ne sont pas acceptés. Les douches doivent être alimentées en eau chaude et froide en permanence.	-	3

+		Pour les établissements de moins de 11 unités d'hébergement et lorsque l'établissement dispose d'une douche, la douche doit être dotée d'une porte pouvant être fermée de l'intérieur.	-	3
+		Un (1) lavabo au minimum alimenté en eau chaude et froide et équipé d'un miroir et d'un point lumineux doit être prévu.	A	-
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un distributeur de savon, sèche mains ou serviettes en papier à usage unique doivent être prévus.	A	-
+		Une poubelle avec couvercle doit être prévue.	A	-
+		Le matériel dans les locaux des employés doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

7. Gîte :

7-1 Gîte de la catégorie 4 étoiles :

Normes d'équipement dimensionnelles et fonctionnelles (NEDF)	Normes de production et de qualité des services (NPQS)	Normes	Type des normes	
			Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Capacité d'accueil de l'établissement :	A	-
		Le total de la capacité ne doit pas excéder 40 personnes.		
NEDF	NPQS	Enseigne extérieure et façade :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'établissement doit disposer d'une enseigne extérieure permettant d'identifier clairement l'établissement.	A	-
+		L'enseigne extérieure doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	L'enseigne extérieure doit être dotée d'un éclairage nocturne.	-	4
	+	La porte et l'entrée de l'établissement doivent être dotées d'un éclairage nocturne.	A	-
+		L'ensemble des façades du ou des bâtiments de l'établissement doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Espaces verts :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Des espaces verts en pleine terre doivent être aménagés à l'intérieur et/ou à l'extérieur des bâtiments.	-	5

	+	Les espaces verts en pleine terre doivent être soignés.	-	4
NEDF	NPQS	Entrée de l'établissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'entrée principale de l'établissement doit être équipée d'un système de vidéosurveillance en marche installé conformément aux dispositions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.	-	3
+		Un détecteur de matériaux doit être prévu à l'entrée de l'établissement.	-	3
+		L'ensemble du matériel et des équipements de l'entrée de l'établissement doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Services à l'arrivée du client :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le personnel doit assurer le service de bagagiste.	-	4
NEDF	NPQS	Espace et service d'accueil :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le service d'accueil pour l'enregistrement (check-in) doit être assuré derrière un comptoir, devant un bureau ou dans un hall dédié à l'arrivée des clients.	A	-
+		L'espace d'accueil doit disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	3

+		Une signalétique pour l'espace d'accueil permettant de le repérer facilement doit être prévue.	-	3
	+	L'espace d'accueil doit être propre et bien rangé.	-	4
	+	Le service d'accueil doit être prévu 24h/24 et 7j/7.	A	-
	+	Le personnel d'accueil doit porter une tenue propre et soignée.	-	4
+		L'espace d'accueil doit être équipé de tables basses et de chaises et/ou de fauteuils, canapés ou sofas.	A	-
+		Les installations et les équipements de l'espace d'accueil doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
	+	L'affichage des prix des différents types d'unités d'hébergement doit être exclusivement en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). L'affichage des prix doit être en permanence lisible par le client. Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Le service internet dans les espaces communs doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	A	-
	+	Les tableaux, sculptures ou tout autre élément de décoration doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

NEDF	NPQS	Procédures de départ du client (check-out) :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	L'affichage des cartes de paiement acceptées doit être visible en permanence. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	2
	+	L'établissement doit remettre au client une facture acquittée et détaillée en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH), regroupant toutes les prestations consommées.	A	-
	+	Le terminal de paiement électronique (TPE) doit être prévu. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	4
NEDF	NPQS	Toilettes dans les espaces communs :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une signalétique adaptée doit être prévue pour les toilettes réservées aux hommes et à celles réservées aux femmes.	-	4
+		L'extraction de l'air doit se faire par une fenêtre, ou par ventilation mécanique contrôlée "VMC" dans l'ensemble des toilettes dans les espaces communs.	-	4
+		La ventilation mécanique contrôlée "VMC" et/ou la fenêtre dans l'ensemble des cabines et parties communes doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Des lavabos alimentés d'eau froide et chaude et équipés d'un point lumineux et d'un miroir doivent être prévus.	A	-
+		Les lavabos peuvent-être dotés d'un mitigeur automatique avec contrôle externe de la température de l'eau. Le déclenchement de la robinetterie au niveau des lavabos peut être par commande infrarouge.	-	3

+		Tous les points d'eau liés aux lavabos doivent être raccordés à une installation d'un circuit d'eau en boucle fermée permettant l'arrivée de l'eau en moins de 3 minutes, avec une température maximale ne dépassant pas 50 °C pour l'eau chaude et 20 °C pour l'eau froide.	-	4
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie des lavabos (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	3
+		La plomberie des lavabos et des WC ne doit pas être apparente, sauf dans le cas d'ensemble design.	-	4
+		Le chauffe-eau doit être non apparent.	-	5
+		Un distributeur de savon liquide et un sèche-mains à usage unique (papier prédécoupé ou carré coton de dimensions 30x30 cm avec corbeille spécifique) doivent être prévus.	A	-
+		Une poubelle avec un couvercle doit être prévue.	A	-
+		Les cabines WC doivent être dotées d'un système de verrouillage de l'intérieur et dotées d'un point lumineux.	A	-
	+	Les cuvettes des toilettes doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	-	5
+		Un rouleau de papier toilette sur dérouleur, doit être prévu.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support ou dans un panier doit être prévu.	A	-
+		Une patère dans chaque cabine WC hommes et femmes doit être prévue.	A	-
	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé. Le récipient de la balayette doit être en acier inoxydable.	-	4
+		Les toilettes dans les espaces communs doivent être en bon état d'entretien et de propreté (absence d'odeurs désagréables).	A	-

+		La robinetterie, la tuyauterie et les siphons doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les miroirs et les vitres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état de d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Couloirs, Coursives et escaliers de l'établissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Les couloirs, coursives et escaliers de l'établissement doivent être non encombrés et parfaitement éclairés jour et nuit (éclairage naturel ou artificiel), lors du passage des clients.	A	-
+		Les couloirs ou escaliers fermés doivent disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	3
	+	Lorsque les murs des couloirs, coursives et/ou escaliers sont décorés (tableaux, fresques, peintures, etc.), les éléments décoratifs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Un éclairage automatisé aux passages des clients (détecteurs de mouvements) doit être installé dans les couloirs, coursives et/ou escaliers de l'établissement.	-	3
+		Un éclairage LED (ou ampoules à basse consommation) doit être installé dans les couloirs, coursives et/ou escaliers de l'établissement.	-	3
	+	Les voilages, tentures et doubles rideaux, lorsqu'ils sont prévus, doivent être correctement accrochés et en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Le mobilier doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Les escaliers intérieurs et extérieurs de l'établissement doivent être équipés de mains courantes lorsque le nombre de marches dépasse dix.	A	-
+		Lorsque des cendriers sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

+		Les vitres, les miroirs et les cadres, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Unités d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Chaque unité d'hébergement doit porter un numéro ou une appellation qui la différencie des autres.	A	-
+		La porte doit se fermer de l'intérieur sans possibilité d'ouverture de l'extérieur.	A	-
+		La porte doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Le personnel de chambre (femmes de chambres, valets) doit porter un uniforme propre et soigné.	-	4
+		Les vitres et les miroirs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Température dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La température dans les unités d'hébergement doit être comprise entre 18°C et 26°C.	-	4

NEDF	NPQS	Fenêtres et baies vitrées de l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Les unités d'hébergement en rez-de-chaussée ou à l'étage avec vis-à-vis, doivent être équipées d'un système de brise vue (voilages, moucharabieh, etc.) permettant le passage de la lumière seulement.	A	-
	+	Les fenêtres doivent s'ouvrir et se fermer facilement, sauf dans le cas d'application des normes de sécurité en vigueur.	-	4
+		L'ensemble des fenêtres et baies vitrées dans l'espace sommeil doivent être équipées d'un système d'occultation (rideaux, volets ou stores).	A	-
	+	Le système d'occultation dans l'espace sommeil doit être efficace (ne permet pas le passage de la lumière).	-	2
	+	Les rideaux, les volets ou les stores doivent s'ouvrir et se fermer facilement.	-	4
+		Les rails des systèmes de voilage et d'occultation ne doivent pas être visibles sauf s'ils sont intégrés aux éléments de décoration.	-	4
	+	Les cadres et les poignées des fenêtres doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Le système de brise vue et le système d'occultation doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Téléphone - Téléviseur dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Un téléphone permettant d'effectuer des appels à l'intérieur de l'établissement doit être installé.	-	5
	+	Un téléphone permettant d'effectuer des appels à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement en passant par le standard ou le service d'accueil de l'établissement doit être prévu. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	4

	+	Les instructions d'utilisation du téléphone doivent être faciles à comprendre, indiquer les numéros des services fournis par l'établissement, être présentées soit sur le téléphone, soit sur un document imprimé à proximité, et être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Le téléphone (clavier, écouteur et micros) doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	4
	+	Le services internet filaire et/ou sans fil (Wi-Fi), doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	A	-
	+	Le téléviseur à écran plat, en état de marche et pouvant capter au minimum deux chaînes nationales, doit être prévu. Le téléviseur peut être placé sur un support ou accroché au mur.	-	5
+		Lorsque le téléviseur n'est pas installé dans toutes les unités d'hébergement, un salon de télévision à écran plat doit être prévu. Le téléviseur peut être placé sur un support ou accroché au mur.	A	-
	+	L'accès à un minimum de 3 chaînes étrangères sur le téléviseur doit être prévu.	-	2
	+	L'image du téléviseur doit être nette.	-	4
	+	Une liste imprimée des chaînes proche du téléviseur ou de sa télécommande doit être prévue. Cette liste peut être présentée à l'ouverture de l'écran du téléviseur sur une page facile d'accès. La liste qu'elle soit imprimée ou présentée sur écran du téléviseur doit correspondre aux programmes disponibles.	-	4
	+	Une seule télécommande pour le téléviseur et le récepteur doit être mise à la disposition du client.	-	3
	+	Les câblages électriques de tous les téléviseurs doivent être invisibles.	-	4
	+	Le téléviseur doit être en bon état d'entretien et de maintenance (télécommande, boutons, clavier de commande).	-	4

NEDF	NPQS	Lits, literie, tables et éclairage de chevet dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'ensemble des lits doivent répondre aux dimensions minimales suivantes : - Pour les lits doubles : soit un lit de dimensions 140x190 cm ; - Pour les lits jumeaux/twin : soit 2 lits de dimensions 80x190 cm chacun.	A	-
+		Le matelas doit être d'une épaisseur minimale de 20 cm.	A	-
+		Une tête de lit doit être prévue.	A	-
+		Un lit supplémentaire adulte, avec alèse, doit être disponible à la demande du client.	-	3
+		Un lit supplémentaire bébé, avec alèse, doit être disponible à la demande du client.	-	2
+		Les lits supplémentaires doivent être protégés lors de leur stockage.	-	2
+		Deux (2) oreillers propres et en bon état doivent être disponibles par personne sur le lit, avec possibilité de remplacer le deuxième oreiller par un traversin.	A	-
	+	Un oreiller supplémentaire en bon état d'entretien et de propreté avec housse de protection et taie d'oreiller doit être mis à la disposition du client sur sa demande. Lorsque l'oreiller est rangé dans la penderie de l'unité d'hébergement, il doit être protégé.	-	4
+		Chaque oreiller ou traversin doit être équipé d'une housse de protection.	A	-
+		Chaque oreiller ou traversin doit avoir une taie d'oreiller ou de traversin.	A	-
+		Le sommier du lit doit être au moins de la même taille que le matelas.	-	4
+		Un protège matelas en coton (alèse), ou une housse alèse lavable doit être prévu(e) pour couvrir le matelas.	A	-

+		Une paire de draps plats par lit suffisamment longue pour couvrir le lit doit être prévue. Le drap housse pour matelas peut remplacer le drap plat de dessous. La housse de couette peut remplacer le drap plat de dessus.	A	-
+		Chaque lit doit être couvert d'une couette protégée par une housse de couette. L'ouverture de la housse de couette doit être vers le pied du lit.	-	5
	+	Une couverture supplémentaire en bon état de propreté doit être prévue sur demande. Lorsque la couverture supplémentaire est rangée dans l'unité d'hébergement, elle doit être protégée.	-	4
	+	Le linge de lit (alèse, drap, taie, housse de protection, couette et/ou couverture) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	La literie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Les couvre-lits et les coussins décoratifs doivent être en bon état de présentation et de propreté. Un coussin décoratif ne peut pas remplacer un oreiller.	-	4
+		Une (1) table de chevet par personne, ou équivalent, doit être installée sur le côté du lit avec une surface libre pour déposer des affaires personnelles.	A	-
+		Une (1) lampe ou applique murale doit être prévue pour chaque table de chevet. Chaque lampe ou applique murale doit être dotée d'un interrupteur individuel.	A	-
	+	L'accès au lit doit être facile des deux côtés.	-	4
NEDF	NPQS	Équipement minimal dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Deux (2) points lumineux au minimum doivent être prévus pour éclairer l'unité d'hébergement. Chaque spot encastré est compté comme un point lumineux.	A	-
	+	Les lampes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4

	+	Lorsque des abat-jours sont prévus, ils doivent être propres et correctement installés.	-	4
	+	Toutes les lampes doivent être en état de fonctionnement.	-	4
	+	Les points lumineux doivent éclairer la totalité de l'unité d'hébergement (il ne doit pas y avoir de zones sombres).	-	4
+		Une (1) table d'une hauteur égale ou avoisinant 70 cm, servant de bureau et/ou de coiffeuse doit être prévue.	-	5
+		Deux (2) prises de courant électrique libres et facilement accessibles doivent être prévues.	A	-
	+	Tous les équipements électriques (interrupteurs, prises de courant électrique) doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	4
+		Un (1) porte bagage fixe ou pliable doit être prévu dans l'unité d'hébergement.	A	-
+		Une penderie ou équivalent doit être prévue.	A	-
+		La penderie ou équivalent doit être 1) d'une profondeur minimale de 50 cm et 2) d'une hauteur minimale de 140 cm sous la barre de penderie.	-	4
+		La penderie doit être fermée par des portes battantes ou coulissantes. Les rideaux ne sont pas acceptés comme moyen de fermeture de la penderie.	-	4
+		La penderie doit comporter des tiroirs et/ou étagères.	A	-
	+	La penderie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Un minimum de deux (2) cintres à barres et un (1) cintre à pinces par personne doivent être prévus. Les cintres disponibles dans les blanchisseries ne sont pas acceptés. Le cintre avec à la fois une barre et une pince est considéré comme un cintre à pince. Tous les cintres doivent être homogènes.	A	-
+		Une (1) assise (chaise, fauteuil, pouf, sofa ou canapé) au minimum doit être prévue. Le lit n'est pas considéré comme une assise.	A	-
+		Un coffre-fort à verrouillage électronique et fixé solidement doit être prévu.	-	5

	+	Les équipements et le mobilier de l'unité d'hébergement doivent être en bon état de maintenance, d'entretien et de propreté.	-	4
NEDF	NPQS	Petit équipement dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une corbeille doit être mise à la disposition du client : 1) différente de celle présente dans la salle de bain, 2) avec un intérieur métallique et non inflammable fournie obligatoirement dans les unités d'hébergement réservées aux fumeurs, 3) avec ou sans couvercle.	-	4
	+	La corbeille doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
NEDF	NPQS	Sanitaires de l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La porte de la salle de bain doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		La salle de bain peut être équipée d'un système d'aération adéquat (VMC et/ou fenêtre donnant sur l'extérieur).	-	3
	+	Le système d'aération doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	4
+		Les WC doivent être équipés d'un rouleau de papier toilette sur dérouleur.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support ou dans un panier doit être prévu.	A	-
	+	Le dérouleur de papier toilette doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Les cuvettes des WC doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	-	4
	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé. Le récipient de la balayette doit être en acier inoxydable.	A	-

	+	Lorsqu'un bidet et/ou une douchette proches des WC sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Si la salle de bain contient : 1) Une douche seulement : elle doit être équipée d'une douchette sur barre ajustable ou d'une douche pluie en plafond avec une douchette en plus. 2) Une baignoire seulement : elle doit être équipée d'un dispositif de douche sur barre ajustable. 3) Une baignoire et une douche : une douchette sur barre ajustable est exigée seulement pour la douche. Une poignée de sécurité, permettant sa prise en main en position debout, doit être prévue dans le cas de douche et/ou douche sur baignoire.	A	-
+		Une poignée de sécurité, permettant sa prise en main en position debout, doit être prévue dans le cas de douche et/ou douche sur baignoire.	A	-
+		Lorsqu'un pare-douche ou une cabine de douche est prévu(e), il(elle) peut être en verre ou en plastique.	-	5
	+	Le pare-douche ou cabine de douche doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		La douche et/ou baignoire peut être équipée de rideaux.	-	5
	+	Les rideaux de la douche et/ou baignoire doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Le lavabo doit être alimenté en eau chaude et en eau froide.	A	-
+		Tous les points d'eau liés aux lavabos et aux douches doivent être raccordés à une installation d'un circuit d'eau en boucle fermée permettant l'arrivée de l'eau en moins de 3 minutes, avec une température maximale ne dépassant pas 50°C pour l'eau chaude et 20°C pour l'eau froide.	-	5
+		La plomberie des lavabos et WC doit être non apparente, sauf dans le cas d'ensemble design.	-	5
+		Un espace ou des étagères doivent être aménagés pour permettre au client de déposer ses affaires de toilette.	-	5

+		Deux (2) verres pour se rincer la bouche protégés par des couvercles ou retournés sur un set à usage unique, doivent être prévus.	A	-
	+	Les verres pour se rincer la bouche ainsi que leurs couvercles doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Le chauffe-eau doit être non apparent.	A	-
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	3
	+	Un sèche-cheveux en bon état de maintenance et de propreté doit être prévu.	-	4
+		Deux (2) patères ou une (1) patère à deux crochets doivent être prévues.	A	-
+		Une poubelle avec couvercle s'ouvrant à l'aide d'une pédale ou automatiquement doit être prévue.	A	-
+		Deux (2) points lumineux au minimum doivent être prévus.	A	-
+		Une (1) prise de courant électrique pour le rasoir avec un transformateur de basse tension doit être prévue, cette prise peut également être intégrée au sèche-cheveux mural.	-	4
+		Un miroir au-dessus du lavabo doit être prévu.	A	-
+		Une boîte de serviettes en papier doit être prévue. Elle peut être déposée dans la salle de bain ou à l'extérieur dans l'unité d'hébergement.	-	3
+		Une étagère spécifique ou un support pour deux serviettes de bain doit être prévu, 1) il doit être différent du porte serviettes et des patères, 2) à proximité de la baignoire et/ou de la douche.	A	-
+		Un porte serviettes ou support pour 2 serviettes doit être prévu, 1) il doit être différent de l'étagère spécifique ou le support pour les serviettes de bain et des patères et 2) il doit être à proximité des lavabos.	A	-

	+	Des produits d'accueil doivent être prévus pour chaque client : 1 shampooing, 1 savon et 1 gel douche.	A	-
	+	Les produits d'accueil doivent être à usage unique, siglés sous le nom de l'établissement ou d'une même marque.	-	4
+		Le linge de toilette doit être entièrement en coton. Le minimum requis par personne dans la salle de bain est de : - Un (1) drap de bain (140x70cm) ; - Une (1) serviette de toilette (100x50cm) ; - Un (1) tapis de bain (70x50cm).	A	-
	+	Le linge de toilettes doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	La faïence murale de la baignoire et/ou douche, doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les équipements (porte-serviette, étagère, etc.), robinetterie et bodes doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	4
	+	Les joints des baignoires, des lavabos et des douches doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Les vitres et les fenêtres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté	A	-
NEDF	NPQS	Cuisine/Kitchenette/Cuisine de type ouverte :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Une cuisine, une cuisine de type ouverte ou un coin cuisine collectif(ve) ou privatif(ve) peuvent être prévus. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
+		L'espace cuisine doit comprendre un évier pour laver la vaisselle avec robinet.	A	-

+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un plan de travail doit être prévu.	A	-
+		Des plaques de cuisson doivent être installées.	A	-
+		Une prise de courant électrique doit être prévue sur le plan de travail.	-	3
+		Des sacs poubelle doivent être prévus.	A	-
+		Une poubelle munie d'un couvercle doit être prévue.	A	-
	+	Le matériel mis à la disposition des clients doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Le mobilier doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Espaces petit-déjeuner ou de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le service petit-déjeuner doit être prévu dans l'espace petit déjeuner. L'affichage des horaires du service du petit déjeuner doit être prévu à l'entrée de l'espace petit déjeuner ou de restauration.	A	-
+	+	Le service de déjeuner ou de dîner doit être prévu dans le ou les espaces de restauration.	-	5
+		L'espace petit-déjeuner ou de restauration fermé doit avoir une température ambiante comprise entre 18°C et 26°C.	-	4
+		Un système d'extraction d'air ou d'aération doit être installé, dans les espaces fermés, pour empêcher la propagation de l'odeur de la fumée, des odeurs de cuisine et/ou de préparation dans la salle.	-	4
	+	Le mobilier, en particulier les tables et les chaises, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les voilages, les tentures et les stores, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4

+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	L'art de la table dans les espaces petit-déjeuner ou de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	les couverts doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	La verrerie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Le linge de la table doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Les serviettes de table doivent être prévues.	-	4
NEDF	NPQS	Services du petit-déjeuner ou de restauration:	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La carte du petit-déjeuner doit être prévue. Les prix doivent être affichés sur la carte du petit-déjeuner en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
+	+	La carte de restauration et de boissons autre que celle du petit-déjeuner doit être prévue.	-	4
	+	Les prix doivent être affichés sur la carte de restauration et de boissons ou pour le menu du jour en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-

+		La carte de restauration et de boissons doit être prévue dans une langue étrangère au minimum.	A	-
	+	La carte doit être propre et en bon état.	-	4
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service de l'espace du petit-déjeuner ou de restauration doivent être propres et soignées.	-	4
	+	L'addition doit être présentée à la demande du client. Cette norme est non applicable si le service est inclus dans le prix de l'unité d'hébergement.	-	3
NEDF	NPQS	Piscine intérieure et/ou extérieure :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Le service de natation peut être prévu dans la piscine intérieure et/ou extérieure. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	4
+		La piscine intérieure, lorsqu'elle est prévue, doit être chauffée au minimum à 26°C.	-	3
+		Un panneau d'instructions à respecter doit être placé d'une manière visible à proximité de la piscine. Les informations peuvent être soit écrites soit illustrées par des pictogrammes.	A	-
+		Le panneau d'instructions à respecter doit préciser en particulier : - Si la piscine est ouverte aux non-résidents ou réservée uniquement aux résidents ; - Les horaires d'ouverture ; - Le numéro de contact en cas d'urgence et l'emplacement du téléphone le plus proche ; - Les règles d'utilisation des plongeurs ou toboggans lorsqu'ils existent ; - L'âge des enfants devant être accompagnés ; - La tenue adaptée à la natation ; - L'interdiction de l'accès des animaux.	-	5

	+	Les douches aménagées près de la piscine doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
+		Les profondeurs de l'eau du bassin ou des bassins doivent être marquées soit en centimètres ou en mètres. La marque doit être visible et lisible tout autour du bassin ou des bassins et en particulier à proximité de l'entrée du bassin.	-	2
+		Le pourtour de la piscine doit être antidérapant.	A	-
	+	L'espace piscine (incluant la piscine et ses abords) doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
	+	L'eau de la piscine doit être propre.	A	-
	+	Les joints dans et autour du bassin ou des bassins doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Des transats ou des chaises et des tables à leur proximité doivent être prévus.	-	3
		Des parasols doivent être prévus près de la piscine extérieure.		
+		Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être disponibles en nombre suffisant.	-	3
	+	Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Des matelas disposés sur les transats, en bon état d'entretien et de propreté, doivent être prévus.	-	5
+		La surveillance de la piscine doit être assurée par un maître-nageur, ayant un certificat de sauveteur. Un employé polyvalent, ayant une formation adaptée, peut assurer ce service.	-	3

NEDF	NPQS	Assistance médicale :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une trousse ou armoire de premiers secours doit être prévue, contenant les fournitures essentielles pour administrer les premiers secours.	A	-
NEDF	NPQS	Locaux des employés :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Lorsqu'un réfectoire ou un emplacement réservé pour les repas du personnel est prévu, il doit être équipé de chaises ou fauteuils.	-	5
+		Des distributeurs d'eau potable ou de l'eau potable en bouteilles doivent être prévus.	-	4
+		Lorsque l'établissement dispose de vestiaires, des casiers ou placards individuels verrouillables doivent être prévus.	-	4
+		Lorsque l'établissement dispose de WC, il doit être doté d'une porte pouvant être fermée de l'intérieur.	A	-
+		Lorsque l'établissement dispose de douche, elle doit être dotée d'une porte pouvant être fermée de l'intérieur.	-	4
+		Un (1) lavabo au minimum alimenté en eau chaude et froide et équipé d'un miroir et d'un point lumineux doit être prévu.	A	-
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un distributeur de savon, sèche mains ou serviettes en papier à usage unique doivent être prévus.	-	4
+		Une poubelle avec couvercle doit être prévue.	-	4
+		Le matériel dans les locaux des employés doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

7-2 Gîte de la catégorie 3 étoiles :

Normes d'équipement dimensionnelles et fonctionnelles (NEDF)	Normes de production et de qualité des services (NPQS)	Normes	Type des normes	
			Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
NEDF	NPQS	Capacité d'accueil de l'établissement :		
+		Le total de la capacité ne doit pas excéder 40 personnes.	A	-
NEDF	NPQS	Enseigne extérieure et façade :		
+		L'établissement doit disposer d'une enseigne extérieure permettant d'identifier clairement l'établissement.	A	-
+		L'enseigne extérieure doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	L'enseigne extérieure doit être dotée d'un éclairage nocturne.	-	3
	+	La porte et l'entrée de l'établissement doivent être dotées d'un éclairage nocturne.	A	-
+		L'ensemble des façades du ou des bâtiments de l'établissement doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Espaces verts :		
	+	Des espaces verts en pleine terre doivent être aménagés à l'intérieur et/ou à l'extérieur des bâtiments.	-	3
	+	Les espaces verts en pleine terre doivent être soignés.	-	3

NEDF	NPQS	Entrée de l'établissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'entrée principale de l'établissement doit être équipée d'un système de vidéosurveillance en marche installé conformément aux dispositions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.	-	3
+		Un détecteur de matériaux doit être prévu à l'entrée de l'établissement.	-	3
+		L'ensemble du matériel et des équipements de l'entrée de l'établissement doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Services à l'arrivée du client :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le personnel doit assurer le service de bagagiste.	-	2
NEDF	NPQS	Espace et service d'accueil :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le service d'accueil pour l'enregistrement (check-in) doit être assuré derrière un comptoir, devant un bureau ou dans un hall dédié à l'arrivée des clients.	A	-
+		L'espace d'accueil doit disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	2
+		Une signalétique pour l'espace d'accueil permettant de le repérer facilement doit être prévue.	-	2

	+	L'espace d'accueil doit être propre et bien rangé.	-	3
	+	Le service d'accueil doit être prévu 24h/24 et 7j/7.	A	-
	+	Le personnel d'accueil doit porter une tenue propre et soignée.	-	3
+		L'espace d'accueil doit être équipé de tables basses et de chaises et/ou de fauteuils, canapés ou sofas.	-	3
+		Les installations et les équipements de l'espace d'accueil doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
	+	L'affichage des prix des différents types d'unités d'hébergement doit être exclusivement en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). L'affichage des prix doit être en permanence lisible par le client. Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Le service internet dans les espaces communs doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	A	-
	+	Les tableaux, sculptures ou tout autre élément de décoration doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Procédures de départ du client (check-out) :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	L'affichage des cartes de paiement acceptées doit être visible en permanence.	-	2

		Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.			
	+	L'établissement doit remettre au client une facture acquittée et détaillée en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH), regroupant toutes les prestations consommées.	A	-	
	+	Le terminal de paiement électronique (TPE) doit être prévu. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	3	
NEDF	NPQS	Toilettes dans les espaces communs :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"	
+		Une signalétique adaptée doit être prévue pour les toilettes réservées aux hommes et à celles réservées aux femmes.	-	3	
+		L'extraction de l'air doit se faire par une fenêtre, ou par ventilation mécanique contrôlée "VMC" dans l'ensemble des toilettes dans les espaces communs.	-	3	
+		La ventilation mécanique contrôlée "VMC" et/ou la fenêtre dans l'ensemble des cabines et parties communes doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3	
+		Des lavabos alimentés d'eau froide et chaude et équipés d'un point lumineux et d'un miroir doivent être prévus.	A	-	
+		Les lavabos peuvent-être dotés d'un mitigeur automatique avec contrôle externe de la température de l'eau. Le déclenchement de la robinetterie au niveau des lavabos peut être par commande infrarouge.	-	3	
+		Tous les points d'eau liés aux lavabos doivent être raccordés à une installation d'un circuit d'eau en boucle fermée permettant l'arrivée de l'eau en moins de 3 minutes, avec une température maximale ne dépassant pas 50 °C pour l'eau chaude et 20 °C pour l'eau froide.	-	3	

+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie des lavabos (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	3
+		La plomberie des lavabos et des WC ne doit pas être apparente, sauf dans le cas d'ensemble design.	-	3
+		Le chauffe-eau doit être non apparent.	-	4
+		Un distributeur de savon liquide et un sèche-mains à usage unique (papier prédécoupé ou carré coton de dimensions 30x30 cm avec corbeille spécifique) doivent être prévus.	A	-
+		Une poubelle avec un couvercle doit être prévue.	A	-
+		Les cabines WC doivent être dotées d'un système de verrouillage de l'intérieur et dotées d'un point lumineux.	-	5
	+	Les cuvettes des toilettes doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	-	5
+		Un rouleau de papier toilette sur dérouleur, doit être prévu.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support ou dans un panier doit être prévu.	-	5
+		Une patère dans chaque cabine WC hommes et femmes doit être prévue.	-	5
	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé.	-	3
+		Les toilettes dans les espaces communs doivent être en bon état d'entretien et de propreté (absence d'odeurs désagréables).	A	-
+		La robinetterie, la tuyauterie et les siphons doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les miroirs et les vitres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

+	NEDF	NPQS	Les murs doivent être en bon état de d'entretien et de propreté.	A	
				Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
			Couloirs, Coursives et escaliers de l'établissement :		
		+	Les couloirs, coursives et escaliers de l'établissement doivent être non encombrés et parfaitement éclairés jour et nuit (éclairage naturel ou artificiel), lors du passage des clients.	-	5
+			Les couloirs ou escaliers fermés doivent disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	3
		+	Lorsque les murs des couloirs, coursives et/ou escaliers sont décorés (tableaux, fresques, peintures, etc.), les éléments décoratifs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+			Un éclairage automatisé aux passages des clients (détecteurs de mouvements) doit être installé dans les couloirs, coursives et/ou escaliers de l'établissement.	-	2
+			Un éclairage LED (ou ampoules à basse consommation) doit être installé dans les couloirs, coursives et/ou escaliers de l'établissement.	-	3
		+	Les voilages, tentures et doubles rideaux, lorsqu'ils sont prévus, doivent être correctement accrochés et en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
		+	Le mobilier doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+			Les escaliers intérieurs et extérieurs de l'établissement doivent être équipés de mains courantes lorsque le nombre de marches dépasse dix.	A	-
+			Lorsque des cendriers sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+			Les vitres, les miroirs et les cadres, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
		+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+			Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Unités d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Chaque unité d'hébergement doit porter un numéro ou une appellation qui la différencie des autres.	A	-
+		La porte doit se fermer de l'intérieur sans possibilité d'ouverture de l'extérieur.	A	-
+		La porte doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Le personnel de chambre (femmes de chambres, valets) doit porter un uniforme propre et soigné.	-	3
+		Les vitres et les miroirs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Température dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La température dans les unités d'hébergement doit être comprise entre 18°C et 26°C.	-	3
NEDF	NPQS	Fenêtres et baies vitrées de l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Les unités d'hébergement en rez-de-chaussée ou à l'étage avec vis-à-vis, doivent être équipées d'un système de brise vue (voilages, moucharabieh, etc.) permettant le passage de la lumière seulement.	-	5

	+	Les fenêtres doivent s'ouvrir et se fermer facilement, sauf dans le cas d'application des normes de sécurité en vigueur.	-	3
+		L'ensemble des fenêtres et baies vitrées dans l'espace sommeil doivent être équipées d'un système d'occultation (rideaux, volets ou stores).	A	-
	+	Le système d'occultation dans l'espace sommeil doit être efficace (ne permet pas le passage de la lumière).	-	2
	+	Les rideaux, les volets ou les stores doivent s'ouvrir et se fermer facilement.	-	3
+		Les rails des systèmes de voilage et d'occultation ne doivent pas être visibles sauf s'ils sont intégrés aux éléments de décoration.	-	3
	+	Les cadres et les poignées des fenêtres doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Le système de brise vue et le système d'occultation doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Téléphone - Téléviseur dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le services internet filaire et/ou sans fil (Wi-Fi), doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	5
	+	Le téléviseur à écran plat, en état de marche et pouvant capter au minimum deux chaînes nationales, doit être prévu. Le téléviseur peut être placé sur un support ou accroché au mur.	-	4
+		Lorsque le téléviseur n'est pas installé dans toutes les unités d'hébergement, un salon de télévision à écran plat doit être prévu. Le téléviseur peut être placé sur un support ou accroché au mur.	A	-
	+	L'accès à un minimum de 3 chaînes étrangères sur le téléviseur doit être prévu.	-	2
	+	L'image du téléviseur doit être nette.	-	2

	+	Une liste imprimée des chaînes proche du téléviseur ou de sa télécommande doit être prévue. Cette liste peut être présentée à l'ouverture de l'écran du téléviseur sur une page facile d'accès. La liste qu'elle soit imprimée ou présentée sur écran du téléviseur doit correspondre aux programmes disponibles.	-	2
	+	Une seule télécommande pour le téléviseur et le récepteur doit être mise à la disposition du client.	-	3
	+	Les câblages électriques de tous les téléviseurs doivent être invisibles.	-	2
	+	Le téléviseur doit être en bon état d'entretien et de maintenance (télécommande, boutons, clavier de commande).	-	3
NEDF	NPQS	Lits, literie, tables et éclairage de chevet dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'ensemble des lits doivent répondre aux dimensions minimales suivantes : - Pour les lits doubles : soit un lit de dimensions 140x190 cm ; - Pour les lits jumeaux/twin : soit 2 lits de dimensions 80x190 cm chacun.	A	-
+		Le matelas doit être d'une épaisseur minimale de 20 cm.	A	-
+		Une tête de lit doit être prévue.	-	5
+		Un lit supplémentaire adulte, avec alèse, doit être disponible à la demande du client.	-	3
+		Un lit supplémentaire bébé, avec alèse, doit être disponible à la demande du client.	-	2
+		Les lits supplémentaires doivent être protégés lors de leur stockage.	-	2
+		Un oreiller propre et en bon état doit être disponible par personne sur le lit, le traversin n'est pas accepté sans oreiller.	A	-
	+	Un oreiller supplémentaire en bon état d'entretien et de propreté avec housse de protection et taie d'oreiller doit être mis à la disposition du	-	3

		client sur sa demande. Lorsque l'oreiller est rangé dans la penderie de l'unité d'hébergement, il doit être protégé.		
+		Chaque oreiller ou traversin doit être équipé d'une housse de protection.	A	-
+		Chaque oreiller ou traversin doit avoir une taie d'oreiller ou de traversin.	A	-
+		Le sommier du lit doit être au moins de la même taille que le matelas.	-	4
+		Un protège matelas en coton (alèse), ou une housse alèse lavable doit être prévu(e) pour couvrir le matelas.	A	-
+		Une paire de draps plats par lit suffisamment longue pour couvrir le lit doit être prévue. Le drap housse pour matelas peut remplacer le drap plat de dessous. La housse de couette peut remplacer le drap plat de dessus.	A	-
+		Chaque lit doit être couvert d'une couette protégée par une housse de couette. L'ouverture de la housse de couette doit être vers le pied du lit.	-	4
	+	Une couverture supplémentaire en bon état de propreté doit être prévue sur demande.	-	3
		Lorsque la couverture supplémentaire est rangée dans l'unité d'hébergement, elle doit être protégée.	-	
	+	Le linge de lit (alèse, drap, taie, housse de protection, couette et/ou couverture) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
		La literie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les couvre-lits et les coussins décoratifs doivent être en bon état de présentation et de propreté. Un coussin décoratif ne peut pas remplacer un oreiller.	-	3
+		Une (1) table de chevet par personne, ou équivalent, doit être installée sur le côté du lit avec une surface libre pour déposer des affaires personnelles.	A	-

+		Une (1) lampe ou applique murale doit être prévue pour chaque table de chevet. Chaque lampe ou applique murale doit être dotée d'un interrupteur individuel.	A	-
	+	L'accès au lit doit être facile des deux côtés.	-	3
NEDF	NPQS	Équipement minimal dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Un (1) point lumineux au minimum doit être prévu pour éclairer l'unité d'hébergement.	A	-
		Chaque spot encastré est compté comme un point lumineux.		
	+	Les lampes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Lorsque des abat-jours sont prévus, ils doivent être propres et correctement installés.	-	3
	+	Toutes les lampes doivent être en état de fonctionnement.	-	3
	+	Les points lumineux doivent éclairer la totalité de l'unité d'hébergement (il ne doit pas y avoir de zones sombres).	-	3
+		Une (1) table d'une hauteur égale ou avoisinant 70 cm, servant de bureau et/ou de coiffeuse doit être prévue.	-	4
+		Une (1) prise de courant électrique libre et facilement accessible doit être prévue.	A	-
	+	Tous les équipements électriques (interrupteurs, prises de courant électrique) doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Un (1) porte bagage fixe ou pliable doit être prévu dans l'unité d'hébergement.	-	4
+		Une penderie ou équivalent doit être prévue.	A	-
+		La penderie ou équivalent doit être 1) d'une profondeur minimale de 50 cm et 2) d'une hauteur minimale de 140 cm sous la barre de penderie.	-	3
+		La penderie doit être fermée par des portes battantes ou coulissantes. Les rideaux sont acceptés comme moyen de fermeture de la penderie.	-	3
+		La penderie doit comporter des tiroirs et/ou étagères.	A	-

	+	La penderie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Un minimum de deux (2) cintres à barres et un (1) cintre à pinces par personne doivent être prévus. Les cintres disponibles dans les blanchisseries ne sont pas acceptés. Le cintre avec à la fois une barre et une pince est considéré comme un cintre à pince. Tous les cintres doivent être homogènes.	A	-
+		Une (1) assise (chaise, fauteuil, pouf, sofa ou canapé) au minimum doit être prévue. Le lit n'est pas considéré comme une assise.	A	-
	+	Les équipements et le mobilier de l'unité d'hébergement doivent être en bon état de maintenance, d'entretien et de propreté.	-	3
NEDF	NPQS	Petit équipement dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une corbeille doit être mise à la disposition du client : 1) différente de celle présente dans la salle de bain, 2) avec un intérieur métallique et non inflammable fournie obligatoirement dans les unités d'hébergement réservées aux fumeurs, 3) avec ou sans couvercle.	-	3
	+	La corbeille doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
NEDF	NPQS	Sanitaires de l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La porte de la salle de bain doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		La salle de bain peut être équipée d'un système d'aération adéquat (VMC et/ou fenêtre donnant sur l'extérieur).	-	3
	+	Le système d'aération doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Les WC doivent être équipés d'un rouleau de papier toilette sur dérouleur.	A	-

+		Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support ou dans un panier doit être prévu.	A	-
	+	Le dérouleur de papier toilette doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les cuvettes des WC doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	-	3
	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé.	A	-
	+	Lorsqu'un bidet et/ou une douchette proches des WC sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Si la salle de bain contient :1) Une douche seulement : elle doit être équipée d'une douchette sur barre ajustable ou d'une douche pluie en plafond avec une douchette en plus.2) Une baignoire seulement : elle doit être équipée d'un dispositif de douche sur barre ajustable.3) Une baignoire et une douche : une douchette sur barre ajustable est exigée seulement pour la douche.	A	-
+		Une poignée de sécurité, permettant sa prise en main en position debout, doit être prévue dans le cas de douche et/ou douche sur baignoire.	A	-
+		Lorsqu'un pare-douche ou une cabine de douche est prévu(e), il(elle) peut être en verre ou en plastique.	-	4
	+	Le pare-douche ou cabine de douche doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		La douche et/ou baignoire peut être équipée de rideaux.	-	4
	+	Les rideaux de la douche et/ou baignoire doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le lavabo doit être alimenté en eau chaude et en eau froide.	A	-
+		Tous les points d'eau liés aux lavabos et aux douches doivent être raccordés à une installation d'un circuit d'eau en boucle fermée permettant l'arrivée de l'eau en moins de 3 minutes, avec une	-	4

		température maximale ne dépassant pas 50°C pour l'eau chaude et 20°C pour l'eau froide.		
+		La plomberie des lavabos et WC doit être non apparente, sauf dans le cas d'ensemble design.	-	4
+		Un espace ou des étagères doivent être aménagés pour permettre au client de déposer ses affaires de toilette.	-	4
+		Deux (2) verres pour se rincer la bouche protégés par des couvercles ou retournés sur un set à usage unique, doivent être prévus.	A	-
	+	Les verres pour se rincer la bouche ainsi que leurs couvercles doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Le chauffe-eau doit être non apparent.	-	3
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	3
+		Deux (2) patères ou une (1) patère à deux crochets doivent être prévues.	-	4
+		Une poubelle avec couvercle s'ouvrant à l'aide d'une pédale ou automatiquement doit être prévue.	A	-
+		Deux (2) points lumineux au minimum doivent être prévus.	A	-
+		Un miroir au-dessus du lavabo doit être prévu.	A	-
+		Une étagère spécifique ou un support pour deux serviettes de bain doit être prévu, 1) il doit être différent du porte serviettes et des patères, 2) à proximité de la baignoire et/ou de la douche.	-	3
+		Un porte serviettes ou support pour 2 serviettes doit être prévu, 1) il doit être différent de l'étagère spécifique ou le support pour les serviettes de bain et des patères et 2) il doit être à proximité des lavabos.	A	-
	+	Des produits d'accueil doivent être prévus pour chaque client : 1 shampoing, 1 savon et 1 gel douche.	-	3

	+	Des produits d'accueil doivent être prévus pour chaque client : 1 shampoing et 1 savon, avec possibilité d'utilisation d'un distributeur combinant les deux.	A	-
	+	Les produits d'accueil doivent être à usage unique, siglés sous le nom de l'établissement ou d'une même marque.	-	3
+		Le linge de toilette doit être entièrement en coton. Le minimum requis par personne dans la salle de bain est de : - Un (1) drap de bain (140x70cm) ; - Une (1) serviette de toilette (70x50cm).	A	-
	+	Le linge de toilettes doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	La faïence murale de la baignoire et/ou douche, doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les équipements (porte-serviette, étagère, etc.), robinetterie et bondes doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Les joints des baignoires, des lavabos et des douches doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les fenêtres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté	A	-
NEDF	NPQS	Espaces petit-déjeuner ou de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le service petit-déjeuner doit être prévu dans l'espace petit déjeuner. L'affichage des horaires du service du petit déjeuner doit être prévu à l'entrée de l'espace petit déjeuner ou de restauration.	A	-
+	+	Le service de déjeuner ou de dîner doit être prévu dans le ou les espaces de restauration.	-	5

+		L'espace petit-déjeuner ou de restauration fermé doit avoir une température ambiante comprise entre 18°C et 26°C.	-	3
+		Un système d'extraction d'air ou d'aération doit être installé, dans les espaces fermés, pour empêcher la propagation de l'odeur de la fumée, des odeurs de cuisine et/ou de préparation dans la salle.	-	3
	+	Le mobilier, en particulier les tables et les chaises, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les voilages, les tentures et les stores, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	L'art de la table dans les espaces petit-déjeuner ou de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les couverts doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	La verrerie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le linge de la table doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les serviettes de table doivent être prévues.	-	3
NEDF	NPQS	Services du petit-déjeuner ou de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La carte du petit-déjeuner doit être prévue. Les prix doivent être affichés sur la carte du petit-déjeuner en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH).	A	-

		Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.			
+	+	La carte de restauration et de boissons autre que celle du petit-déjeuner doit être prévue.	-	3	
	+	Les prix doivent être affichés sur la carte de restauration et de boissons ou pour le menu du jour en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-	
+		La carte de restauration et de boissons doit être prévue dans une langue étrangère au minimum.	A	-	
	+	La carte doit être propre et en bon état.	-	3	
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service de l'espace du petit-déjeuner ou de restauration doivent être propres et soignées.	-	2	
	+	L'addition doit être présentée à la demande du client. Cette norme est non applicable si le service est inclus dans le prix de l'unité d'hébergement.	-	3	
NEDF	NPQS	Piscine intérieure et/ou extérieure :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"	
+	+	Le service de natation peut être prévu dans la piscine intérieure et/ou extérieure. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3	
+		La piscine intérieure, lorsqu'elle est prévue, doit être chauffée au minimum à 26°C.	-	3	
+		Un panneau d'instructions à respecter doit être placé d'une manière visible à proximité de la piscine. Les informations peuvent être soit écrites soit illustrées par des pictogrammes.	A	-	
+		Le panneau d'instructions à respecter doit préciser en particulier : - Si la piscine est ouverte aux non-résidents ou réservée uniquement aux	-	4	

		résidents ; - Les horaires d'ouverture ; - Le numéro de contact en cas d'urgence et l'emplacement du téléphone le plus proche ; - Les règles d'utilisation des plongeoirs ou toboggans lorsqu'ils existent ; - L'âge des enfants devant être accompagnés ; - La tenue adaptée à la natation ; - L'interdiction de l'accès des animaux.		
	+	Les douches aménagées près de la piscine doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Les profondeurs de l'eau du bassin ou des bassins doivent être marquées soit en centimètres ou en mètres. La marque doit être visible et lisible tout autour du bassin ou des bassins et en particulier à proximité de l'entrée du bassin.	-	2
+		Le pourtour de la piscine doit être antidérapant.	A	-
	+	L'espace piscine (incluant la piscine et ses abords) doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
	+	L'eau de la piscine doit être propre.	A	-
	+	Les joints dans et autour du bassin ou des bassins doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Des transats ou des chaises et des tables à leur proximité doivent être prévus.	-	3
		Des parasols doivent être prévus près de la piscine extérieure.		
+		Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être disponibles en nombre suffisant.	-	3
	+	Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Des matelas disposés sur les transats, en bon état d'entretien et de propreté, doivent être prévus.	-	5

+		La surveillance de la piscine doit être assurée par un maître-nageur, ayant un certificat de sauveteur. Un employé polyvalent, ayant une formation adaptée, peut assurer ce service.	-	3
NEDF	NPQS	Assistance médicale :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une trousse ou armoire de premiers secours doit être prévue, contenant les fournitures essentielles pour administrer les premiers secours.	A	-
NEDF	NPQS	Locaux des employés :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Lorsqu'un réfectoire ou un emplacement réservé pour les repas du personnel est prévu, il doit être équipé de chaises ou fauteuils.	-	4
+		Des distributeurs d'eau potable ou de l'eau potable en bouteilles doivent être prévus.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose de vestiaires, des casiers ou placards individuels verrouillables doivent être prévus.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose de WC, il doit être doté d'une porte pouvant être fermée de l'intérieur.	A	-
+		Lorsque l'établissement dispose de douche, elle doit être dotée d'une porte pouvant être fermée de l'intérieur.	-	3
+		Un (1) lavabo au minimum alimenté en eau chaude et froide et équipé d'un miroir et d'un point lumineux doit être prévu.	A	-
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un distributeur de savon, sèche mains ou serviettes en papier à usage unique doivent être prévus.	-	3
+		Une poubelle avec couvercle doit être prévue.	-	3

+		Le matériel dans les locaux des employés doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

7-3 Gîte de la catégorie 2 étoiles :

Normes d'équipement dimensionnelles et fonctionnelles (NEDF)	Normes de production et de qualité des services (NPQS)	Normes	Type des normes	
			Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
NEDF	NPQS	Capacité d'accueil de l'établissement :		
+		Le total de la capacité ne doit pas excéder 40 personnes.	A	-
NEDF	NPQS	Enseigne extérieure et façade :		
+		L'établissement doit disposer d'une enseigne extérieure permettant d'identifier clairement l'établissement.	A	-
+		L'enseigne extérieure doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	L'enseigne extérieure doit être dotée d'un éclairage nocturne.	-	2
	+	La porte et l'entrée de l'établissement doivent être dotées d'un éclairage nocturne.	A	-
+		L'ensemble des façades du ou des bâtiments de l'établissement doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Entrée de l'établissement :		
+		L'entrée principale de l'établissement doit être équipée d'un système de vidéosurveillance en marche installé conformément aux dispositions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.	-	2
+		Un détecteur de matériaux doit être prévu à l'entrée de l'établissement.	-	2

+		L'ensemble du matériel et des équipements de l'entrée de l'établissement doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	NEDF	Espace et service d'accueil :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le service d'accueil pour l'enregistrement (check-in) doit être assuré derrière un comptoir, devant un bureau ou dans un hall dédié à l'arrivée des clients.	A	-
+		L'espace d'accueil doit disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	2
+		Une signalétique pour l'espace d'accueil permettant de le repérer facilement doit être prévue.	-	2
	+	L'espace d'accueil doit être propre et bien rangé.	-	3
	+	Le service d'accueil doit être prévu 24h/24 et 7j/7.	A	-
	+	Le personnel d'accueil doit porter une tenue propre et soignée.	-	3
+		L'espace d'accueil doit être équipé de tables basses et de chaises et/ou de fauteuils, canapés ou sofas.	-	2
+		Les installations et les équipements de l'espace d'accueil doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
	+	L'affichage des prix des différents types d'unités d'hébergement doit être exclusivement en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). L'affichage des prix doit être en permanence lisible par le client.	A	-

		Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.		
	+	Le service internet dans les espaces communs doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	4
	+	Les tableaux, sculptures ou tout autre élément de décoration doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Procédures de départ du client (check-out) :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	L'établissement doit remettre au client une facture acquittée et détaillée en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH), regroupant toutes les prestations consommées.	A	-
NEDF	NPQS	Toilettes dans les espaces communs :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une signalétique adaptée doit être prévue pour les toilettes réservées aux hommes et à celles réservées aux femmes.	-	2
+		L'extraction de l'air doit se faire par une fenêtre, ou par ventilation mécanique contrôlée "VMC" dans l'ensemble des toilettes dans les espaces communs.	-	3

+		La ventilation mécanique contrôlée "VMC" et/ou la fenêtre dans l'ensemble des cabines et parties communes doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Des lavabos alimentés d'eau froide et chaude et équipes d'un point lumineux et d'un miroir doivent être prévus.	-	5
+		Les lavabos peuvent-être dotés d'un mitigeur automatique avec contrôle externe de la température de l'eau. Le déclenchement de la robinetterie au niveau des lavabos peut être par commande infrarouge.	-	3
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie des lavabos (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	3
+		La plomberie des lavabos et des WC ne doit pas être apparente, sauf dans le cas d'ensemble design.	-	3
+		Le chauffe-eau doit être non apparent.	-	3
+		Un distributeur de savon liquide et un sèche-mains à usage unique (papier prédécoupé ou carré coton de dimensions 30x30 cm avec corbeille spécifique) doivent être prévus.	A	-
+		Une poubelle avec un couvercle doit être prévue.	A	-
+		Les cabines WC doivent être dotées d'un système de verrouillage de l'intérieur et dotées d'un point lumineux.	-	4
	+	Les cuvettes des toilettes doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	-	5
+		Un rouleau de papier toilette sur dérouleur, doit être prévu.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support ou dans un panier doit être prévu.	-	4
+		Une patère dans chaque cabine WC hommes et femmes doit être prévue.	-	4
	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé.	-	3

+			Les toilettes dans les espaces communs doivent être en bon état d'entretien et de propreté (absence d'odeurs désagréables).	A	-
			La robinetterie, la tuyauterie et les siphons doivent être en bon état d'entretien et de propreté.		
			Les miroirs et les vitres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.		
			Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.		
			Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.		
			Les murs doivent être en bon état de d'entretien et de propreté.		
+		NPQS	Couloirs, Coursives et escaliers de l'établissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
			Les couloirs, coursives et escaliers de l'établissement doivent être non encombrés et parfaitement éclairés jour et nuit (éclairage naturel ou artificiel), lors du passage des clients.		
			Les couloirs ou escaliers fermés doivent disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.		
			Lorsque les murs des couloirs, coursives et/ou escaliers sont décorés (tableaux, fresques, peintures, etc.), les éléments décoratifs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.		
			Un éclairage automatisé aux passages des clients (détecteurs de mouvements) doit être installé dans les couloirs, coursives et/ou escaliers de l'établissement.		
			Un éclairage LED (ou ampoules à basse consommation) doit être installé dans les couloirs, coursives et/ou escaliers de l'établissement.		
+		+	Les voilages, tentures et doubles rideaux, lorsqu'ils sont prévus, doivent être correctement accrochés et en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
			Le mobilier doit être en bon état d'entretien et de propreté.		
			Les escaliers intérieurs et extérieurs de l'établissement doivent être équipés de mains courantes lorsque le nombre de marches dépasse dix.		

+		Lorsque des cendriers sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les vitres, les miroirs et les cadres, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	NEDF	Unités d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Chaque unité d'hébergement doit porter un numéro ou une appellation qui la différencie des autres.	A	-
+		La porte doit se fermer de l'intérieur sans possibilité d'ouverture de l'extérieur.	A	-
+		La porte doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Le personnel de chambre (femmes de chambres, valets) doit porter un uniforme propre et soigné.	-	2
+		Les vitres et les miroirs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

NEDF	NPQS	Température dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La température dans les unités d'hébergement doit être comprise entre 18°C et 26°C.	-	3
NEDF	NPQS	Fenêtres et baies vitrées de l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Les unités d'hébergement en rez-de-chaussée ou à l'étage avec vis-à-vis, doivent être équipées d'un système de brise vue (voilages, moucharabieh, etc.) permettant le passage de la lumière seulement.	-	4
	+	Les fenêtres doivent s'ouvrir et se fermer facilement, sauf dans le cas d'application des normes de sécurité en vigueur.	-	2
+		L'ensemble des fenêtres et baies vitrées dans l'espace sommeil doivent être équipées d'un système d'occultation (rideaux, volets ou stores).	A	-
	+	Le système d'occultation dans l'espace sommeil doit être efficace (ne permet pas le passage de la lumière).	-	2
	+	Les rideaux, les volets ou les stores doivent s'ouvrir et se fermer facilement.	-	2
+		Les rails des systèmes de voilage et d'occultation ne doivent pas être visibles sauf s'ils sont intégrés aux éléments de décoration.	-	2
	+	Les cadres et les poignées des fenêtres doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Le système de brise vue et le système d'occultation doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-

NEDF	NPQS	Téléphone - Téléviseur dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le services internet filaire et/ou sans fil (Wi-Fi), doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	4
	+	Le téléviseur à écran plat, en état de marche et pouvant capter au minimum deux chaînes nationales, doit être prévu. Le téléviseur peut être placé sur un support ou accroché au mur.	-	4
+		Lorsque le téléviseur n'est pas installé dans toutes les unités d'hébergement, un salon de télévision à écran plat doit être prévu. Le téléviseur peut être placé sur un support ou accroché au mur.	-	2
	+	L'accès à un minimum de 3 chaînes étrangères sur le téléviseur doit être prévu.	-	2
	+	L'image du téléviseur doit être nette.	-	2
	+	Deux télécommandes pour téléviseur et récepteur doivent être mises à la disposition du client dans l'unité d'hébergement et/ou salon de télévision. Cette norme est validée lorsqu'une seule télécommande pour téléviseur et récepteur est prévue.	-	3
	+	Les câblages électriques de tous les téléviseurs doivent être invisibles.	-	2
NEDF	NPQS	Lits, literie, tables et éclairage de chevet dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'ensemble des lits doivent répondre aux dimensions minimales suivantes: - Pour les lits doubles : soit un lit de dimensions 140x190 cm ; - Pour les lits jumeaux/twin : soit 2 lits de dimensions 80x190 cm chacun.	-	4
+		Le matelas doit être d'une épaisseur minimale de 15 cm.	A	-
+		Une tête de lit doit être prévue.	-	4

+		Un lit supplémentaire adulte, avec alèse, doit être disponible à la demande du client.	-	3
+		Un lit supplémentaire bébé, avec alèse, doit être disponible à la demande du client.	-	2
+		Les lits supplémentaires doivent être protégés lors de leur stockage.	-	2
+		Un oreiller propre et en bon état doit être disponible par personne sur le lit, le traversin n'est pas accepté sans oreiller.	A	-
	+	Un oreiller supplémentaire en bon état d'entretien et de propreté avec housse de protection et taie d'oreiller doit être mis à la disposition du client sur sa demande. Lorsque l'oreiller est rangé dans la penderie de l'unité d'hébergement, il doit être protégé.	-	2
+		Chaque oreiller ou traversin doit être équipé d'une housse de protection.	A	-
+		Chaque oreiller ou traversin doit avoir une taie d'oreiller ou de traversin.	A	-
+		Le sommier du lit doit être au moins de la même taille que le matelas.	-	3
+		Un protège matelas en coton (alèse), ou une housse alèse lavable doit être prévu(e) pour couvrir le matelas.	-	2
+		Une paire de draps plats par lit suffisamment longue pour couvrir le lit doit être prévue. Le drap housse pour matelas peut remplacer le drap plat de dessous. La housse de couette peut remplacer le drap plat de dessus.	A	-
+		Une couverture ou une couette par lit doit être prévue.	A	-
	+	Une couverture supplémentaire en bon état de propreté doit être prévue sur demande. Lorsque la couverture supplémentaire est rangée dans l'unité d'hébergement, elle doit être protégée.	-	2
	+	Le linge de lit (alèse, drap, taie, housse de protection, couette et/ou couverture) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	La literie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

	+	Les couvre-lits et les coussins décoratifs doivent être en bon état de présentation et de propreté. Un coussin décoratif ne peut pas remplacer un oreiller.	-	3
+		Une (1) table de chevet par personne, ou équivalent, doit être installée sur le côté du lit avec une surface libre pour déposer des affaires personnelles.	-	5
+		Une (1) lampe ou applique murale doit être prévue pour chaque table de chevet. Chaque lampe ou applique murale doit être dotée d'un interrupteur individuel.	-	5
	+	L'accès au lit doit être facile des deux côtés.	-	3
NEDF	NPQS	Équipement minimal dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Un (1) point lumineux au minimum doit être prévu pour éclairer l'unité d'hébergement. Chaque spot encastré est compté comme un point lumineux.	A	-
	+	Les lampes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	Lorsque des abat-jours sont prévus, ils doivent être propres et correctement installés.	-	2
	+	Toutes les lampes doivent être en état de fonctionnement.	-	2
	+	Les points lumineux doivent éclairer la totalité de l'unité d'hébergement (il ne doit pas y avoir de zones sombres).	-	2
+		Une (1) prise de courant électrique libre et facilement accessible doit être prévue.	A	-
	+	Tous les équipements électriques (interrupteurs, prises de courant électrique) doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Une penderie ou équivalent doit être prévue.	-	2
+		La penderie ou équivalent doit être 1) d'une profondeur minimale de 50 cm et 2) d'une hauteur minimale de 140 cm sous la barre de penderie.	-	2

+		La penderie doit être fermée par des portes battantes ou coulissantes. Les rideaux sont acceptés comme moyen de fermeture de la penderie.	-	2
		La penderie doit comporter des tiroirs et/ou étagères.	-	4
	+	La penderie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Un minimum de deux (2) cintres à barres et un (1) cintre à pinces par personne doivent être prévus. Les cintres disponibles dans les blanchisseries ne sont pas acceptés. Le cintre avec à la fois une barre et une pince est considéré comme un cintre à pince. Tous les cintres doivent être homogènes.	-	4
	+	Une (1) assise (chaise, fauteuil, pouf, sofa ou canapé) au minimum doit être prévue. Le lit n'est pas considéré comme une assise.	-	4
	+	Les équipements et le mobilier de l'unité d'hébergement doivent être en bon état de maintenance, d'entretien et de propreté.	-	3
NEDF	NPQS	Petit équipement dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une corbeille doit être mise à la disposition du client : 1) différente de celle présente dans la salle de bain, 2) avec un intérieur métallique et non inflammable fournie obligatoirement dans les unités d'hébergement réservées aux fumeurs, 3) avec ou sans couvercle.	-	3
	+	La corbeille doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	NPQS	Sanitaires de l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	La porte de la salle de bain doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
		La salle de bain peut être équipée d'un système d'aération adéquat (VMC et/ou fenêtre donnant sur l'extérieur).	-	3
	+	Le système d'aération doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3

+		Les WC doivent être équipés d'un rouleau de papier toilette sur dérouleur.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support ou dans un panier doit être prévu.	A	-
	+	Le dérouleur de papier toilette doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les cuvettes des WC doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	-	3
	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé.	A	-
	+	Lorsqu'un bidet et/ou une douchette proches des WC sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Si la salle de bain contient : 1) Une douche seulement : elle doit être équipée d'une douchette sur barre ajustable ou d'une douche pluie en plafond avec une douchette en plus. 2) Une baignoire seulement : elle doit être équipée d'un dispositif de douche sur barre ajustable. 3) Une baignoire et une douche : une douchette sur barre ajustable est exigée seulement pour la douche.	-	2
+		Une poignée de sécurité, permettant sa prise en main en position debout, doit être prévue dans le cas de douche et/ou douche sur baignoire.	A	-
+		Lorsqu'un pare-douche ou une cabine de douche est prévu(e), il(elle) peut être en verre ou en plastique.	-	3
	+	Le pare-douche ou cabine de douche doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		La douche et/ou baignoire peut être équipée de rideaux.	-	3
	+	Les rideaux de la douche et/ou baignoire doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le lavabo doit être alimenté en eau chaude et en eau froide.	A	-

+		La plomberie des lavabos et WC doit être non apparente, sauf dans le cas d'ensemble design.	-	3
+		Un espace ou des étagères doivent être aménagés pour permettre au client de déposer ses affaires de toilette.	-	3
+		Deux (2) verres pour se rincer la bouche protégés par des couvercles ou retournés sur un set à usage unique, doivent être prévus.	-	3
	+	Les verres pour se rincer la bouche ainsi que leurs couvercles doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Le chauffe-eau doit être non apparent.	-	3
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	2
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	2
+		Deux (2) patères ou une (1) patère à deux crochets doivent être prévues.	-	3
+		Une poubelle avec couvercle s'ouvrant à l'aide d'une pédale ou automatiquement doit être prévue.	-	2
+		Un (1) point lumineux au minimum doit être prévu.	A	-
+		Un miroir au-dessus du lavabo doit être prévu.	A	-
+		Une étagère spécifique ou un support pour deux serviettes de bain doit être prévu, 1) il doit être différent du porte serviettes et des patères, 2) à proximité de la baignoire et/ou de la douche.	-	3
+		Un porte serviettes ou support pour 2 serviettes doit être prévu, 1) il doit être différent de l'étagère spécifique ou le support pour les serviettes de bain et des patères et 2) il doit être à proximité des lavabos.	A	-
	+	Des produits d'accueil doivent être prévus pour chaque client : 1 shampoing, 1 savon et 1 gel douche.	-	3
	+	Des produits d'accueil doivent être prévus pour chaque client : 1 shampoing et 1 savon, avec possibilité d'utilisation d'un distributeur combinant les deux.	A	-

+		Le linge de toilette doit être entièrement en coton. Le minimum requis par personne dans la salle de bain est de : - Un (1) drap de bain (140x70cm) ; - Une (1) serviette de toilette (70x50cm).	A	-
	+	Le linge de toilettes doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	La faïence murale de la baignoire et/ou douche, doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les équipements (porte-serviette, étagère, etc.), robinetterie et bondes doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Les joints des baignoires, des lavabos et des douches doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les fenêtres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Espaces petit-déjeuner ou de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le service petit-déjeuner doit être prévu dans l'espace petit déjeuner. L'affichage des horaires du service du petit déjeuner doit être prévu à l'entrée de l'espace petit déjeuner ou de restauration.	A	-
+	+	Le service de déjeuner ou de dîner doit être prévu dans le ou les espaces de restauration.	-	4
+		L'espace petit-déjeuner ou de restauration fermé doit avoir une température ambiante comprise entre 18°C et 26°C.	-	2
	+	Le mobilier, en particulier les tables et les chaises, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les voilages, les tentures et les stores, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2

+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	L'art de la table dans les espaces petit-déjeuner ou de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	les couverts doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	La verrerie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	Le linge de la table doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Les serviettes de table doivent être prévues.	-	2
NEDF	NPQS	Services du petit-déjeuner ou de restauration:	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La carte du petit-déjeuner doit être prévue. Les prix doivent être affichés sur la carte du petit-déjeuner en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Un menu du jour doit être prévu.	-	4
	+	Les prix doivent être affichés sur la carte de restauration et de boissons en ou pour le menu du jour en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-

NEDF	NPQS	Assistance médicale :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une trousse ou armoire de premiers secours doit être prévue, contenant les fournitures essentielles pour administrer les premiers secours.	A	-
NEDF	NPQS	Locaux des employés :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Lorsqu'un réfectoire ou un emplacement réservé pour les repas du personnel est prévu, il doit être équipé de chaises ou fauteuils.	-	3
+		Des distributeurs d'eau potable ou de l'eau potable en bouteilles doivent être prévus.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose de vestiaires, des casiers ou placards individuels verrouillables doivent être prévus.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose de WC, il doit être doté d'une porte pouvant être fermée de l'intérieur.	A	-
+		Lorsque l'établissement dispose de douche, elle doit être dotée d'une porte pouvant être fermée de l'intérieur.	-	3
+		Un (1) lavabo au minimum alimenté en eau chaude et froide et équipé d'un miroir et d'un point lumineux doit être prévu.	A	-
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un distributeur de savon, sèche mains ou serviettes en papier à usage unique doivent être prévus.	-	3
+		Une poubelle avec couvercle doit être prévue.	-	3
+		Le matériel dans les locaux des employés doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

+		Les plafonds dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

7-4 Gîte de la catégorie une étoile :

Normes d'équipement dimensionnelles et fonctionnelles (NEDF)	Normes de production et de qualité des services (NPQS)	Normes	Type des normes	
			Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
NEDF	NPQS	Capacité d'accueil de l'établissement :		
+		Le total de la capacité ne doit pas excéder 40 personnes.	A	-
NEDF	NPQS	Enseigne extérieure et façade :		
+		L'établissement doit disposer d'une enseigne extérieure permettant d'identifier clairement l'établissement.	A	-
+		L'enseigne extérieure doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	L'enseigne extérieure doit être dotée d'un éclairage nocturne.	-	2
	+	La porte et l'entrée de l'établissement doivent être dotées d'un éclairage nocturne.	A	-
+		L'ensemble des façades du ou des bâtiments de l'établissement doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Entrée de l'établissement :		
		L'entrée principale de l'établissement doit être équipée d'un système de vidéosurveillance en marche installé conformément aux dispositions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.	-	2
+		Un détecteur de matériaux doit être prévu à l'entrée de l'établissement.	-	2

+		L'ensemble du matériel et des équipements de l'entrée de l'établissement doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Espace et service d'accueil :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le service d'accueil pour l'enregistrement (check-in) doit être assuré derrière un comptoir, devant un bureau ou dans un hall dédié à l'arrivée des clients.	A	-
+		L'espace d'accueil doit disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	2
+		Une signalétique pour l'espace d'accueil permettant de le repérer facilement doit être prévue.	-	2
	+	L'espace d'accueil doit être propre et bien rangé.	-	2
	+	Le service d'accueil doit être prévu 24h/24 et 7j/7.	A	-
	+	Le personnel d'accueil doit porter une tenue propre et soignée.	-	2
+		L'espace d'accueil doit être équipé de tables basses et de chaises et/ou de fauteuils, canapés ou sofas.	-	2
+		Les installations et les équipements de l'espace d'accueil doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
	+	L'affichage des prix des différents types d'unités d'hébergement doit être exclusivement en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). L'affichage des prix doit être en permanence lisible par le client. Le montant des taxes	A	-

		et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.		
	+	Le service internet dans les espaces communs doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	2
	+	Les tableaux, sculptures ou tout autre élément de décoration doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Procédures de départ du client (check-out) :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	L'établissement doit remettre au client une facture acquittée et détaillée en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH), regroupant toutes les prestations consommées.	A	-
NEDF	NPQS	Toilettes dans les espaces communs :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une signalétique adaptée doit être prévue pour les toilettes réservées aux hommes et à celles réservées aux femmes.	-	2
+		L'extraction de l'air doit se faire par une fenêtre, ou par ventilation mécanique contrôlée "VMC" dans l'ensemble des toilettes dans les espaces communs.	-	2

+		La ventilation mécanique contrôlée "VMC" et/ou la fenêtre dans l'ensemble des cabines et parties communes doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Des lavabos alimentés d'eau froide et chaude et équipés d'un point lumineux et d'un miroir doivent être prévus.	-	5
+		Les lavabos peuvent-être dotés d'un mitigeur automatique avec contrôle externe de la température de l'eau. Le déclenchement de la robinetterie au niveau des lavabos peut être par commande infrarouge.	-	3
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie des lavabos (mousseur ou réducteur de pression).	-	2
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	2
+		La plomberie des lavabos et des WC ne doit pas être apparente, sauf dans le cas d'ensemble design.	-	2
+		Le chauffe-eau doit être non apparent.	-	2
+		Un distributeur de savon liquide et un sèche-mains à usage unique (papier prédécoupé ou carré coton de dimensions 30x30 cm avec corbeille spécifique) doivent être prévus.	A	-
+		Une poubelle avec un couvercle doit être prévue.	A	-
+		Les cabines WC doivent être dotées d'un système de verrouillage de l'intérieur et dotées d'un point lumineux.	-	3
	+	Les cuvettes des toilettes doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	-	5
+		Un rouleau de papier toilette sur dérouleur, doit être prévu.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support ou dans un panier doit être prévu.	-	3
+		Une patère dans chaque cabine WC hommes et femmes doit être prévue.	-	3
	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé.	-	2

+		Les toilettes dans les espaces communs doivent être en bon état d'entretien et de propreté (absence d'odeurs désagréables).	A	-
+		La robinetterie, la tuyauterie et les siphons doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les miroirs et les vitres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état de d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Couloirs, Coursives et escaliers de l'établissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Les couloirs, coursives et escaliers de l'établissement doivent être non encombrés et parfaitement éclairés jour et nuit (éclairage naturel ou artificiel), lors du passage des clients.	-	2
+		Les couloirs ou escaliers fermés doivent disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	3
	+	Lorsque les murs des couloirs, coursives et/ou escaliers sont décorés (tableaux, fresques, peintures, etc.), les éléments décoratifs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Un éclairage automatisé aux passages des clients (détecteurs de mouvements) doit être installé dans les couloirs, coursives et/ou escaliers de l'établissement.	-	2
+		Un éclairage LED (ou ampoules à basse consommation) doit être installé dans les couloirs, coursives et/ou escaliers de l'établissement.	-	2
	+	Les voilages, tentures et doubles rideaux, lorsqu'ils sont prévus, doivent être correctement accrochés et en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	Le mobilier doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Les escaliers intérieurs et extérieurs de l'établissement doivent être équipés de mains courantes lorsque le nombre de marches dépasse dix.	-	3

+		Lorsque des cendriers sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les vitres, les miroirs et les cadres, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Unités d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Chaque unité d'hébergement doit porter un numéro ou une appellation qui la différencie des autres.	A	-
+		La porte doit se fermer de l'intérieur sans possibilité d'ouverture de l'extérieur.	A	-
+		La porte doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Le personnel de chambre (femmes de chambres, valets) doit porter un uniforme propre et soigné.	-	2
+		Les vitres et les miroirs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Température dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La température dans les unités d'hébergement doit être comprise entre 18°C et 26°C.	-	2

NEDF	NPQS	Fenêtres et baies vitrées de l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Les unités d'hébergement en rez-de-chaussée ou à l'étage avec vis-à-vis, doivent être équipées d'un système de brise vue (voilages, moucharabieh, etc.) permettant le passage de la lumière seulement.	-	3
	+	Les fenêtres doivent s'ouvrir et se fermer facilement, sauf dans le cas d'application des normes de sécurité en vigueur.	-	2
+		L'ensemble des fenêtres et baies vitrées dans l'espace sommeil doivent être équipées d'un système d'occultation (rideaux, volets ou stores).	A	-
	+	Le système d'occultation dans l'espace sommeil doit être efficace (ne permet pas le passage de la lumière).	-	2
	+	Les rideaux, les volets ou les stores doivent s'ouvrir et se fermer facilement.	-	2
	+	Les cadres et les poignées des fenêtres doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Le système de brise vue et le système d'occultation doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Téléphone - Téléviseur dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le services internet filaire et/ou sans fil (Wi-Fi), doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	2
	+	Le téléviseur à écran plat, en état de marche et pouvant capter au minimum deux chaînes nationales, doit être prévu. Le téléviseur peut être placé sur un support ou accroché au mur.	-	4
+		Lorsque le téléviseur n'est pas installé dans toutes les unités d'hébergement, un salon de télévision à écran plat doit être prévu. Le téléviseur peut être placé sur un support ou accroché au mur.	-	2

	+	L'accès à un minimum de 3 chaînes étrangères sur le téléviseur doit être prévu.	-	2
	+	L'image du téléviseur doit être nette.	-	2
	+	Deux télécommandes pour téléviseur et récepteur doivent être mises à la disposition du client dans l'unité d'hébergement et/ou salon de télévision. Cette norme est validée lorsqu'une seule télécommande pour téléviseur et récepteur est prévue.	-	2
	+	Les câblages électriques de tous les téléviseurs doivent être invisibles.	-	2
NEDF	NPQS	Lits, literie, tables et éclairage de chevet dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'ensemble des lits doivent répondre aux dimensions minimales suivantes : - Pour les lits doubles : soit un lit de dimensions 140x190 cm ; - Pour les lits jumeaux/twin : soit 2 lits de dimensions 80x190 cm chacun.	-	4
+		Le matelas doit être d'une épaisseur minimale de 15 cm.	A	-
+		Une tête de lit doit être prévue.	-	3
+		Un lit supplémentaire adulte, avec alèse, doit être disponible à la demande du client.	-	2
+		Un lit supplémentaire bébé, avec alèse, doit être disponible à la demande du client.	-	2
+		Les lits supplémentaires doivent être protégés lors de leur stockage.	-	2
+		Un oreiller propre et en bon état doit être disponible par personne sur le lit, le traversin n'est pas accepté sans oreiller.	A	-
	+	Un oreiller supplémentaire en bon état d'entretien et de propreté avec housse de protection et taie d'oreiller doit être mis à la disposition du client sur sa demande. Lorsque l'oreiller est rangé dans la penderie de l'unité d'hébergement, il doit être protégé.	-	2
+		Chaque oreiller ou traversin doit être équipé d'une housse de protection.	A	-
+		Chaque oreiller ou traversin doit avoir une taie d'oreiller ou de traversin.	A	-

+		Le sommier du lit doit être au moins de la même taille que le matelas.	-	2
+		Un protège matelas en coton (alèse), ou une housse alèse lavable doit être prévu(e) pour couvrir le matelas.	-	2
+		Une paire de draps plats par lit suffisamment longue pour couvrir le lit doit être prévue. Le drap housse pour matelas peut remplacer le drap plat de dessous. La housse de couette peut remplacer le drap plat de dessus.	A	-
+		Une couverture ou une couette par lit doit être prévue.	A	-
	+	Une couverture supplémentaire en bon état de propreté doit être prévue sur demande. Lorsque la couverture supplémentaire est rangée dans l'unité d'hébergement, elle doit être protégée.	-	2
	+	Le linge de lit (alèse, drap, taie, housse de protection, couette et/ou couverture) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	La literie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	Les couvre-lits et les coussins décoratifs doivent être en bon état de présentation et de propreté. Un coussin décoratif ne peut pas remplacer un oreiller.	-	2
+		Une (1) table de chevet par personne, ou équivalent, doit être installée sur le côté du lit avec une surface libre pour déposer des affaires personnelles.	-	3
+		Une (1) lampe ou applique murale doit être prévue pour chaque table de chevet. Chaque lampe ou applique murale doit être dotée d'un interrupteur individuel.	-	3
	+	L'accès au lit doit être facile des deux côtés.	-	2
NEDF	NPQS	Équipement minimal dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Un (1) point lumineux au minimum doit être prévu pour éclairer l'unité d'hébergement. Chaque spot encastré est compté comme un point lumineux.	A	-

	+	Les lampes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	Lorsque des abat-jours sont prévus, ils doivent être propres et correctement installés.	-	2
	+	Toutes les lampes doivent être en état de fonctionnement.	-	2
	+	Les points lumineux doivent éclairer la totalité de l'unité d'hébergement (il ne doit pas y avoir de zones sombres).	-	2
+		Une (1) prise de courant électrique libre et facilement accessible doit être prévue.	A	-
	+	Tous les équipements électriques (interrupteurs, prises de courant électrique) doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	2
+		Une penderie ou équivalent doit être prévue.	-	2
+		La penderie ou équivalent doit être 1) d'une profondeur minimale de 50 cm et 2) d'une hauteur minimale de 140 cm sous la barre de penderie.	-	2
+		La penderie doit être fermée par des portes battantes ou coulissantes. Les rideaux sont acceptés comme moyen de fermeture de la penderie.	-	2
+		La penderie doit comporter des tiroirs et/ou étagères.	-	3
	+	La penderie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Un minimum de deux (2) cintres à barres et un (1) cintre à pinces par personne doivent être prévus. Les cintres disponibles dans les blanchisseries ne sont pas acceptés. Le cintre avec à la fois une barre et une pince est considéré comme un cintre à pince. Tous les cintres doivent être homogènes.	-	3
+		Une (1) assise (chaise, fauteuil, pouf, sofa ou canapé) au minimum doit être prévue. Le lit n'est pas considéré comme une assise.	-	3
	+	Les équipements et le mobilier de l'unité d'hébergement doivent être en bon état de maintenance, d'entretien et de propreté.	-	2

NEDF	NPQS	Petit équipement dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une corbeille doit être mise à la disposition du client : 1) différente de celle présente dans la salle de bain, 2) avec un intérieur métallique et non inflammable fournie obligatoirement dans les unités d'hébergement réservées aux fumeurs, 3) avec ou sans couvercle.	-	2
	+	La corbeille doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
NEDF	NPQS	Sanitaires de l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La porte de la salle de bain doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		La salle de bain peut être équipée d'un système d'aération adéquat (VMC et/ou fenêtre donnant sur l'extérieur).	-	3
	+	Le système d'aération doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	2
+		Les WC doivent être équipés d'un rouleau de papier toilette sur dérouleur.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support ou dans un panier doit être prévu.	-	3
	+	Le dérouleur de papier toilette doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	Les cuvettes des WC doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	-	2
	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé.	A	-
	+	Lorsqu'un bidet et/ou une douchette proches des WC sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Si la salle de bain contient : 1) Une douche seulement : elle doit être équipée d'une douchette sur barre ajustable ou d'une douche pluie en plafond avec une douchette en plus. 2) Une baignoire seulement : elle doit être équipée d'un dispositif de	-	2

		douche sur barre ajustable.			
+		3) Une baignoire et une douche : une douchette sur barre ajustable est exigée seulement pour la douche.			
	+	Une poignée de sécurité, permettant sa prise en main en position debout, doit être prévue dans le cas de douche et/ou douche sur baignoire.		A	-
	+	Lorsqu'un pare-douche ou une cabine de douche est prévu(e), il(elle) peut être en verre ou en plastique.		-	2
		Le pare-douche ou cabine de douche doit être en bon état d'entretien et de propreté.	+	-	2
	+	La douche et/ou baignoire peut être équipée de rideaux.		-	2
		Les rideaux de la douche et/ou baignoire doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	+	-	2
		Le lavabo doit être alimenté en eau chaude et en eau froide.	+	-	5
+		La plomberie des lavabos et WC doit être non apparente, sauf dans le cas d'ensemble design.		-	2
+		Un espace ou des étagères doivent être aménagés pour permettre au client de déposer ses affaires de toilette.		-	2
+		Deux (2) verres pour se rincer la bouche protégés par des couvercles ou retournés sur un set à usage unique, doivent être prévus.		-	2
	+	Les verres pour se rincer la bouche ainsi que leurs couvercles doivent être en bon état d'entretien et de propreté.		-	2
+		Le chauffe-eau doit être non apparent.		-	2
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).		-	2
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).		-	2
+		Deux (2) patères ou une (1) patère à deux crochets doivent être prévues.		-	2
+		Une poubelle avec couvercle s'ouvrant à l'aide d'une pédale ou automatiquement doit être prévue.		-	2
+		Un (1) point lumineux au minimum doit être prévu.		A	-

+		Un miroir au-dessus du lavabo doit être prévu.	A	-
+		Une étagère spécifique ou un support pour deux serviettes de bain doit être prévu, 1) il doit être différent du porte serviettes et des patères, 2) à proximité de la baignoire et/ou de la douche.	-	2
+		Un porte serviettes ou support pour 2 serviettes doit être prévu, 1) il doit être différent de l'étagère spécifique ou le support pour les serviettes de bain et des patères et 2) il doit être à proximité des lavabos.	A	-
	+	Des produits d'accueil doivent être prévus pour chaque client : 1 shampooing et 1 savon, avec possibilité d'utilisation d'un distributeur combinant les deux.	-	4
+		Le linge de toilette doit être entièrement en coton. Le minimum requis par personne dans la salle de bain est de : - Un (1) drap de bain (140x70cm) ; - Une (1) serviette de toilette (70x50cm).	A	-
	+	Le linge de toilettes doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	La faïence murale de la baignoire et/ou douche, doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les équipements (porte-serviette, étagère, etc.), robinetterie et bondes doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	2
	+	Les joints des baignoires, des lavabos et des douches doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Les vitres et les fenêtres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté	A	-

NEDF	NPQS	Espaces petit-déjeuner ou de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le service petit-déjeuner doit être prévu dans l'espace petit déjeuner. L'affichage des horaires du service du petit déjeuner doit être prévu à l'entrée de l'espace petit déjeuner ou de restauration.	A	-
+	+	Le service de déjeuner ou de dîner doit être prévu dans le ou les espaces de restauration.	-	3
+		L'espace petit-déjeuner ou de restauration fermé doit avoir une température ambiante comprise entre 18°C et 26°C.	-	2
	+	Le mobilier, en particulier les tables et les chaises, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les voilages, les tentures et les stores, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	L'art de la table dans les espaces petit-déjeuner ou de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	Les couverts doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	La verrerie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	Le linge de la table doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Les serviettes de table doivent être prévues.	-	2

NEDF	NPQS	Services du petit-déjeuner ou de restauration :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La carte du petit-déjeuner doit être prévue. Les prix doivent être affichés sur la carte du petit-déjeuner en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Un menu du jour doit être prévu.	-	3
	+	Les prix doivent être affichés sur la carte de restauration et de boissons ou pour le menu du jour en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
NEDF	NPQS	Assistance médicale :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une trousse ou armoire de premiers secours doit être prévue, contenant les fournitures essentielles pour administrer les premiers secours.	A	-
NEDF	NPQS	Locaux des employés :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Lorsqu'un réfectoire ou un emplacement réservé pour les repas du personnel est prévu, il doit être équipé de chaises ou fauteuils.	-	2
+		Des distributeurs d'eau potable ou de l'eau potable en bouteilles doivent être prévus.	-	2
+		Lorsque l'établissement dispose de vestiaires, des casiers ou placards individuels verrouillables doivent être prévus.	-	2
+		Lorsque l'établissement dispose de WC, il doit être doté d'une porte pouvant être fermée de l'intérieur.	A	-

+		Lorsque l'établissement dispose de douche, elle doit être dotée d'une porte pouvant être fermée de l'intérieur.	-	2
+		Un (1) lavabo au minimum alimenté en eau chaude et froide et équipé d'un miroir et d'un point lumineux doit être prévu.	A	-
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un distributeur de savon, sèche mains ou serviettes en papier à usage unique doivent être prévus.	-	2
+		Une poubelle avec couvercle doit être prévue.	-	2
+		Le matériel dans les locaux des employés doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

8. Pension catégorie unique :

Normes d'équipement dimensionnelles et fonctionnelles (NEDF)	Normes de production et de qualité des services (NPQS)	Normes	Type des normes	
			Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
NEDF	NPQS	Enseigne extérieure et façade :		
+		L'établissement doit disposer d'une enseigne extérieure permettant d'identifier clairement l'établissement.	A	-
+		L'enseigne extérieure doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	L'enseigne extérieure doit être dotée d'un éclairage nocturne.	-	2
	+	La porte et l'entrée de l'établissement doivent être dotées d'un éclairage nocturne.	A	-
+		L'ensemble des façades du ou des bâtiments de l'établissement doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Entrée de l'établissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'entrée principale de l'établissement doit être équipée d'un système de vidéosurveillance en marche installé conformément aux dispositions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.	-	3
+		Un détecteur de matériaux doit être prévu à l'entrée de l'établissement.	-	3
+		Lorsque le bâtiment n'est pas exclusivement dédié à l'établissement, une signalétique pour indiquer l'espace d'accueil de l'établissement doit être prévue à l'entrée du bâtiment.	A	-

+		L'ensemble du matériel et des équipements de l'entrée de l'établissement doit être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Espace et service d'accueil :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le service d'accueil pour l'enregistrement (check-in) doit être assuré derrière un comptoir, devant un bureau ou dans un hall dédié à l'arrivée des clients.	A	-
+		L'espace d'accueil doit disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	2
+		Une signalétique pour l'espace d'accueil permettant de le repérer facilement doit être prévue.	-	3
	+	L'espace d'accueil doit être propre et bien rangé.	-	2
	+	L'établissement doit mettre en place, dans l'espace d'accueil, une signalétique des différents services proposés à la clientèle en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	Le personnel d'accueil doit être présent 24h/24 et 7j/7.	A	-
	+	Le personnel d'accueil doit porter un uniforme propre et soigné.	-	3
+		L'espace d'accueil doit être équipé de tables basses et de chaises et/ou de fauteuils, canapés ou sofas.	-	3
+		Les installations et les équipements de l'espace d'accueil doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
	+	Le personnel d'accueil doit parler une langue étrangère au minimum.	-	2

	+	Le personnel d'accueil doit être souriant, courtois et disponible.	-	3
	+	L'affichage des prix des différents types d'unités d'hébergement doit être exclusivement en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). L'affichage des prix doit être en permanence lisible par le client. Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Le service internet dans les espaces communs doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	4
	+	Les tableaux, sculptures ou tout autre élément de décoration doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Toilettes dans les espaces communs :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une signalétique adaptée doit être prévue pour les toilettes réservées aux hommes et à celles réservées aux femmes.	-	2
+		La porte d'entrée principale des toilettes dans les espaces communs doit avoir un système de fermeture automatique.	-	3
+		L'extraction de l'air doit se faire par une fenêtre, ou par ventilation mécanique contrôlée "VMC" dans l'ensemble des toilettes dans les espaces communs.	-	3

+		La ventilation mécanique contrôlée "VMC" et/ou la fenêtre dans l'ensemble des cabines et parties communes doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Des lavabos alimentés d'eau froide et chaude et équipés d'un point lumineux et d'un miroir doivent être prévus.	A	-
+		Les lavabos peuvent-être dotés d'un mitigeur automatique avec contrôle externe de la température de l'eau. Le déclenchement de la robinetterie au niveau des lavabos peut être par commande infrarouge.	-	3
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie des lavabos (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	3
+		La plomberie des lavabos et des WC ne doit pas être apparente, sauf dans le cas d'ensemble design.	-	3
+		Un distributeur de savon liquide et un sèche-mains à usage unique (papier prédécoupé ou carré coton de dimensions 30x30 cm avec corbeille spécifique) doivent être prévus.	-	3
+		Une poubelle avec un couvercle et ouverture à pied ou automatique doit être prévue.	-	3
+		Les cabines WC doivent être dotées d'un système de verrouillage de l'intérieur et dotées d'un point lumineux.	-	5
	+	Les cuvettes des toilettes doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette sur dérouleur, doit être prévu.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support, doit être prévu. Un seul grand rouleau de papier toilette avec dérouleur dédié peut être accepté.	-	5
+		Une patère dans chaque cabine WC hommes et femmes doit être prévue.	A	-

	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé.	-	2
+		Les toilettes dans les espaces communs doivent être en bon état d'entretien et de propreté (absence d'odeurs désagréables).	A	-
+		La robinetterie, la tuyauterie et les siphons doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les miroirs et les vitres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état de d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Couloirs, Coursives et escaliers de l'établissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Les couloirs, coursives et escaliers de l'établissement doivent être non encombrés et parfaitement éclairés jour et nuit (éclairage naturel ou artificiel), lors du passage des clients.	A	-
+		Les couloirs ou escaliers fermés doivent disposer d'une bonne aération, qu'elle soit naturelle ou artificielle.	-	3
	+	Lorsque les murs des couloirs, coursives et/ou escaliers sont décorés (tableaux, fresques, peintures, etc.), les éléments décoratifs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Un éclairage automatisé aux passages des clients (détecteurs de mouvements) doit être installé dans les couloirs, coursives et/ou escaliers de l'établissement.	-	2
+		Un éclairage LED (ou ampoules à basse consommation) doit être installé dans les couloirs, coursives et/ou escaliers de l'établissement.	-	2
+		Une signalétique indiquant la direction des différents espaces et services de l'établissement doit être prévue. La signalétique doit être : 1) visible dans tous les sens, 2) apposée sur des murs, au sol ou sur des panneaux	-	2

		ou totem, 3) peut comprendre des pictogrammes afin d'être compréhensible dans toutes les langues.		
	+	Les voilages, tentures et doubles rideaux, lorsqu'ils sont prévus, doivent être correctement accrochés et en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le mobilier doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les escaliers intérieurs et extérieurs de l'établissement doivent être équipés de mains courantes lorsque le nombre de marches dépasse dix.	-	3
+		Lorsque des cendriers sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les vitres, les miroirs et les cadres, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
		Unités d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Chaque unité d'hébergement doit porter un numéro ou une appellation qui la différencie des autres.	A	-
+		Lorsque l'unité d'hébergement est réservée aux clients non-fumeurs, le logo " Interdit de fumer" doit être apposé sur ou à côté de la porte de l'unité d'hébergement. Lorsque toutes les unités d'hébergement de l'étage sont réservées aux clients non-fumeurs, le logo peut être placé près des escaliers.	-	2
+		La porte doit se fermer de l'intérieur sans possibilité d'ouverture de l'extérieur.	A	-
+		La porte doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

	+	Le personnel d'étages (femmes de chambres, valets) doit porter un uniforme propre et soigné.	-	2
+		Les vitres et les miroirs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Température dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La température dans les unités d'hébergement doit être comprise entre 18°C et 26°C.	-	5
NEDF	NPQS	Fenêtres et baies vitrées de l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Les unités d'hébergement en rez-de-chaussée ou à l'étage avec vis-à-vis, doivent être équipées d'un système de brise vue (voilages, moucharabieh, etc.) permettant le passage de la lumière seulement.	-	5
	+	Les fenêtres doivent s'ouvrir et se fermer facilement, sauf dans le cas d'application des normes de sécurité en vigueur.	-	2
+		L'ensemble des fenêtres et baies vitrées dans l'espace sommeil doivent être équipées d'un système d'occultation (rideaux, volets ou stores).	A	-
	+	Le système d'occultation dans l'espace sommeil doit être efficace (ne permet pas le passage de la lumière).	-	2
	+	Les rideaux, les volets ou les stores doivent s'ouvrir et se fermer facilement.	-	2
	+	Les cadres et les poignées des fenêtres doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

+		Le système de brise vue et le système d'occultation doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Téléphone - Téléviseur dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Un téléphone permettant d'effectuer des appels à l'intérieur de l'établissement doit être installé.	-	2
	+	Un téléphone permettant d'effectuer des appels à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement en passant par le standard ou le service d'accueil doit être prévu.	-	3
	+	Le téléphone (clavier, écouteur et micros) doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	2
	+	Le services internet filaire et/ou sans fil (Wi-Fi), doit être en bon état de fonctionnement. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la zone.	-	4
	+	Le téléviseur à écran plat, en état de marche et pouvant capter au minimum deux chaînes nationales, doit être prévu. Le téléviseur peut être placé sur un support ou accroché au mur.	-	2
+		Lorsque le téléviseur n'est pas installé dans toutes les unités d'hébergement, un salon de télévision à écran plat doit être prévu. Le téléviseur peut être placé sur un support ou accroché au mur.	A	-
	+	L'accès à un minimum de 3 chaînes étrangères sur le téléviseur doit être prévu.	-	2
	+	L'image du téléviseur doit être nette.	-	2
	+	Une liste imprimée des chaînes proche du téléviseur ou de sa télécommande doit être prévue. Cette liste peut être présentée à l'ouverture de l'écran du téléviseur sur une page facile d'accès. La liste qu'elle soit imprimée ou présentée sur écran du téléviseur doit correspondre aux programmes disponibles.	-	2

	+	Une seule télécommande pour le téléviseur et le récepteur doit être mise à la disposition du client.	-	2
	+	Les câblages électriques de tous les téléviseurs doivent être invisibles.	-	2
	+	Le téléviseur doit être en bon état d'entretien et de maintenance (télécommande, boutons, clavier de commande).	-	2
NEDF	NPQS	Lits, literie, tables et éclairage de chevet dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'ensemble des lits doivent répondre aux dimensions minimales suivantes :	A	-
		- Pour les lits doubles : soit un lit de dimensions 140x190 cm ;		
		- Pour les lits jumeaux/twin : soit 2 lits de dimensions 80x190 cm chacun.		
+		Le matelas doit être d'une épaisseur minimale de 15 cm.	-	3
+		Une tête de lit doit être prévue.	-	5
+		Un lit supplémentaire bébé, avec alèse, doit être disponible à la demande du client.	-	2
+		Les lits supplémentaires doivent être protégés lors de leur stockage.	-	2
+		Le lit supplémentaire doit avoir un matelas d'une épaisseur minimale de 15 cm.	A	-
+		Un oreiller propre et en bon état doit être disponible par personne sur le lit, le traversin n'est pas accepté sans oreiller.	A	-
	+	Un oreiller supplémentaire en bon état d'entretien et de propreté avec housse de protection et taie d'oreiller doit être mis à la disposition du client sur sa demande.	-	2
		Lorsque l'oreiller est rangé dans la penderie de l'unité d'hébergement, il doit être protégé.		
+		Chaque oreiller ou traversin doit être équipé d'une housse de protection.	A	-
+		Chaque oreiller ou traversin doit avoir une taie d'oreiller ou de traversin.	A	-
+		Un protège matelas en coton (alèse), ou une housse alèse lavable doit être prévu(e) pour couvrir le matelas.	-	2

+		Une paire de draps plats par lit suffisamment longue pour couvrir le lit doit être prévue. Le drap housse pour matelas peut remplacer le drap plat de dessous. La housse de couette peut remplacer le drap plat de dessus.	A	-
+		Une couverture ou une couette par lit doit être prévue.	A	-
	+	Une couverture supplémentaire en bon état de propreté doit être prévue sur demande. Lorsque la couverture supplémentaire est rangée dans l'unité d'hébergement, elle doit être protégée.	-	2
	+	Le linge de lit (alèse, drap, taie, housse de protection, couette et/ou couverture) doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	La literie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les couvre-lits et les coussins décoratifs doivent être en bon état de présentation et de propreté. Un coussin décoratif ne peut pas remplacer un oreiller.	-	3
+		Une (1) table de chevet par personne, ou équivalent, doit être installée sur le côté du lit avec une surface libre pour déposer des affaires personnelles.	-	5
+		Une (1) lampe ou applique murale doit être prévue pour chaque table de chevet. Chaque lampe ou applique murale doit être dotée d'un interrupteur individuel.	-	3
	+	L'accès au lit doit être facile des deux côtés.	-	2
NEDF	NPQS	Équipement minimal dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Un (1) point lumineux au minimum doit être prévu pour éclairer l'unité d'hébergement. Chaque spot encastré est compté comme un point lumineux.	A	-
	+	Les lampes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2

	+	Lorsque des abat-jours sont prévus, ils doivent être propres et correctement installés.	-	2
	+	Toutes les lampes doivent être en état de fonctionnement.	-	2
	+	Les points lumineux doivent éclairer la totalité de l'unité d'hébergement (il ne doit pas y avoir de zones sombres).	-	2
+		Une (1) table d'une hauteur égale ou avoisinant 70 cm, servant de bureau et/ou de coiffeuse doit être prévue.	-	2
+		Une (1) prise de courant électrique libre et facilement accessible doit être prévue.	-	3
	+	Tous les équipements électriques (interrupteurs, prises de courant électrique) doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Un (1) porte bagage fixe ou pliable doit être prévu dans l'unité d'hébergement.	-	3
+		Une penderie ou équivalent doit être prévue.	A	-
+		La penderie ou équivalent doit être 1) d'une profondeur minimale de 50 cm et 2) d'une hauteur minimale de 140 cm sous la barre de penderie.	-	2
+		La penderie doit être fermée par des portes battantes ou coulissantes. Les rideaux ne sont pas acceptés comme moyen de fermeture de la penderie.	-	2
+		La penderie doit comporter des tiroirs et/ou étagères.	-	3
	+	La penderie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Un minimum de deux (2) cintres à barres et un (1) cintre à pinces par personne doivent être prévus. Les cintres disponibles dans les blanchisseries ne sont pas acceptés. Le cintre avec à la fois une barre et une pince est considéré comme un cintre à pince. Tous les cintres doivent être homogènes.	-	3
+		Une (1) assise (chaise, fauteuil, pouf, sofa ou canapé) au minimum doit être prévue. Le lit n'est pas considéré comme une assise.	A	-

	+	Les claviers des télécommandes et les boîtiers muraux de l'air conditionné ou du chauffage, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Les équipements et le mobilier de l'unité d'hébergement doivent être en bon état de maintenance, d'entretien et de propreté.	-	3
NEDF	NPQS	Petit équipement dans l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une corbeille doit être mise à la disposition du client : 1) différente de celle présente dans la salle de bain, 2) avec un intérieur métallique et non inflammable fournie obligatoirement dans les unités d'hébergement réservées aux fumeurs, 3) avec ou sans couvercle.	-	2
	+	La corbeille doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
NEDF	NPQS	Sanitaires de l'unité d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Lorsque la salle de bain est équipée d'une porte, cette dernière doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		La salle de bain peut être équipée d'un système d'aération adéquat (VMC et/ou fenêtre donnant sur l'extérieur).	-	3
	+	Le système d'aération doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
+		Les WC doivent être équipés d'un rouleau de papier toilette sur dérouleur.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette supplémentaire sur support doit être prévu. Un seul papier toilette grand format avec dérouleur professionnel peut être accepté.	-	3
	+	Le dérouleur de papier toilette doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les cuvettes des WC doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	-	3

	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé.	A	-
	+	Lorsqu'un bidet et/ou une douchette proches des WC sont prévus, ils doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Si la salle de bain contient :1) Une douche seulement : elle doit être équipée d'une douchette sur barre ajustable ou d'une douche plue en plafond avec une douchette en plus.2) Une baignoire seulement : elle doit être équipée d'un dispositif de douche sur barre ajustable.3) Une baignoire et une douche : une douchette sur barre ajustable est exigée seulement pour la douche.	-	2
+		Une poignée de sécurité, permettant sa prise en main en position debout, doit être prévue dans le cas de douche et/ou douche sur baignoire.	A	-
+		Lorsqu'un pare-douche ou une cabine de douche est prévu(e), il(elle) peut être en verre ou en plastique.	-	2
	+	Le pare-douche ou cabine de douche doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		La douche et/ou baignoire peut être équipée de rideaux.	-	2
	+	Les rideaux de la douche et/ou baignoire doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le lavabo doit être alimenté en eau chaude et en eau froide.	A	-
+		La plomberie des lavabos et WC doit être non apparente, sauf dans le cas d'ensemble design.	-	2
+		Deux (2) verres pour se rincer la bouche protégés par des couvercles ou retournés sur un set à usage unique, doivent être prévus.	-	2
	+	Les verres pour se rincer la bouche ainsi que leurs couvercles doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	2
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	2

+		Deux (2) patères ou une (1) patère à deux crochets doivent être prévues.	A	-
+		Une poubelle avec couvercle s'ouvrant à l'aide d'une pédale ou automatiquement doit être prévue.	A	-
+		Deux (2) points lumineux au minimum doivent être prévus.	A	-
+		Une (1) prise de courant électrique pour le rasoir avec un transformateur de basse tension doit être prévue.	-	2
+		Un miroir au-dessus du lavabo doit être prévu.	A	-
+		Une étagère spécifique ou un support pour deux serviettes de bain doit être prévu, 1) il doit être différent du porte serviettes et des patères, 2) à proximité de la baignoire et/ou de la douche.	-	2
+		Un porte serviettes ou support pour 2 serviettes doit être prévu, 1) il doit être différent de l'étagère spécifique ou le support pour les serviettes de bain et des patères et 2) il doit être à proximité des lavabos.	A	-
	+	Des produits d'accueil doivent être prévus pour chaque client : 1 shampooing et 1 savon, avec possibilité d'utilisation d'un distributeur combinant les deux.	-	4
+		Le linge de toilette doit être entièrement en coton. Le minimum requis par personne dans la salle de bain est de : - Un (1) drap de bain (140x70cm) ; - Une (1) serviette de toilette (70x50cm).	A	-
	+	Le linge de toilettes doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	La faïence murale de la baignoire et/ou douche, doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les équipements (porte-serviette, étagère, etc.), robinetterie et bondes doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Les joints des baignoires, des lavabos et des douches doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les vitres et les fenêtres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté	A	-
NEDF	NPQS	Espace petit-déjeuner :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Le service petit-déjeuner doit être prévu dans l'espace petit-déjeuner. L'affichage des horaires du service du petit-déjeuner doit être prévu à l'entrée de l'espace petit-déjeuner.	A	-
+		L'espace petit-déjeuner fermé doit avoir une température ambiante comprise entre 18°C et 26°C.	-	2
+		Un système d'extraction d'air ou d'aération doit être installé, dans les espaces fermés, pour empêcher la propagation de l'odeur de la fumée, des odeurs de cuisine et/ou de préparation dans la salle.	-	2
	+	Les voilages, les tentures et les stores, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	Le mobilier, en particulier les tables et les chaises, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les vitres et les miroirs, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les tapis et les moquettes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	L'art de la table dans l'espace petit-déjeuner :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	Les couverts doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	La verrerie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2

	+	Le linge de la table doit être en bon état d'entretien et de propreté. Les serviettes de table doivent être prévues.	-	2
+			A	-
NEDF	NPQS	Services du petit-déjeuner :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La carte du petit-déjeuner doit être prévue. Les prix doivent être affichés sur la carte du petit-déjeuner en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
+		La carte du petit-déjeuner doit être prévue dans une langue étrangère au minimum.	-	2
	+	La carte doit être propre et en bon état.	-	2
	+	Le personnel de service du petit-déjeuner doit porter un uniforme.	-	2
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service du petit-déjeuner doivent être propres et soignées.	-	2
	+	L'addition doit être présentée à la demande du client. Cette norme est non applicable si le service du petit-déjeuner est inclus dans le prix de l'unité d'hébergement.	-	2
NEDF	NPQS	Assistance médicale :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une trousse ou armoire de premiers secours doit être prévue, contenant les fournitures essentielles pour administrer les premiers secours.	A	-
NEDF	NPQS	Locaux des employés :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Lorsqu'un réfectoire ou un emplacement réservé pour les repas du personnel est prévu, il doit être équipé de chaises ou fauteuils.	-	3

+		Des distributeurs d'eau potable ou de l'eau potable en bouteilles doivent être prévus.	-	3
+		Lorsque l'établissement dispose de vestiaires, des casiers ou placards individuels verrouillables doivent être prévus.	-	2
+		Lorsque l'établissement dispose de douches séparées pour les hommes et les femmes, elles doivent être dotées de portes pouvant être fermées de l'intérieur de la cabine. Les rideaux de douches ne sont pas acceptés. Les douches doivent être alimentées en eau chaude et froide en permanence.	-	3
+		Un (1) lavabo au minimum alimenté en eau chaude et froide et équipé d'un miroir et d'un point lumineux doit être prévu.	A	-
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie (mousseur ou réducteur de pression).	-	3
+		Un distributeur de savon, sèche mains ou serviettes en papier à usage unique doivent être prévus.	-	3
+		Une poubelle avec couvercle doit être prévue.	A	-
+		Le matériel dans les locaux des employés doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

9. Camping :

9-1 Camping de la catégorie 5 étoiles :

Normes d'équipement dimensionnelles et fonctionnelles (NEDF)	Normes de production et de qualité des services (NPQS)	Normes	Type des normes	
			Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Réservation : La réservation par téléphone ou par internet doit être possible.	-	5
+		Le moyen de réservation de l'établissement doit fournir les informations utiles concernant : - Le type et la catégorie officiels délivrés à l'établissement ; - Les tarifs des différents types d'hébergement ; - Le détail des taxes devant être facturées aux clients ; - Les informations sur la localisation de l'établissement ; - Les principales prestations offertes par l'établissement ; - Les informations de contact.	-	5
+		Le moyen de réservation de l'établissement doit contenir des informations sur la politique adoptée concernant la confirmation de la réservation.	-	4
+		Le moyen de réservation de l'établissement doit contenir des informations sur la politique adoptée concernant l'annulation de la réservation.	-	4
	+	L'établissement doit envoyer la confirmation de la réservation dans un délai ne dépassant pas 24 heures par email, fax ou SMS. La confirmation de la réservation doit mentionner les informations suivantes : la période de la réservation, le type d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	4

NEDF	NPQS	Entrée de l'établissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'entrée principale de l'établissement doit être équipée d'un système de vidéosurveillance en marche installé conformément aux dispositions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.	-	4
+		Un détecteur de matériaux doit être prévu à l'entrée de l'établissement.	-	4
+		L'établissement doit disposer d'une enseigne extérieure permettant d'identifier clairement l'établissement.	A	-
+		L'enseigne extérieure doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	L'enseigne extérieure doit être dotée d'un éclairage nocturne en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
+		Les informations sur les horaires et les périodes d'ouverture de l'établissement doivent être affichées.	A	-
NEDF	NPQS	Aire de stationnement et parking privatif hors emplacements d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Un parking privatif doit être ombragé.	-	5
+		Les emplacements au niveau du parking privatif doivent être organisés et dotés d'un marquage au sol.	-	5
	+	L'entrée de l'établissement doit être sécurisée 24h/24 et 7j/7.	A	-
	+	Le parking privatif doit disposer d'un éclairage nocturne.	-	5
	+	L'établissement doit disposer d'un service de gardiennage 24h/24 et 7j/7.	A	-
	+	Le parking doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Espaces verts :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Des espaces verts en pleine terre doivent être aménagés à l'intérieur de l'établissement.	A	-
	+	Les espaces verts en pleine terre doivent être soignés.	-	3

NEDF	NPQS	Circulations :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Les allées réservées aux véhicules doivent être carrossables et stabilisées pour éviter la poussière et la boue.	A	-
+		Les bords des voies de circulation doivent être équipés de trottoirs. Le passage piéton doit être délimité par des lignes blanches.	A	-
+		Les voies intérieures des véhicules et piétons doivent être balisées et dotées d'un éclairage nocturne.	A	-
+		La circulation des véhicules doit être réglementée à l'intérieur du camping.	A	-
+		Une signalétique des emplacements et des différents services proposés à la clientèle doit être prévue.	A	-
NEDF	NPQS	Emplacements d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une signalétique adaptée doit être prévue pour l'identification des emplacements destinés à l'accueil des tentes, des caravanes et des camping-cars ou des résidences mobiles de loisirs.	A	-
	+	Les emplacements d'hébergement doivent être en bon état d'entretien.	-	3
NEDF	NPQS	Bureau d'accueil :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le bureau d'accueil doit disposer d'une signalisation adaptée et d'un éclairage nocturne.	A	-
	+	Le bâtiment du bureau d'accueil doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les horaires d'ouverture du bureau d'accueil doivent être affichés.	A	-
	+	L'accueil des clients doit être assuré 24h/24 et 7j/7.	A	-

+		Le service d'accueil pour l'enregistrement (check-in) doit être assuré derrière un comptoir, devant un bureau ou dans un espace dédié à l'arrivée des clients.	A	-
	+	Dans le cas d'existence de plantes et/ou fleurs naturelles, ou plantes et/ou fleurs artificielles, elles doivent être soignées.	-	4
+		Le matériel du bureau d'accueil tel que les ordinateurs, les télécopieurs, les photocopieurs, le scanner et les câbles informatiques ne doit pas être visible, à l'exception des écrans et des claviers.	-	2
+		Le bureau d'accueil doit être équipé de tables basses et de chaises et/ou de fauteuils, canapés ou sofas.	A	-
	+	Le personnel d'accueil doit parler une langue étrangère au minimum.	A	-
	+	Le personnel d'accueil doit porter un uniforme ou une tenue personnalisée.	-	5
	+	Le personnel d'accueil doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	5
	+	La tenue et l'apparence du personnel d'accueil doivent être propres et soignées.	-	3
	+	L'affichage des prix des différents types d'hébergement doit être exclusivement en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). L'affichage des prix doit être en permanence lisible par le client. Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Le moyen et le mode de paiement doivent être affichés en permanence et lisibles.	A	-
+		Le règlement intérieur de l'établissement doit être affiché.	A	-
	+	Le personnel d'accueil doit remettre à l'arrivée du client un dossier comprenant au minimum : une carte de camping indiquant l'emplacement loué, la liste des services proposés et les horaires de travail.	A	-
+		L'établissement doit mettre à la disposition du client un coffre-fort pour le dépôt des affaires de valeurs.	A	-

+		Un téléphone doit être mis à la disposition du client à l'intérieur ou à l'extérieur du bureau d'accueil.	-	5
	+	Le bureau d'accueil doit être propre et bien rangé.	-	3
+		Les installations et les équipements du bureau d'accueil doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
+		Les vitres et les fenêtres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Toilettes communes :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une signalétique adaptée doit être prévue pour les toilettes réservées aux hommes et celles réservées aux femmes.	A	-
+		Les toilettes communes doivent être raccordées aux réseaux d'assainissement existants ou à installer. Les cabines des WC doivent être équipées d'une porte dotée d'un système de fermeture de l'intérieur et d'un point d'eau.	A	-
+		L'entrée principale des toilettes communes doit être dotée d'un système de fermeture automatique ou d'un passage ne permettant pas de voir les cabines des WC et les lavabos depuis l'extérieur.	A	-
+		L'extraction de l'air doit se faire par une fenêtre, ou par ventilation mécanique contrôlée "VMC" dans l'ensemble des toilettes communes.	A	-
+		Un (1) lavabo alimenté d'eau froide et équipé d'un miroir et d'un point lumineux doit être prévu.	A	-
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie des lavabos (mousseur ou réducteur de pression).	-	2
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	2
+		Le chauffe-eau doit être non apparent.	A	-

+		Un distributeur de savon liquide doit être prévu.	A	-
+		Un sèche main électrique et/ou serviettes en papier à usage unique doit être prévu.	A	-
+		Une poubelle avec un couvercle doit être prévue.	A	-
+		Les cabines WC doivent être dotées d'un système de verrouillage de l'intérieur et dotées d'un point lumineux.	A	-
	+	Les cuvettes des toilettes doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette sur dérouleur, doit être prévu.	A	-
+		Une patère dans chaque cabine WC hommes et femmes doit être prévue.	A	-
	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé.	A	-
+		Les toilettes communes doivent être en bon état d'entretien et de propreté (absence d'odeurs désagréables).	A	-
+		La robinetterie, la tuyauterie et les siphons doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les miroirs et les vitres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état de d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Douches et lavabos communs :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une signalétique adaptée doit être prévue pour les blocs sanitaires communs séparés pour les hommes et pour les femmes. Les sanitaires doivent être raccordés aux réseaux d'assainissement existants ou à installer.	A	-
+		Les sols et les murs doivent être en matériaux faciles à nettoyer (carrelage, revêtement lavable : peinture ou type spécifique de ciment, etc.).	A	-

+		Les lavabos individuels doivent être équipés d'un miroir et d'une étagère et doivent être alimentés en eau chaude et froide.	A	-
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie des lavabos (mousseur ou réducteur de pression).	-	2
+		Les douches en cabines doivent être dotées de portes avec un système de fermeture de l'intérieur.	A	-
+		L'établissement doit équiper deux espaces de déshabillage séparés pour les hommes et les femmes, dotés de casiers et reliés aux douches communes.	A	-
+		L'entrée principale des douches communes doit être munie d'un système de fermeture automatique ou d'un passage ne permettant pas de voir les cabines de douches et l'espace de déshabillage depuis l'extérieur.	-	5
+		Les douches en cabines doivent être dotées d'un espace de déshabillage individuel et de portes munies d'un système de fermeture de l'intérieur.	-	5
+		Les salles de bain individuelles doivent être dotées d'un miroir et doivent être alimentées en eau froide et chaude.	-	5
+		Les vitres et les miroirs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sanitaires communs doivent être en bon état d'entretien et de propreté (absence d'odeurs désagréables).	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état de d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Espaces et équipements à usages domestiques :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'espace pour laver la vaisselle doit être équipé de bacs fixes, alimenté en eau froide et raccordé aux réseaux d'évacuation des eaux usées.	A	-
+		L'espace pour laver le linge doit être équipé de bacs fixes, alimenté en eau froide et raccordé aux réseaux d'évacuation des eaux usées.	A	-
	+	Les équipements doivent être raccordés 24h/24 et 7j/7 à l'eau chaude et froide.	A	-

	+	Une ou des machines à laver en libre-service doivent être mises à la disposition des clients dans l'espace dédié aux machines à laver.	A	-
	+	La ou les machines à laver mises à la disposition des clients dans l'espace dédié aux machines à laver doivent être en bon état d'entretien.	A	-
	+	Un ou des sèche-linges en libre-service doivent être mis à la disposition des clients dans l'espace dédié aux machines à laver.	-	5
+		Un espace équipé de prises de courant électrique doit être prévu pour l'usage des petits appareils électriques (chauffe-biberon, sèche-cheveux, etc.).	A	-
+		Des espaces pour le toilettage des animaux domestiques, équipés d'un point d'eau et d'un système d'évacuation des eaux usées doivent être prévus.	A	-
+		Des espaces équipés pour la vidange des réservoirs d'eaux usées et des toilettes chimiques doivent être prévus.	A	-
+		Une aire de stationnement, différente du parking privé et de l'espace réservé à la réception à l'entrée du camping, doit être prévue pour permettre la vidange directe des eaux usées et des toilettes chimiques des camping-cars.	A	-
+		Les sols et les murs des espaces à usage domestique, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en matériaux faciles à nettoyer (carrelage, revêtement lavable : peinture ou type spécifique de ciment, etc.).	A	-
	+	Les espaces à usage domestique, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les vitres et les miroirs des espaces à usage domestique, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les sols des espaces à usage domestique, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les plafonds des espaces à usage domestique, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

	+	Les murs des espaces à usage domestique, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état de d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Eau :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	L'eau potable doit être prévue jour et nuit et 7j/7.	A	-
+		Une station de sources d'eau doit être prévue pour chaque 20 sites au minimum. Lorsque l'eau n'est pas potable cela doit être signalé dans chaque source d'eau et son usage doit être précisé. Les normes sanitaire appropriées à son utilisation doivent être respectées conformément aux dispositions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.	A	-
+		Une source d'eau potable peut être prévue pour chaque site.	-	5
	+	Les sources d'approvisionnement en eau doivent être en bon état d'entretien.	-	3
+		Le raccordement en eau et eaux usées doit être prévu dans toutes les habitations légères.	A	-
NEDF	NPQS	Électricité :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'électricité doit être prévue jour et nuit et 7j/7.	A	-
+		Un tableau électrique protégé doit être prévu pour chaque 10 sites, à raison d'une (1) prise pour chaque site.	A	-
+		Une prise électrique avec protection doit être prévue par emplacement.	-	5
+		Le raccordement en électricité doit être prévu dans toutes les habitations légères.	A	-
	+	Les tableaux électriques doivent être en bon état de maintenance et d'entretien.	A	-

NEDF	NPQS	Internet :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le service internet doit être prévu au niveau de l'ensemble du camping. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la région.	A	-
NEDF	NPQS	Habitations légères :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Lorsque l'établissement dispose d'habitations légères, il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
+		L'ensemble des lits doivent répondre aux dimensions minimales suivantes : - Pour les lits doubles : soit un lit de dimensions 140x190 cm ; - Pour les lits jumeaux/twin : soit 2 lits de dimensions 80x190 cm chacun.	A	-
+		Une tête de lit doit être prévue.	A	-
+		Un oreiller propre et en bon état doit être disponible par personne sur le lit, le traversin n'est pas accepté sans oreiller.	A	-
	+	Un oreiller supplémentaire en bon état d'entretien et de propreté avec housse de protection et taie d'oreiller doit être mis à la disposition du client sur sa demande. Lorsque l'oreiller est rangé, il doit être protégé.	-	5
+		Deux (2) points lumineux au minimum doivent être prévus pour éclairer l'habitation légère. Chaque spot encastré est compté comme un point lumineux.	A	-
	+	Les lampes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Toutes les lampes doivent être en état de fonctionnement.	-	3
	+	Les points lumineux doivent éclairer la totalité de l'habitation légère (il ne doit pas y avoir de zones sombres).	A	-
+		Une penderie ou équivalent doit être prévue.	A	-
+		Une table à manger et des chaises doivent être prévues.	-	3

+		Toutes les habitations légères doivent comporter un WC et une salle de bain.	-	3
+		La salle de bain peut être équipée d'un système d'aération adéquat (VMC et/ou fenêtre donnant sur l'extérieur).	-	3
	+	Le système d'aération doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Les cuvettes des WC doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	-	3
	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé. Le récipient de la balayette doit être en acier inoxydable.	-	3
+		Si la salle de bain contient : 1) Une douche seulement : elle doit être équipée d'une douchette sur barre ajustable ou d'une douche pluie en plafond avec une douchette en plus. 2) Une baignoire seulement : elle doit être équipée d'un dispositif de douche sur barre ajustable. 3) Une baignoire et une douche : une douchette sur barre ajustable est exigée seulement pour la douche.	-	3
+		Lorsqu'un pare-douche ou une cabine de douche est prévu(e), il(elle) peut être en verre ou en plastique.	-	3
	+	Les sources d'eau doivent être raccordées à l'eau chaude et l'eau froide.	-	3
+		Un miroir au-dessus du lavabo doit être prévu.	-	3
	+	Les équipements et le mobilier des habitations légères doivent être en bon état de maintenance, d'entretien et de propreté.	A	-
	+	L'intérieur des habitations légères doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	L'extérieur des habitations légères doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les fenêtres, les vitres et les portes des habitations légères doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

NEDF	NPQS	Espaces de restauration ou de boissons :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Les services de petit-déjeuner et celui du déjeuner ou du dîner doivent être prévus 7j/7 dans le ou les espaces de restauration.	A	-
	+	Les services de petit-déjeuner, de déjeuner et de dîner peuvent être prévus 7j/7 dans le ou les espaces de restauration.	-	5
	+	Des chaises hautes réservées aux bébés doivent être mises à disposition des clients.	-	2
	+	Le mobilier, en particulier les tables et les chaises, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	Les couverts doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	La verrerie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Services dans les espaces de restauration ou de boissons :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La carte de restauration et de boissons autre que celle du petit-déjeuner doit être prévue. Les prix doivent être affichés sur la carte de restauration et de boissons en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Le personnel de service de l'espace de restauration ou de boissons doit porter un uniforme.	-	5
	+	Le personnel de service de l'espace de restauration ou de boissons doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	5

	+	La tenue et l'apparence du personnel de service de l'espace de restauration ou de boissons doivent être propres et soignées.	-	3
NEDF	NPQS	Piscine intérieure et/ou extérieure :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Le service de natation peut être prévu dans la piscine intérieure et/ou extérieure. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	A	-
+		La surveillance de la piscine doit être assurée par un maître-nageur, ayant un certificat de sauveteur. Un employé polyvalent, ayant une formation adaptée, peut assurer ce service.	A	-
+		Un panneau d'instructions à respecter doit être placé d'une manière visible à proximité de la piscine. Les informations peuvent être soit écrites soit illustrées par des pictogrammes.	A	-
+		Le panneau d'instructions à respecter doit préciser en particulier :- Si la piscine est ouverte aux non-résidents ou réservée uniquement aux résidents ;- Les horaires d'ouverture ;- Le numéro de contact en cas d'urgence et l'emplacement du téléphone le plus proche ;- Les règles d'utilisation des plongeurs ou toboggans lorsqu'ils existent ;- L'âge des enfants devant être accompagnés ;- La tenue adaptée à la natation ;- L'interdiction de l'accès des animaux.	A	-
+		Les profondeurs de l'eau du bassin ou des bassins doivent être marquées soit en centimètres ou en mètres. La marque doit être visible et lisible tout autour du bassin ou des bassins et en particulier à proximité de l'entrée du bassin.	A	-
	+	Les douches aménagées près de la piscine doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5

+		Des transats ou des chaises et des tables à leur proximité doivent être prévus. Des parasols doivent être prévus près des piscines extérieures.	-	5
	+	Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le pourtour de la piscine doit être antidérapant.	A	-
	+	L'espace piscine (incluant la piscine et ses abords) doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	5
	+	L'eau de la piscine doit être propre.	-	3
	+	Les joints dans et autour du bassin ou des bassins doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
NEDF	NPQS	Espaces de jeux et de divertissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	L'établissement peut prévoir des infrastructures dédiées aux activités sportives (terrains de tennis, volley-ball, basket-ball, etc.). Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
	+	Un entraîneur pour superviser les infrastructures dédiées aux activités sportives doit être prévu.	-	5
	+	Les équipements nécessaires doivent être prévus pour les infrastructures dédiées aux activités sportives.	-	5
	+	Les horaires d'ouverture et de fermeture des infrastructures dédiées aux activités sportives doivent être affichés.	-	5
	+	Les infrastructures dédiées aux activités sportives et leurs équipements doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	Les clôtures des infrastructures dédiées aux activités sportives doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
+		L'établissement doit prévoir une animation ludique pour enfants (activités d'apprentissage manuelles, jeu de fléchettes, bibliothèque, etc.)	-	5

+		Des activités d'animation nocturne (équipements sonores appropriés, night-club, salle de théâtre, etc.).	-	5
	+	Les équipements d'animation doivent être en bon état de maintenance.	-	5
	+	Les équipements d'animation doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	Le mobilier et le matériel doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	5
	+	Les sols et les terrains doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
NEDF	NPQS	Collecte des déchets :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'établissement doit prévoir des poubelles munies de sacs en plastiques étanches d'une capacité minimale de 75 litres. Les poubelles doivent être placées à proximité des emplacements des campeurs, avec une distance maximale de 30m entre elles.	A	-
	+	Les poubelles doivent être vidées deux fois par jour au minimum et désinfectées régulièrement.	A	-
NEDF	NPQS	Assistance médicale :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une trousse ou armoire de premiers secours doit être prévue, contenant les fournitures essentielles pour administrer les premiers secours.	A	-
	+	La trousse ou l'armoire de premiers secours doit être composée de: Hygiène - désinfection : 1. Tissus nettoyants (lingettes) sans alcool, 2. Flacon d'alcool à 70% pour désinfecter le petit matériel (ciseaux, pince à échardes...), 3. Flacon d'éther pour éliminer les traces de sparadrap, 4. Antiseptique : doses à usage unique. Piqûres d'insectes – Echardes corps étrangers:	A	-

		1. Pince à insectes, 2. Pince à épiler, 3. Pommade calmante spécifique pour les piqures d'insectes (sur conseil de votre pharmacien). Plaies – brûlures – hémorragies : 1. Assortiment de pansements individuels hypoallergéniques occlusifs, 2. Assortiment de pansements hydrocolloïdes pour les brûlures, 3. Bandage (non-gaze) triangulaire stérile (96cm x 96cm x 136cm), 4. Bande de gaze élastique (4mx 6cm), 5. Compresse froide instantanée, 6. Compresse stériles (10cm x 10cm), 7. Compresse stériles (5cm x 5cm), 8. Pansement compressif stérile (8cmx 10cm), 9. Rouleau de sparadrap hypoallergénique, 10. Paire de ciseaux pour tissu, 11. Épingles de sureté. Protection – hygiène : 1. Paires de gants à usage unique, 2. Masque filtrant pour la protection buccale à usage unique, 3. Couverture isothermique.		
NEDF	NPQS	Locaux des employés :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le réfectoire doit être équipé de chaises ou fauteuils.	A	-
+		Le mobilier, en particulier les tables et les chaises, doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les couverts doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Des casiers ou placards individuels verrouillables doivent être prévus pour les employés et les stagiaires dans les vestiaires.	A	-
+		Les toilettes séparées pour les hommes et les femmes doivent être dotées de portes pouvant être fermées de l'intérieur de la cabine. Les toilettes doivent être dotées d'un système de chasse d'eau à pression.	A	-
+		Les douches séparées pour les hommes et les femmes doivent être dotées de portes pouvant être fermées de l'intérieur de la cabine. Les rideaux de douches ne sont pas acceptés.	A	-

		Les douches doivent être alimentées en eau chaude et froide en permanence.			
+		Une poubelle avec couvercle doit être prévue.	A	-	-
+		Le matériel dans les locaux des employés doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3	
+		Les sols dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-	
+		Les plafonds dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-	
+		Les murs dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-	

9-2 Camping de la catégorie 4 étoiles :

Normes d'équipement dimensionnelles et fonctionnelles (NEDF)	Normes de production et de qualité des services (NPQS)	Normes	Type des normes	
			Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
		Réervation :		
+		La réservation par téléphone ou par internet doit être possible.	-	5
		Le moyen de réservation de l'établissement doit fournir les informations utiles concernant :		
+		- Le type et la catégorie officiels délivrés à l'établissement ; - Les tarifs des différents types d'hébergement ; - Le détail des taxes devant être facturées aux clients ; - Les informations sur la localisation de l'établissement ; - Les principales prestations offertes par l'établissement ; - Les informations de contact.	-	4
+		Le moyen de réservation de l'établissement doit contenir des informations sur la politique adoptée concernant la confirmation de la réservation.	-	3
+		Le moyen de réservation de l'établissement doit contenir des informations sur la politique adoptée concernant l'annulation de la réservation.	-	3
	+	L'établissement doit envoyer la confirmation de la réservation dans un délai ne dépassant pas 24 heures par email, fax ou SMS. La confirmation de la réservation doit mentionner les informations suivantes : la période de la réservation, le type d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	3

NEDF	NPQS	Entrée de l'établissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'entrée principale de l'établissement doit être équipée d'un système de vidéosurveillance en marche installé conformément aux dispositions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.	-	3
+		Un détecteur de matériaux doit être prévu à l'entrée de l'établissement.	-	3
+		L'établissement doit disposer d'une enseigne extérieure permettant d'identifier clairement l'établissement.	A	-
+		L'enseigne extérieure doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	L'enseigne extérieure doit être dotée d'un éclairage nocturne en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Les informations sur les horaires et les périodes d'ouverture de l'établissement doivent être affichées.	A	-
NEDF	NPQS	Aire de stationnement et parking privatif hors emplacements d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Un parking privatif doit être ombragé.	-	4
+		Les emplacements au niveau du parking privatif doivent être organisés et dotés d'un marquage au sol.	-	4
	+	L'entrée de l'établissement doit être sécurisée 24h/24 et 7j/7.	A	-
	+	Le parking privatif doit disposer d'un éclairage nocturne.	-	4
	+	L'établissement doit disposer d'un service de gardiennage 24h/24 et 7j/7.	A	-
	+	Le parking doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Espaces verts :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Des espaces verts en pleine terre doivent être aménagés à l'intérieur de l'établissement.	A	-
	+	Les espaces verts en pleine terre doivent être soignés.	-	3

NEDF	NPQS	Circulations :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Les allées réservées aux véhicules doivent être carrossables et stabilisées pour éviter la poussière et la boue.	-	5
+		Les bords des voies de circulation doivent être équipés de trottoirs. Le passage piéton doit être délimité par des lignes blanches.	-	5
+		Les voies intérieures des véhicules et piétons doivent être balisées et dotées d'un éclairage nocturne.	-	5
+		La circulation des véhicules doit être réglementée à l'intérieur du camping.	A	-
+		Une signalétique des emplacements et des différents services proposés à la clientèle doit être prévue.	A	-
NEDF	NPQS	Emplacements d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une signalétique adaptée doit être prévue pour l'identification des emplacements destinés à l'accueil des tentes, des caravanes et des camping-cars ou des résidences mobiles de loisirs.	A	-
	+	Les emplacements d'hébergement doivent être en bon état d'entretien.	-	3
NEDF	NPQS	Bureau d'accueil :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le bureau d'accueil doit disposer d'une signalisation adaptée et d'un éclairage nocturne.	A	-
	+	Le bâtiment du bureau d'accueil doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les horaires d'ouverture du bureau d'accueil doivent être affichés.	A	-
	+	L'établissement doit disposer d'un service de gardiennage hors horaires d'ouverture du bureau d'accueil.	A	-

+		Le service d'accueil pour l'enregistrement (check-in) doit être assuré derrière un comptoir, devant un bureau ou dans un espace dédié à l'arrivée des clients.	A	-
	+	Dans le cas d'existence de plantes et/ou fleurs naturelles, ou plantes et/ou fleurs artificielles, elles doivent être soignées.	-	3
+		Le matériel du bureau d'accueil tel que les ordinateurs, les télécopieurs, les photocopieurs, le scanner et les câbles informatiques ne doit pas être visible, à l'exception des écrans et des claviers.	-	2
+		Le bureau d'accueil doit être équipé de tables basses et de chaises et/ou de fauteuils, canapés ou sofas.	A	-
	+	Le personnel d'accueil doit parler une langue étrangère au minimum.	A	-
	+	Le personnel d'accueil doit porter un uniforme ou une tenue personnalisée.	-	5
	+	Le personnel d'accueil doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	5
	+	La tenue et l'apparence du personnel d'accueil doivent être propres et soignées.	-	3
	+	L'affichage des prix des différents types d'hébergement doit être exclusivement en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). L'affichage des prix doit être en permanence lisible par le client. Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Le moyen et le mode de paiement doivent être affichés en permanence et lisibles.	A	-
+		Le règlement intérieur de l'établissement doit être affiché.	A	-
	+	Le personnel d'accueil doit remettre à l'arrivée du client un dossier comprenant au minimum : une carte de camping indiquant l'emplacement loué, la liste des services proposés et les horaires de travail.	-	5
+		L'établissement doit mettre à la disposition du client un coffre-fort pour le dépôt des affaires de valeurs.	-	4

+		Un téléphone doit être mis à la disposition du client à l'intérieur ou à l'extérieur du bureau d'accueil.	-	4
	+	Le bureau d'accueil doit être propre et bien rangé.	-	3
+		Les installations et les équipements du bureau d'accueil doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
+		Les vitres et les fenêtres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Toilettes communes :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une signalétique adaptée doit être prévue pour les toilettes réservées aux hommes et celles réservées aux femmes.	A	-
+		Les toilettes communes doivent être raccordées aux réseaux d'assainissement existants ou à installer. Les cabines des WC doivent être équipées d'une porte dotée d'un système de fermeture de l'intérieur et d'un point d'eau.	A	-
+		L'entrée principale des toilettes communes doit être dotée d'un système de fermeture automatique ou d'un passage ne permettant pas de voir les cabines des WC et les lavabos depuis l'extérieur.	-	5
+		L'extraction de l'air doit se faire par une fenêtre, ou par ventilation mécanique contrôlée "VMC" dans l'ensemble des toilettes communes.	A	-
+		Un (1) lavabo alimenté d'eau froide et équipé d'un miroir et d'un point lumineux doit être prévu.	A	-
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie des lavabos (mousseur ou réducteur de pression).	-	2
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	2
+		Le chauffe-eau doit être non apparent.	-	4

+		Un distributeur de savon liquide doit être prévu.	-	4
+		Un sèche main électrique et/ou serviettes en papier à usage unique doit être prévu.	-	4
+		Une poubelle avec un couvercle doit être prévue.	A	-
+		Les cabines WC doivent être dotées d'un système de verrouillage de l'intérieur et dotées d'un point lumineux.	A	-
	+	Les cuvettes des toilettes doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	A	-
+		Un rouleau de papier toilette sur dérouleur, doit être prévu.	A	-
+		Une patère dans chaque cabine WC hommes et femmes doit être prévue.	A	-
	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé.	-	5
+		Les toilettes communes doivent être en bon état d'entretien et de propreté (absence d'odeurs désagréables).	A	-
+		La robinetterie, la tuyauterie et les siphons doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les miroirs et les vitres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état de d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Douches et lavabos communs :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une signalétique adaptée doit être prévue pour les blocs sanitaires communs séparés pour les hommes et pour les femmes. Les sanitaires doivent être raccordés aux réseaux d'assainissement existants ou à installer.	A	-
+		Les sols et les murs doivent être en matériaux faciles à nettoyer (carrelage, revêtement lavable : peinture ou type spécifique de ciment, etc.).	A	-

+		Les lavabos individuels doivent être équipés d'un miroir et d'une étagère et doivent être alimentés en eau froide.	A	-
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie des lavabos (mousseur ou réducteur de pression).	-	2
+		Les douches en cabines doivent être dotées de portes avec un système de fermeture de l'intérieur.	A	-
+		L'établissement doit équiper deux espaces de déshabillage séparés pour les hommes et les femmes, dotés de casiers et reliés aux douches communes.	A	-
+		L'entrée principale des douches communes doit être munie d'un système de fermeture automatique ou d'un passage ne permettant pas de voir les cabines de douches et l'espace de déshabillage depuis l'extérieur.	-	5
+		Les salles de bain individuelles doivent être dotées d'un miroir et doivent être alimentées en eau froide et chaude.	-	4
+		Les vitres et les miroirs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sanitaires communs doivent être en bon état d'entretien et de propreté (absence d'odeurs désagréables).	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état de d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Espaces et équipements à usages domestiques :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'espace pour laver la vaisselle doit être équipé de bacs fixes, alimenté en eau froide et raccordé aux réseaux d'évacuation des eaux usées.	A	-
+		L'espace pour laver le linge doit être équipé de bacs fixes, alimenté en eau froide et raccordé aux réseaux d'évacuation des eaux usées.	A	-
	+	Les équipements doivent être raccordés 24h/24 et 7j/7 à l'eau chaude et froide.	A	-
	+	Une ou des machines à laver en libre-service doivent être mises à la disposition des clients dans l'espace dédié aux machines à laver.	-	4

	+	La ou les machines à laver mises à la disposition des clients dans l'espace dédié aux machines à laver doivent être en bon état d'entretien.	A	-
	+	Un ou des sèche-linges en libre-service doivent être mis à la disposition des clients dans l'espace dédié aux machines à laver.	-	4
+		Un espace équipé de prises de courant électrique doit être prévu pour l'usage des petits appareils électriques (chauffe-biberon, sèche-cheveux, etc.).	A	-
+		Des espaces pour le toilettage des animaux domestiques, équipés d'un point d'eau et d'un système d'évacuation des eaux usées doivent être prévus.	-	5
+		Des espaces équipés pour la vidange des réservoirs d'eaux usées et des toilettes chimiques doivent être prévus.	A	-
+		Une aire de stationnement, différente du parking privé et de l'espace réservé à la réception à l'entrée du camping, doit être prévue pour permettre la vidange directe des eaux usées et des toilettes chimiques des camping-cars.	-	5
+		Les sols et les murs des espaces à usage domestique, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en matériaux faciles à nettoyer (carrelage, revêtement lavable : peinture ou type spécifique de ciment, etc.).	A	-
	+	Les espaces à usage domestique, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les vitres et les miroirs des espaces à usage domestique, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les sols des espaces à usage domestique, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les plafonds des espaces à usage domestique, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les murs des espaces à usage domestique, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état de d'entretien et de propreté.	A	-

NEDF	NPQS	Eau :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	L'eau potable doit être prévue jour et nuit et 7j/7.	A	-
+		Une station de sources d'eau doit être prévue pour chaque 30 sites au minimum. Lorsque l'eau n'est pas potable cela doit être signalé dans chaque source d'eau et son usage doit être précisé. Les normes sanitaire appropriées à son utilisation doivent être respectées conformément aux dispositions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.	A	-
	+	Les sources d'approvisionnement en eau doivent être en bon état d'entretien.	-	3
+		Le raccordement en eau et eaux usées doit être prévu dans toutes les habitations légères.	A	-
NEDF	NPQS	Électricité :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'électricité doit être prévue jour et nuit et 7j/7.	A	-
+		Un tableau électrique protégé doit être prévu pour chaque 20 sites, à raison d'une (1) prise pour chaque site.	A	-
+		Le raccordement en électricité doit être prévu dans toutes les habitations légères.	A	-
	+	Les tableaux électriques doivent être en bon état de maintenance et d'entretien.	A	-

NEDF	NPQS	Internet :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le service internet doit être prévu au niveau de l'ensemble du camping. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la région.	-	5
NEDF	NPQS	Habitations légères :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Lorsque l'établissement dispose d'habitations légères, il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
+		L'ensemble des lits doivent répondre aux dimensions minimales suivantes : - Pour les lits doubles : soit un lit de dimensions 140x190 cm ; - Pour les lits jumeaux/twin : soit 2 lits de dimensions 80x190 cm chacun.	A	-
+		Une tête de lit doit être prévue.	A	-
+		Un oreiller propre et en bon état doit être disponible par personne sur le lit, le traversin n'est pas accepté sans oreiller.	A	-
	+	Un oreiller supplémentaire en bon état d'entretien et de propreté avec housse de protection et taie d'oreiller doit être mis à la disposition du client sur sa demande.	-	5
+		Lorsque l'oreiller est rangé, il doit être protégé.	A	-
		Deux (2) points lumineux au minimum doivent être prévus pour éclairer l'habitation légère.	-	3
	+	Chaque spot encastré est compté comme un point lumineux.	-	3
	+	Les lampes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
		Toutes les lampes doivent être en état de fonctionnement.	A	-
+	+	Les points lumineux doivent éclairer la totalité de l'habitation légère (il ne doit pas y avoir de zones sombres).	A	-
		Une penderie ou équivalent doit être prévue.	A	-
+		Une table à manger et des chaises doivent être prévues.	-	3

+		Toutes les habitations légères doivent comporter un WC et une salle de bain.	-	3
+		La salle de bain peut être équipée d'un système d'aération adéquat (VMC et/ou fenêtre donnant sur l'extérieur).	-	3
	+	Le système d'aération doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Les cuvettes des WC doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	-	3
	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé. Le récipient de la balayette doit être en acier inoxydable.	-	3
		Si la salle de bain contient : 1) Une douche seulement : elle doit être équipée d'une douchette sur barre ajustable ou d'une douche pluie en plafond avec une douchette en plus. 2) Une baignoire seulement : elle doit être équipée d'un dispositif de douche sur barre ajustable. 3) Une baignoire et une douche : une douchette sur barre ajustable est exigée seulement pour la douche.	-	3
+		Lorsqu'un pare-douche ou une cabine de douche est prévu(e), il(elle) peut être en verre ou en plastique.	-	3
	+	Les sources d'eau doivent être raccordées à l'eau chaude et l'eau froide.	-	3
+		Un miroir au-dessus du lavabo doit être prévu.	-	3
	+	Les équipements et le mobilier des habitations légères doivent être en bon état de maintenance, d'entretien et de propreté.	A	-
	+	L'intérieur des habitations légères doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	L'extérieur des habitations légères doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les fenêtres, les vitres et les portes des habitations légères doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

NEDF	NPQS	Espaces de restauration ou de boissons :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Les services de petit-déjeuner et celui du déjeuner ou du dîner doivent être prévus 7j/7 dans le ou les espaces de restauration.	A	-
	+	Les services de petit-déjeuner, de déjeuner et de dîner peuvent être prévus 7j/7 dans le ou les espaces de restauration.	-	4
	+	Des chaises hautes réservées aux bébés doivent être mises à disposition des clients.	-	2
	+	Le mobilier, en particulier les tables et les chaises, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Les couverts doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	La verrerie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Services dans les espaces de restauration ou de boissons :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La carte de restauration et de boissons autre que celle du petit-déjeuner doit être prévue. Les prix doivent être affichés sur la carte de restauration et de boissons en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Le personnel de service de l'espace de restauration ou de boissons doit porter un uniforme.	-	4

	+	Le personnel de service de l'espace de restauration ou de boissons doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	4
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service de l'espace de restauration ou de boissons doivent être propres et soignées.	-	3
NEDF	NPQS	Piscine intérieure et/ou extérieure :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Le service de natation peut être prévu dans la piscine intérieure et/ou extérieure. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
+		La surveillance de la piscine doit être assurée par un maître-nageur, ayant un certificat de sauveteur. Un employé polyvalent, ayant une formation adaptée, peut assurer ce service.	A	-
+		Un panneau d'instructions à respecter doit être placé d'une manière visible à proximité de la piscine. Les informations peuvent être soit écrites soit illustrées par des pictogrammes.	A	-
+		Le panneau d'instructions à respecter doit préciser en particulier : - Si la piscine est ouverte aux non-résidents ou réservée uniquement aux résidents ; - Les horaires d'ouverture ; - Le numéro de contact en cas d'urgence et l'emplacement du téléphone le plus proche ; - Les règles d'utilisation des plongeurs ou toboggans lorsqu'ils existent ; - L'âge des enfants devant être accompagnés ; - La tenue adaptée à la natation ; - L'interdiction de l'accès des animaux.	A	-

+		Les profondeurs de l'eau du bassin ou des bassins doivent être marquées soit en centimètres ou en mètres. La marque doit être visible et lisible tout autour du bassin ou des bassins et en particulier à proximité de l'entrée du bassin.	A	-
	+	Les douches aménagées près de la piscine doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		Des transats ou des chaises et des tables à leur proximité doivent être prévus.	-	3
		Des parasols doivent être prévus près des piscines extérieures.		
	+	Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Le pourtour de la piscine doit être antidérapant.	A	-
	+	L'espace piscine (incluant la piscine et ses abords) doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	4
	+	L'eau de la piscine doit être propre.	-	3
	+	Les joints dans et autour du bassin ou des bassins doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
NEDF	NPQS	Espaces de jeux et de divertissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	L'établissement peut prévoir des infrastructures dédiées aux activités sportives (terrains de tennis, volley-ball, basket-ball, etc.). Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	5
	+	Un entraîneur pour superviser les infrastructures dédiées aux activités sportives doit être prévu.	-	5
	+	Les équipements nécessaires doivent être prévus pour les infrastructures dédiées aux activités sportives.	-	5
	+	Les horaires d'ouverture et de fermeture des infrastructures dédiées aux activités sportives doivent être affichés.	-	5

	+	Les infrastructures dédiées aux activités sportives et leurs équipements doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	Les clôtures des infrastructures dédiées aux activités sportives doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
+		L'établissement doit prévoir une animation ludique pour enfants (activités d'apprentissage manuelles, jeu de fléchettes, bibliothèque, etc.)	-	5
+		Des activités d'animation nocturne (équipements sonores appropriés, night-club, salle de théâtre, etc.).	-	5
	+	Les équipements d'animation doivent être en bon état de maintenance.	-	5
	+	Les équipements d'animation doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	Le mobilier et le matériel doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	5
	+	Les sols et les terrains doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
NEDF	NPQS	Collecte des déchets :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'établissement doit prévoir des poubelles munies de sacs en plastiques étanches d'une capacité minimale de 75 litres. Les poubelles doivent être placées à proximité des emplacements des campeurs, avec une distance maximale de 30m entre elles.	A	-
	+	Les poubelles doivent être vidées deux fois par jour au minimum et désinfectées régulièrement.	A	-
NEDF	NPQS	Assistance médicale :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une trousse ou armoire de premiers secours doit être prévue, contenant les fournitures essentielles pour administrer les premiers secours.	A	-
+		La trousse ou l'armoire de premiers secours doit être composée de : Hygiène - désinfection :	A	-

		1. Tissus nettoyants (lingettes) sans alcool, 2. Flacon d'alcool à 70% pour désinfecter le petit matériel (ciseaux, pince à écharde...), 3. Flacon d'éther pour éliminer les traces de sparadrap, 4. Antiseptique : doses à usage unique. Piqûres d'insectes – Echarde corps étrangers : 1. Pince à insectes, 2. Pince à épiler, 3. Pommade calmante spécifique pour les piqûres d'insectes (sur conseil de votre pharmacien). Plaies – brûlures – hémorragies : 1. Assortiment de pansements individuels hypoallergéniques occlusifs, 2. Assortiment de pansements hydrocolloïdes pour les brûlures, 3. Bandage (non gaze) triangulaire stérile (96cm x 96cm x 136cm), 4. Bande de gaze élastique (4mx 6cm), 5. Compresse froide instantanée, 6. Compresse stériles (10cm x 10cm), 7. Compresse stériles (5cm x 5cm), 8. Pansement compressif stérile (8cm x 10cm), 9. Rouleau de sparadrap hypoallergénique, 10. Paire de ciseaux pour tissu, 11. Épingles de sûreté. Protection – hygiène : 1. Paires de gants à usage unique, 2. Masque filtrant pour la protection buccale à usage unique, 3. Couverture isothermique.		
NEDF	NPQS	Locaux des employés :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le réfectoire doit être équipé de chaises ou fauteuils.	A	-
+		Le mobilier, en particulier les tables et les chaises, doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les couverts doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Des casiers ou placards individuels verrouillables doivent être prévus pour les employés et les stagiaires dans les vestiaires.	A	-

+		Les toilettes séparées pour les hommes et les femmes doivent être dotées de portes pouvant être fermées de l'intérieur de la cabine. Les toilettes doivent être dotées d'un système de chasse d'eau à pression.	A	-
+		Les douches séparées pour les hommes et les femmes doivent être dotées de portes pouvant être fermées de l'intérieur de la cabine. Les rideaux de douches ne sont pas acceptés. Les douches doivent être alimentées en eau chaude et froide en permanence.	A	-
+		Une poubelle avec couvercle doit être prévue.	A	-
+		Le matériel dans les locaux des employés doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

9-3 Camping de la catégorie 3 étoiles :

Normes d'équipement dimensionnelles et fonctionnelles (NEDF)	Normes de production et de qualité des services (NPQS)	Normes	Type des normes	
			Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Réservation : La réservation par téléphone ou par internet doit être possible.	-	5
+		Le moyen de réservation de l'établissement doit fournir les informations utiles concernant : - Le type et la catégorie officiels délivrés à l'établissement ; - Les tarifs des différents types d'hébergement ; - Le détail des taxes devant être facturées aux clients ; - Les informations sur la localisation de l'établissement ; - Les principales prestations offertes par l'établissement ; - Les informations de contact.	-	3
+		Le moyen de réservation de l'établissement doit contenir des informations sur la politique adoptée concernant la confirmation de la réservation.	-	2
+		Le moyen de réservation de l'établissement doit contenir des informations sur la politique adoptée concernant l'annulation de la réservation.	-	2
	+	L'établissement doit envoyer la confirmation de la réservation dans un délai ne dépassant pas 24 heures par email, fax ou SMS. La confirmation de la réservation doit mentionner les informations suivantes : la période de la réservation, le type d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	2

NEDF	NPQS	Entrée de l'établissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'entrée principale de l'établissement doit être équipée d'un système de vidéosurveillance en marche installé conformément aux dispositions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.	-	3
+		Un détecteur de matériaux doit être prévu à l'entrée de l'établissement.	-	3
+		L'établissement doit disposer d'une enseigne extérieure permettant d'identifier clairement l'établissement.	A	-
+		L'enseigne extérieure doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	L'enseigne extérieure doit être dotée d'un éclairage nocturne en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les informations sur les horaires et les périodes d'ouverture de l'établissement doivent être affichées.	A	-
NEDF	NPQS	Aire de stationnement et parking privatif hors emplacements d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Un parking privatif doit être ombragé.	-	3
+		Les emplacements au niveau du parking privatif doivent être organisés et dotés d'un marquage au sol.	-	3
	+	L'entrée de l'établissement doit être sécurisée 24h/24 et 7j/7.	A	-
	+	Le parking privatif doit disposer d'un éclairage nocturne.	-	3
	+	L'établissement doit disposer d'un service de gardiennage 24h/24 et 7j/7.	A	-
	+	Le parking doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Espaces verts :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Des espaces verts en pleine terre doivent être aménagés à l'intérieur de l'établissement.	-	5
	+	Les espaces verts en pleine terre doivent être soignés.	-	3

NEDF	NPQS	Circulations :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Les allées réservées aux véhicules doivent être carrossables et stabilisées pour éviter la poussière et la boue.	-	4
+		Les bords des voies de circulation doivent être équipés de trottoirs. Le passage piéton doit être délimité par des lignes blanches.	-	4
+		Les voies intérieures des véhicules et piétons doivent être balisées et dotées d'un éclairage nocturne.	-	4
+		La circulation des véhicules doit être réglementée à l'intérieur du camping.	A	-
+		Une signalétique des emplacements et des différents services proposés à la clientèle doit être prévue.	A	-
NEDF	NPQS	Emplacements d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une signalétique adaptée doit être prévue pour l'identification des emplacements destinés à l'accueil des tentes, des caravanes et des camping-cars ou des résidences mobiles de loisirs.	-	5
	+	Les emplacements d'hébergement doivent être en bon état d'entretien.	-	3
NEDF	NPQS	Bureau d'accueil :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le bureau d'accueil doit disposer d'une signalisation adaptée et d'un éclairage nocturne.	A	-
	+	Le bâtiment du bureau d'accueil doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les horaires d'ouverture du bureau d'accueil doivent être affichés.	A	-
	+	L'établissement doit disposer d'un service de gardiennage hors horaires d'ouverture du bureau d'accueil.	A	-

+		Le service d'accueil pour l'enregistrement (check-in) doit être assuré derrière un comptoir, devant un bureau ou dans un espace dédié à l'arrivée des clients.	A	-
	+	Dans le cas d'existence de plantes et/ou fleurs naturelles, ou plantes et/ou fleurs artificielles, elles doivent être soignées.	-	2
+		Le matériel du bureau d'accueil tel que les ordinateurs, les télécopieurs, les photocopieurs, le scanner et les câbles informatiques ne doit pas être visible, à l'exception des écrans et des claviers.	-	2
+		Le bureau d'accueil doit être équipé de tables basses et de chaises et/ou de fauteuils, canapés ou sofas.	A	-
	+	Le personnel d'accueil doit parler une langue étrangère au minimum.	-	4
	+	Le personnel d'accueil doit porter un uniforme ou une tenue personnalisée.	-	4
	+	Le personnel d'accueil doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	4
	+	La tenue et l'apparence du personnel d'accueil doivent être propres et soignées.	-	3
	+	L'affichage des prix des différents types d'hébergement doit être exclusivement en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). L'affichage des prix doit être en permanence lisible par le client. Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Le moyen et le mode de paiement doivent être affichés en permanence et lisibles.	A	-
+		Le règlement intérieur de l'établissement doit être affiché.	A	-
	+	Le personnel d'accueil doit remettre à l'arrivée du client un dossier comprenant au minimum : une carte de camping indiquant l'emplacement loué, la liste des services proposés et les horaires de travail.	-	4

+		L'établissement doit mettre à la disposition du client un coffre-fort pour le dépôt des affaires de valeurs.	-	3
+		Un téléphone doit être mis à la disposition du client à l'intérieur ou à l'extérieur du bureau d'accueil.	-	3
	+	Le bureau d'accueil doit être propre et bien rangé.	-	3
+		Les installations et les équipements du bureau d'accueil doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
+		Les vitres et les fenêtres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	NEDF	Toilettes communes :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une signalétique adaptée doit être prévue pour les toilettes réservées aux hommes et celles réservées aux femmes.	A	-
+		Les toilettes communes doivent être raccordées aux réseaux d'assainissement existants ou à installer. Les cabines des WC doivent être équipées d'une porte dotée d'un système de fermeture de l'intérieur et d'un point d'eau.	A	-
+		L'entrée principale des toilettes communes doit être dotée d'un système de fermeture automatique ou d'un passage ne permettant pas de voir les cabines des WC et les lavabos depuis l'extérieur.	-	4
+		L'extraction de l'air doit se faire par une fenêtre, ou par ventilation mécanique contrôlée "VMC" dans l'ensemble des toilettes communes.	A	-
+		Un (1) lavabo alimenté d'eau froide et équipé d'un miroir et d'un point lumineux doit être prévu.	A	-
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie des lavabos (mousseur ou réducteur de pression).	-	2

+		Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	2
+		Le chauffe-eau doit être non apparent.	-	3
+		Un distributeur de savon liquide doit être prévu.	-	3
+		Un sèche main électrique et/ou serviettes en papier à usage unique doit être prévu.	-	3
+		Une poubelle avec un couvercle doit être prévue.	A	-
+		Les cabines WC doivent être dotées d'un système de verrouillage de l'intérieur et dotées d'un point lumineux.	A	-
	+	Les cuvettes des toilettes doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	-	4
+		Un rouleau de papier toilette sur dérouleur, doit être prévu.	-	4
+		Une patère dans chaque cabine WC hommes et femmes doit être prévue.	-	4
	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé.	-	4
+		Les toilettes communes doivent être en bon état d'entretien et de propreté (absence d'odeurs désagréables).	A	-
+		La robinetterie, la tuyauterie et les siphons doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les miroirs et les vitres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état de d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Douches et lavabos communs :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une signalétique adaptée doit être prévue pour les blocs sanitaires communs séparés pour les hommes et pour les femmes.	A	-

		Les sanitaires doivent être raccordés aux réseaux d'assainissement existants ou à installer.			
+		Les sols et les murs doivent être en matériaux faciles à nettoyer (carrelage, revêtement lavable : peinture ou type spécifique de ciment, etc.).	-	5	
+		Les lavabos communs doivent être équipés d'un miroir et doivent être alimentés en eau froide.	A	-	
+		Les lavabos individuels doivent être équipés d'un miroir et d'une étagère et doivent être alimentés en eau froide.	-	4	
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie des lavabos (mousseur ou réducteur de pression).	-	2	
+		Les douches en cabines doivent être dotées de portes avec un système de fermeture de l'intérieur.	A	-	
+		L'établissement doit équiper deux espaces de déshabillage séparés pour les hommes et les femmes, dotés de casiers et reliés aux douches communes.	A	-	
+		L'entrée principale des douches communes doit être munie d'un système de fermeture automatique ou d'un passage ne permettant pas de voir les cabines de douches et l'espace de déshabillage depuis l'extérieur.	-	4	
+		Les vitres et les miroirs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-	
+		Les sanitaires communs doivent être en bon état d'entretien et de propreté (absence d'odeurs désagréables).	A	-	
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-	
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-	
+		Les murs doivent être en bon état de d'entretien et de propreté.	A	-	

NEDF	NPQS	Espaces et équipements à usages domestiques :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'espace pour laver la vaisselle, lorsqu'il est prévu, doit être équipé de bacs fixes, alimenté en eau froide et raccordé aux réseaux d'évacuation des eaux usées.	A	-
+		L'espace pour laver le linge doit être, lorsqu'il est prévu, équipé de bacs fixes, alimenté en eau froide et raccordé aux réseaux d'évacuation des eaux usées.	A	-
	+	Lorsque l'établissement dispose d'un espace pour laver la vaisselle et/ou le linge, les équipements doivent être raccordés 24h/24 et 7j/7 à l'eau chaude et froide.	-	5
+		Un espace équipé de prises de courant électrique doit être prévu pour l'usage des petits appareils électriques (chauffe-biberon, sèche-cheveux, etc.).	-	4
+		Des espaces pour le toilettage des animaux domestiques, équipés d'un point d'eau et d'un système d'évacuation des eaux usées doivent être prévus.	-	4
+		Des espaces équipés pour la vidange des réservoirs d'eaux usées et des toilettes chimiques doivent être prévus.	A	-
+		Une aire de stationnement, différente du parking privé et de l'espace réservé à la réception à l'entrée du camping, doit être prévue pour permettre la vidange directe des eaux usées et des toilettes chimiques des camping-cars.	-	4
+		Les sols et les murs des espaces à usage domestique, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en matériaux faciles à nettoyer (carrelage, revêtement lavable : peinture ou type spécifique de ciment, etc.).	A	-
	+	Les espaces à usage domestique, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

	+	Les vitres et les miroirs des espaces à usage domestique, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les sols des espaces à usage domestique, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les plafonds des espaces à usage domestique, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les murs des espaces à usage domestique, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état de d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Eau :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	L'eau potable doit être prévue jour et nuit et 7j/7.	A	-
+		Une station de sources d'eau doit être prévue pour chaque 40 sites au minimum. Lorsque l'eau n'est pas potable cela doit être signalé dans chaque source d'eau et son usage doit être précisé. Les normes sanitaires appropriées à son utilisation doivent être respectées conformément aux dispositions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.	A	-
	+	Les sources d'approvisionnement en eau doivent être en bon état d'entretien.	-	3
+		Le raccordement en eau et eaux usées doit être prévu dans toutes les habitations légères.	A	-
NEDF	NPQS	Électricité :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'électricité doit être prévue jour et nuit et 7j/7.	A	-
+		Un tableau électrique protégé doit être prévu pour chaque 30 sites, à raison d'une (1) prise pour chaque site.	A	-
+		Le raccordement en électricité doit être prévu dans toutes les habitations légères.	A	-

	+	Les tableaux électriques doivent être en bon état de maintenance et d'entretien.	A	-
NEDF	NPQS	Internet :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le service internet doit être prévu au niveau de l'ensemble du camping. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la région.	-	3
NEDF	NPQS	Habitations légères :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Lorsque l'établissement dispose d'habitations légères, il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	4
+		L'ensemble des lits doivent répondre aux dimensions minimales suivantes : - Pour les lits doubles : soit un lit de dimensions 140x190 cm ; - Pour les lits jumeaux/twin : soit 2 lits de dimensions 80x190 cm chacun.	A	-
+		Une tête de lit doit être prévue.	A	-
+		Un oreiller propre et en bon état doit être disponible par personne sur le lit, le traversin n'est pas accepté sans oreiller.	A	-
	+	Un oreiller supplémentaire en bon état d'entretien et de propreté avec housse de protection et taie d'oreiller doit être mis à la disposition du client sur sa demande. Lorsque l'oreiller est rangé, il doit être protégé.	-	4
+		Deux (2) points lumineux au minimum doivent être prévus pour éclairer l'habitation légère. Chaque spot encastré est compté comme un point lumineux.	A	-
	+	Les lampes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Toutes les lampes doivent être en état de fonctionnement.	-	3

	+	Les points lumineux doivent éclairer la totalité de l'habitation légère (il ne doit pas y avoir de zones sombres).	A	-
+		Une penderie ou équivalent doit être prévue.	A	-
+		Une table à manger et des chaises doivent être prévues.	-	3
+		Toutes les habitations légères doivent comporter un WC et une salle de bain.	-	3
+		La salle de bain peut être équipée d'un système d'aération adéquat (VMC et/ou fenêtre donnant sur l'extérieur).	-	3
	+	Le système d'aération doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Les cuvettes des WC doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	-	3
	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé. Le récipient de la balayette doit être en acier inoxydable.	-	3
+		Si la salle de bain contient : 1) Une douche seulement : elle doit être équipée d'une douchette sur barre ajustable ou d'une douche pluie en plafond avec une douchette en plus. 2) Une baignoire seulement : elle doit être équipée d'un dispositif de douche sur barre ajustable. 3) Une baignoire et une douche : une douchette sur barre ajustable est exigée seulement pour la douche.	-	3
+		Lorsqu'un pare-douche ou une cabine de douche est prévu(e), il(elle) peut être en verre ou en plastique.	-	3
	+	Les sources d'eau doivent être raccordées à l'eau chaude et l'eau froide.	-	3
+		Un miroir au-dessus du lavabo doit être prévu.	-	3
	+	Les équipements et le mobilier des habitations légères doivent être en bon état de maintenance, d'entretien et de propreté.	A	-

	+	L'intérieur des habitations légères doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	L'extérieur des habitations légères doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les fenêtres, les vitres et les portes des habitations légères doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
NEDF	NPQS	Espaces de restauration ou de boissons :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Les services de petit-déjeuner et celui du déjeuner ou du dîner peuvent être prévus 7j/7 dans le ou les espaces de restauration. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
	+	Les services de petit-déjeuner, de déjeuner et de dîner peuvent être prévus 7j/7 dans le ou les espaces de restauration.	-	3
	+	Des chaises hautes réservées aux bébés doivent être mises à disposition des clients.	-	2
	+	Le mobilier, en particulier les tables et les chaises, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les couverts doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	La verrerie doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols, les plafonds, les vélums et les verrières doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Services dans les espaces de restauration ou de boissons :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	La carte de restauration et de boissons autre que celle du petit-déjeuner doit être prévue. Les prix doivent être affichés sur la carte de restauration et de boissons	A	-

		en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.			
	+	Le personnel de service de l'espace de restauration ou de boissons doit porter un uniforme.	-	3	
	+	Le personnel de service de l'espace de restauration ou de boissons doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	3	
	+	La tenue et l'apparence du personnel de service de l'espace de restauration ou de boissons doivent être propres et soignées.	-	3	
NEDF	NPQS	Piscine intérieure et/ou extérieure :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"	
+	+	Le service de natation peut être prévu dans la piscine intérieure et/ou extérieure. Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	4	
+		La surveillance de la piscine doit être assurée par un maître-nageur, ayant un certificat de sauveteur. Un employé polyvalent, ayant une formation adaptée, peut assurer ce service.	A	-	
+		Un panneau d'instructions à respecter doit être placé d'une manière visible à proximité de la piscine. Les informations peuvent être soit écrites soit illustrées par des pictogrammes.	A	-	
+		Le panneau d'instructions à respecter doit préciser en particulier : - Si la piscine est ouverte aux non-résidents ou réservée uniquement aux résidents ; - Les horaires d'ouverture ; - Le numéro de contact en cas d'urgence et l'emplacement du téléphone le plus proche ;	A	-	

			- Les règles d'utilisation des plongeurs ou toboggans lorsqu'ils existent ; - L'âge des enfants devant être accompagnés ; - La tenue adaptée à la natation ; - L'interdiction de l'accès des animaux.			
+			Les profondeurs de l'eau du bassin ou des bassins doivent être marquées soit en centimètres ou en mètres. La marque doit être visible et lisible tout autour du bassin ou des bassins et en particulier à proximité de l'entrée du bassin.	A	-	-
		+	Les douches aménagées près de la piscine doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	-	3
+			Des transats ou des chaises et des tables à leur proximité doivent être prévus. Des parasols doivent être prévus près des piscines extérieures.	-	-	2
		+	Les transats ou les chaises, les parasols et les tables doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	-	3
+			Le pourtour de la piscine doit être antidérapant.	A	-	-
		+	L'espace piscine (incluant la piscine et ses abords) doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	-	3
		+	L'eau de la piscine doit être propre.	-	-	3
		+	Les joints dans et autour du bassin ou des bassins doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	-	3
NEDF	NPQS	Espaces de jeux et de divertissement :			Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+		L'établissement peut prévoir des infrastructures dédiées aux activités sportives (terrains de tennis, volley-ball, basket-ball, etc.). Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	-	5
	+		Un entraîneur pour superviser les infrastructures dédiées aux activités sportives doit être prévu.	-	-	5

	+	Les équipements nécessaires doivent être prévus pour les infrastructures dédiées aux activités sportives.	-	5
	+	Les horaires d'ouverture et de fermeture des infrastructures dédiées aux activités sportives doivent être affichés.	-	5
	+	Les infrastructures dédiées aux activités sportives et leurs équipements doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	Les clôtures des infrastructures dédiées aux activités sportives doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
+		L'établissement doit prévoir une animation ludique pour enfants (activités d'apprentissage manuelles, jeu de fléchettes, bibliothèque, etc.)	-	5
+		Des activités d'animation nocturne (équipements sonores appropriés, night-club, salle de théâtre, etc.).	-	5
	+	Les équipements d'animation doivent être en bon état de maintenance.	-	5
	+	Les équipements d'animation doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
	+	Le mobilier et le matériel doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	5
	+	Les sols et les terrains doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	5
NEDF	NPQS	Collecte des déchets :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'établissement doit prévoir des poubelles munies de sacs en plastiques étanches d'une capacité minimale de 75 litres. Les poubelles doivent être placées à proximité des emplacements des campeurs, avec une distance maximale de 40m entre elles.	A	-
	+	Les poubelles doivent être vidées deux fois par jour au minimum et désinfectées régulièrement.	A	-

NEDF	NPQS	Assistance médicale :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une trousse ou armoire de premiers secours doit être prévue, contenant les fournitures essentielles pour administrer les premiers secours.	A	-
+		La trousse ou l'armoire de premiers secours doit être composée de : Hygiène - désinfection : 1. Tissus nettoyants (lingettes) sans alcool, 2. Flacon d'alcool à 70% pour désinfecter le petit matériel (ciseaux, pince à échardes...), 3. Flacon d'éther pour éliminer les traces de sparadrap, 4. Antiseptique : doses à usage unique. Piqûres d'insectes – Echardes corps étrangers : 1. Pince à insectes, 2. Pince à épiler, 3. Pommade calmante spécifique pour les piqûres d'insectes (sur conseil de votre pharmacien). Plaies – brûlures – hémorragies : 1. Assortiment de pansements individuels hypoallergéniques occlusifs, 2. Assortiment de pansements hydrocolloïdes pour les brûlures, 3. Bandage (non gaze) triangulaire stérile (96cm x 96cm x 136cm), 4. Bande de gaze élastique (4mx 6cm), 5. Compresse froide instantanée, 6. Compresse stériles (10cm x 10cm), 7. Compresse stériles (5cm x 5cm), 8. Pansement compressif stérile (8cmx 10cm), 9. Rouleau de sparadrap hypoallergénique, 10. Paire de ciseaux pour tissu, 11. Épingles de sureté. Protection – hygiène : 1. Paires de gants à usage unique, 2. Masque filtrant pour la protection buccale à usage unique, 3. Couverture isothermique.	A	-
NEDF	NPQS	Locaux des employés :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le réfectoire doit être équipé de chaises ou fauteuils.	A	-

+		Le mobilier, en particulier les tables et les chaises, doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les couverts doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Des casiers ou placards individuels verrouillables doivent être prévus pour les employés et les stagiaires dans les vestiaires.	A	-
+		Les toilettes séparées pour les hommes et les femmes doivent être dotées de portes pouvant être fermées de l'intérieur de la cabine. Les toilettes doivent être dotées d'un système de chasse d'eau à pression.	A	-
+		Les douches séparées pour les hommes et les femmes doivent être dotées de portes pouvant être fermées de l'intérieur de la cabine. Les rideaux de douches ne sont pas acceptés. Les douches doivent être alimentées en eau chaude et froide en permanence.	A	-
+		Une poubelle avec couvercle doit être prévue.	A	-
+		Le matériel dans les locaux des employés doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

9-4 Camping de la catégorie 2 étoiles :

Normes d'équipement dimensionnelles et fonctionnelles (NEDF)	Normes de production et de qualité des services (NPQS)	Normes	Type des normes	
			Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
		Réservation :		
+		La réservation par téléphone ou par internet doit être possible.	-	3
+		Le moyen de réservation de l'établissement doit fournir les informations utiles concernant : - Le type et la catégorie officiels délivrés à l'établissement ; - Les tarifs des différents types d'hébergement ; - Le détail des taxes devant être facturées aux clients ; - Les informations sur la localisation de l'établissement ; - Les principales prestations offertes par l'établissement ; - Les informations de contact.	-	2
	+	L'établissement doit envoyer la confirmation de la réservation dans un délai ne dépassant pas 24 heures par email, fax ou SMS. La confirmation de la réservation doit mentionner les informations suivantes : la période de la réservation, le type d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	2
NEDF	NPQS	Entrée de l'établissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'entrée principale de l'établissement doit être équipée d'un système de vidéosurveillance en marche installé conformément aux dispositions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.	-	2

+		Un détecteur de matériaux doit être prévu à l'entrée de l'établissement.	-	2
+		L'établissement doit disposer d'une enseigne extérieure permettant d'identifier clairement l'établissement.	A	-
+		L'enseigne extérieure doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les informations sur les horaires et les périodes d'ouverture de l'établissement doivent être affichées.	A	-
NEDF	NPQS	Aire de stationnement et parking privatif hors emplacements d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Un parking privatif doit être ombragé.	-	2
+		Les emplacements au niveau du parking privatif doivent être organisés et dotés d'un marquage au sol.	-	2
	+	L'entrée de l'établissement doit être sécurisée 24h/24 et 7j/7.	A	-
	+	Le parking privatif doit disposer d'un éclairage nocturne.	-	2
	+	L'établissement doit disposer d'un service de gardiennage 24h/24 et 7j/7.	A	-
	+	Le parking doit être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Espaces verts :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Des espaces verts en pleine terre doivent être aménagés à l'intérieur de l'établissement.	-	4
	+	Les espaces verts en pleine terre doivent être soignés.	-	3
NEDF	NPQS	Circulations :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Les allées réservées aux véhicules doivent être carrossables et stabilisées pour éviter la poussière et la boue.	-	3
+		Les bords des voies de circulation doivent être équipés de trottoirs. Le passage piéton doit être délimité par des lignes blanches.	-	3

+		Les voies intérieures des véhicules et piétons doivent être balisées et dotées d'un éclairage nocturne.	-	3
+		La circulation des véhicules doit être réglementée à l'intérieur du camping.	A	-
+		Une signalétique des emplacements et des différents services proposés à la clientèle doit être prévue.	A	-
NEDF	NPQS	Emplacements d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une signalétique adaptée doit être prévue pour l'identification des emplacements destinés à l'accueil des tentes, des caravanes et des camping-cars ou des résidences mobiles de loisirs.	-	4
	+	Les emplacements d'hébergement doivent être en bon état d'entretien.	-	3
NEDF	NPQS	Bureau d'accueil :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le bureau d'accueil doit disposer d'une signalisation adaptée et d'un éclairage nocturne.	A	-
	+	Le bâtiment du bureau d'accueil doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les horaires d'ouverture du bureau d'accueil doivent être affichés.	A	-
	+	L'établissement doit disposer d'un service de gardiennage hors horaires d'ouverture du bureau d'accueil.	A	-
+		Le service d'accueil pour l'enregistrement (check-in) doit être assuré derrière un comptoir, devant un bureau ou dans un espace dédié à l'arrivée des clients.	A	-
+		Le matériel du bureau d'accueil tel que les ordinateurs, les télécopieurs, les photocopieurs, le scanner et les câbles informatiques ne doit pas être visible, à l'exception des écrans et des claviers.	-	2
+		Le bureau d'accueil doit être équipé de tables basses et de chaises et/ou de fauteuils, canapés ou sofas.	-	3

	+	Le personnel d'accueil doit parler une langue étrangère au minimum.	-	3
	+	Le personnel d'accueil doit porter un uniforme ou une tenue personnalisée.	-	3
	+	Le personnel d'accueil doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	3
	+	La tenue et l'apparence du personnel d'accueil doivent être propres et soignées.	-	3
	+	L'affichage des prix des différents types d'hébergement doit être exclusivement en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). L'affichage des prix doit être en permanence lisible par le client. Le montant des taxes et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.	A	-
	+	Le moyen et le mode de paiement doivent être affichés en permanence et lisibles.	A	-
+		Le règlement intérieur de l'établissement doit être affiché.	A	-
	+	Le personnel d'accueil doit remettre à l'arrivée du client un dossier comprenant au minimum : une carte de camping indiquant l'emplacement loué, la liste des services proposés et les horaires de travail.	-	3
	+	Le bureau d'accueil doit être propre et bien rangé.	-	3
+		Les installations et les équipements du bureau d'accueil doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	A	-
+		Les vitres et les fenêtres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
		Toilettes communes :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une signalétique adaptée doit être prévue pour les toilettes réservées aux hommes et celles réservées aux femmes.	A	-

+		Les toilettes communes doivent être raccordées aux réseaux d'assainissement existants ou à installer. Les cabines des WC doivent être équipées d'une porte dotée d'un système de fermeture de l'intérieur et d'un point d'eau.	A	-
+		L'entrée principale des toilettes communes doit être dotée d'un système de fermeture automatique ou d'un passage ne permettant pas de voir les cabines des WC et les lavabos depuis l'extérieur.	-	3
+		L'extraction de l'air doit se faire par une fenêtre, ou par ventilation mécanique contrôlée "VMC" dans l'ensemble des toilettes communes.	A	-
+		Un (1) lavabo alimenté d'eau froide et équipé d'un miroir et d'un point lumineux doit être prévu.	A	-
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie des lavabos (mousseur ou réducteur de pression).	-	2
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	2
+		Le chauffe-eau doit être non apparent.	-	2
+		Une poubelle avec un couvercle doit être prévue.	A	-
+		Les cabines WC doivent être dotées d'un système de verrouillage de l'intérieur et dotées d'un point lumineux.	A	-
	+	Les cuvettes des toilettes doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	-	3
+		Un rouleau de papier toilette sur dérouleur, doit être prévu.	-	3
+		Une patère dans chaque cabine WC hommes et femmes doit être prévue.	-	3
	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé.	-	3
+		Les toilettes communes doivent être en bon état d'entretien et de propreté (absence d'odeurs désagréables).	A	-
+		La robinetterie, la tuyauterie et les siphons doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

+		Les miroirs et les vitres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état de d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Douches et lavabos communs :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une signalétique adaptée doit être prévue pour les blocs sanitaires communs séparés pour les hommes et pour les femmes. Les sanitaires doivent être raccordés aux réseaux d'assainissement existants ou à installer.	A	-
+		Les sols et les murs doivent être en matériaux faciles à nettoyer (carrelage, revêtement lavable : peinture ou type spécifique de ciment, etc.).	-	4
+		Les lavabos communs doivent être équipés d'un miroir et doivent être alimentés en eau froide.	A	-
+		Les lavabos individuels doivent être équipés d'un miroir et d'une étagère et doivent être alimentés en eau froide.	-	3
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie des lavabos (mousseur ou réducteur de pression).	-	2
+		Les douches en cabines doivent être dotées de portes avec un système de fermeture de l'intérieur.	-	3
+		L'établissement doit équiper deux espaces de déshabillage séparés pour les hommes et les femmes, dotés de casiers et reliés aux douches communes.	-	3
+		L'entrée principale des douches communes doit être munie d'un système de fermeture automatique ou d'un passage ne permettant pas de voir les cabines de douches et l'espace de déshabillage depuis l'extérieur.	-	3
+		Les vitres et les miroirs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sanitaires communs doivent être en bon état d'entretien et de propreté (absence d'odeurs désagréables).	A	-

+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état de d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Espaces et équipements à usages domestiques :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'espace pour laver la vaisselle, lorsqu'il est prévu, doit être équipé de bacs fixes, alimenté en eau froide et raccordé aux réseaux d'évacuation des eaux usées.	A	-
+		L'espace pour laver le linge doit être, lorsqu'il est prévu, équipé de bacs fixes, alimenté en eau froide et raccordé aux réseaux d'évacuation des eaux usées.	A	-
	+	Lorsque l'établissement dispose d'un espace pour laver la vaisselle et/ou le linge, les équipements doivent être raccordés 24h/24 et 7j/7 à l'eau chaude et froide.	-	4
+		Un espace équipé de prises de courant électrique doit être prévu pour l'usage des petits appareils électriques (chauffe-biberon, sèche-cheveux, etc.).	-	3
+		Des espaces équipés pour la vidange des réservoirs d'eaux usées et des toilettes chimiques doivent être prévus.	A	-
+		Les sols et les murs des espaces à usage domestique, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en matériaux faciles à nettoyer (carrelage, revêtement lavable : peinture ou type spécifique de ciment, etc.).	A	-
	+	Les espaces à usage domestique, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les vitres et les miroirs des espaces à usage domestique, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les sols des espaces à usage domestique, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

	+	Les plafonds des espaces à usage domestique, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les murs des espaces à usage domestique, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état de d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Eau :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	L'eau potable doit être prévue jour et nuit et 7j/7.	A	-
+		Une station de sources d'eau doit être prévue pour chaque 40 sites au minimum. Lorsque l'eau n'est pas potable cela doit être signalé dans chaque source d'eau et son usage doit être précisé. Les normes sanitaires appropriées à son utilisation doivent être respectées conformément aux dispositions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.	A	-
	+	Les sources d'approvisionnement en eau doivent être en bon état d'entretien.	-	3
+		Le raccordement en eau et eaux usées doit être prévu dans toutes les habitations légères.	A	-
NEDF	NPQS	Électricité :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'électricité doit être prévue jour et nuit et 7j/7.	A	-
+		Un tableau électrique protégé doit être prévu pour chaque 30 sites, à raison d'une (1) prise pour chaque site.	A	-
+		Le raccordement en électricité doit être prévu dans toutes les habitations légères.	A	-
	+	Les tableaux électriques doivent être en bon état de maintenance et d'entretien.	A	-

NEDF	NPQS	Internet :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le service internet doit être prévu au niveau de l'ensemble du camping. Cette norme est non applicable si aucun réseau de télécommunication ne couvre la région.	-	3
NEDF	NPQS	Habitations légères :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+	+	Lorsque l'établissement dispose d'habitations légères, il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
+		L'ensemble des lits doivent répondre aux dimensions minimales suivantes : - Pour les lits doubles : soit un lit de dimensions 140x190 cm ; - Pour les lits jumeaux/twin : soit 2 lits de dimensions 80x190 cm chacun.	A	-
+		Une tête de lit doit être prévue.	A	-
+		Un oreiller propre et en bon état doit être disponible par personne sur le lit, le traversin n'est pas accepté sans oreiller.	A	-
	+	Un oreiller supplémentaire en bon état d'entretien et de propreté avec housse de protection et taie d'oreiller doit être mis à la disposition du client sur sa demande. Lorsque l'oreiller est rangé, il doit être protégé.	-	3
+		Un (1) point lumineux au minimum doit être prévu pour éclairer l'habitation légère. Chaque spot encastré est compté comme un point lumineux.	A	-
	+	Les lampes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Toutes les lampes doivent être en état de fonctionnement.	-	3
	+	Les points lumineux doivent éclairer la totalité de l'habitation légère (il ne doit pas y avoir de zones sombres).	A	-
+		Une table à manger et des chaises doivent être prévues.	-	3

+		Toutes les habitations légères doivent comporter un WC et une salle de bain.	-	2
+		La salle de bain peut être équipée d'un système d'aération adéquat (VMC et/ou fenêtre donnant sur l'extérieur).	-	2
	+	Le système d'aération doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	2
	+	Les cuvettes des WC doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	-	2
	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé. Le récipient de la balayette doit être en acier inoxydable.	-	2
+		Si la salle de bain contient : 1) Une douche seulement : elle doit être équipée d'une douchette sur barre ajustable ou d'une douche pluie en plafond avec une douchette en plus. 2) Une baignoire seulement : elle doit être équipée d'un dispositif de douche sur barre ajustable. 3) Une baignoire et une douche : une douchette sur barre ajustable est exigée seulement pour la douche.	-	2
+		Lorsqu'un pare-douche ou une cabine de douche est prévu(e), il(elle) peut être en verre ou en plastique.	-	2
	+	Les sources d'eau doivent être raccordées à l'eau chaude et l'eau froide.	-	2
+		Un miroir au-dessus du lavabo doit être prévu.	-	2
	+	Les équipements et le mobilier des habitations légères doivent être en bon état de maintenance, d'entretien et de propreté.	A	-
	+	L'intérieur des habitations légères doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	L'extérieur des habitations légères doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les fenêtres, les vitres et les portes des habitations légères doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

NEDF	NPQS	Espaces de jeux et de divertissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	L'établissement peut prévoir des infrastructures dédiées aux activités sportives (terrains de tennis, volley-ball, basket-ball, etc.). Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	4
	+	Un entraîneur pour superviser les infrastructures dédiées aux activités sportives doit être prévu.	-	4
	+	Les équipements nécessaires doivent être prévus pour les infrastructures dédiées aux activités sportives.	-	4
	+	Les horaires d'ouverture et de fermeture des infrastructures dédiées aux activités sportives doivent être affichés.	-	4
	+	Les infrastructures dédiées aux activités sportives et leurs équipements doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Les clôtures des infrastructures dédiées aux activités sportives doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
+		L'établissement doit prévoir une animation ludique pour enfants (activités d'apprentissage manuelles, jeu de fléchettes, bibliothèque, etc.)	-	4
+		Des activités d'animation nocturne (équipements sonores appropriés, night-club, salle de théâtre, etc.).	-	4
	+	Les équipements d'animation doivent être en bon état de maintenance.	-	4
	+	Les équipements d'animation doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4
	+	Le mobilier et le matériel doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	4
	+	Les sols et les terrains doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	4

NEDF	NPQS	Collecte des déchets :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'établissement doit prévoir des poubelles munies de sacs en plastiques étanches d'une capacité minimale de 75 litres. Les poubelles doivent être placées à proximité des emplacements des campeurs, avec une distance maximale de 40m entre elles.	A	-
	+	Les poubelles doivent être vidées deux fois par jour au minimum et désinfectées régulièrement.	A	-
NEDF	NPQS	Assistance médicale :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une trousse ou armoire de premiers secours doit être prévue, contenant les fournitures essentielles pour administrer les premiers secours.	A	-
+		La trousse ou l'armoire de premiers secours doit être composée de : Hygiène - désinfection : 1. Tissus nettoyants (lingettes) sans alcool, 2. Flacon d'alcool à 70% pour désinfecter le petit matériel (ciseaux, pince à échardes...), 3. Flacon d'éther pour éliminer les traces de sparadrap, 4. Antiseptique : doses à usage unique. Piqûres d'insectes – Echardes corps étrangers : 1. Pince à insectes, 2. Pince à épiler, 3. Pommade calmante spécifique pour les piqûres d'insectes (sur conseil de votre pharmacien). Plaies – brûlures – hémorragies : 1. Assortiment de pansements individuels hypoallergéniques occlusifs, 2. Assortiment de pansements hydrocolloïdes pour les brûlures, 3. Bandage (non gaze) triangulaire stérile (96cm x 96cm x 136cm), 4. Bande de gaze élastique (4mx 6cm), 5. Compresse froide instantanée, 6. Compresse stériles (10cm x 10cm), 7. Compresse stériles (5cm x 5cm), 8. Pansement	A	-

		compressif stérile (8cmx 10cm), 9. Rouleau de sparadrap hypoallergénique, 10. Paire de ciseaux pour tissu, 11. Épingles de sureté. Protection – hygiène : 1. Paires de gants à usage unique, 2. Masque filtrant pour la protection buccale à usage unique, 3. Couverture isothermique.		
NEDF	NPQS	Locaux des employés :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le réfectoire doit être équipé de chaises ou fauteuils.	-	3
+		Le mobilier, en particulier les tables et les chaises, doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Les couverts doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Des casiers ou placards individuels verrouillables doivent être prévus pour les employés et les stagiaires dans les vestiaires.	-	4
+		Les toilettes séparées pour les hommes et les femmes, lorsqu'elles sont prévues, doivent être dotées de portes pouvant être fermées de l'intérieur de la cabine. Les toilettes doivent être dotées d'une chasse d'eau à pression.	A	-
+		Lorsque l'établissement dispose de douches séparées pour les hommes et les femmes, elles doivent être dotées de portes pouvant être fermées de l'intérieur de la cabine. Les rideaux de douches ne sont pas acceptés. Les douches doivent être alimentées en eau chaude et froide en permanence.	A	-
+		Une poubelle avec couvercle doit être prévue.	A	-
+		Le matériel dans les locaux des employés doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+		Les sols dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

+		Les plafonds dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-

9-5 Camping de la catégorie une étoile :

Normes d'équipement dimensionnelles et fonctionnelles (NEDF)	Normes de production et de qualité des services (NPQS)	Normes	Type des normes	
			Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
NEDF	NPQS	Réservation :		
+		La réservation par téléphone ou par internet doit être possible.	-	3
+		Le moyen de réservation de l'établissement doit fournir les informations utiles concernant : - Le type et la catégorie officiels délivrés à l'établissement ; - Les tarifs des différents types d'hébergement ; - Le détail des taxes devant être facturées aux clients ; - Les informations sur la localisation de l'établissement ; - Les principales prestations offertes par l'établissement ; - Les informations de contact.	-	2
	+	L'établissement doit envoyer la confirmation de la réservation dans un délai ne dépassant pas 24 heures par email, fax ou SMS. La confirmation de la réservation doit mentionner les informations suivantes : la période de la réservation, le type d'hébergement et le prix incluant les taxes.	-	2
NEDF	NPQS	Entrée de l'établissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'entrée principale de l'établissement doit être équipée d'un système de vidéosurveillance en marche installé conformément aux dispositions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.	-	2

+		Un détecteur de matériaux doit être prévu à l'entrée de l'établissement.	-	2
+		L'établissement doit disposer d'une enseigne extérieure permettant d'identifier clairement l'établissement.	A	-
+		L'enseigne extérieure doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Les informations sur les horaires et les périodes d'ouverture de l'établissement doivent être affichées.	A	-
NEDF	NPQS	Aire de stationnement et parking privatif hors emplacements d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	L'entrée de l'établissement doit être sécurisée 24h/24 et 7j/7.	A	-
NEDF	NPQS	Espaces verts :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	Des espaces verts en pleine terre doivent être aménagés à l'intérieur de l'établissement.	-	3
	+	Les espaces verts en pleine terre doivent être soignés.	-	2
NEDF	NPQS	Circulations :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Les allées réservées aux véhicules doivent être carrossables et stabilisées pour éviter la poussière et la boue.	-	2
+		Les bords des voies de circulation doivent être équipés de trottoirs. Le passage piéton doit être délimité par des lignes blanches.	-	2
+		Les voies intérieures des véhicules et piétons doivent être balisées et dotées d'un éclairage nocturne.	-	2
+		La circulation des véhicules doit être réglementée à l'intérieur du camping.	A	-
+		Une signalétique des emplacements et des différents services proposés à la clientèle doit être prévue.	A	-

NEDF	NPQS	Emplacements d'hébergement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une signalétique adaptée doit être prévue pour l'identification des emplacements destinés à l'accueil des tentes, des caravanes et des camping-cars ou des résidences mobiles de loisirs.	-	3
	+	Les emplacements d'hébergement doivent être en bon état d'entretien.	-	2
NEDF	NPQS	Bureau d'accueil :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le bureau d'accueil doit disposer d'une signalisation adaptée et d'un éclairage nocturne.	A	-
	+	Le bâtiment du bureau d'accueil doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Les horaires d'ouverture du bureau d'accueil doivent être affichés.	A	-
	+	L'établissement doit disposer d'un service de gardiennage hors horaires d'ouverture du bureau d'accueil.	A	-
+		Le service d'accueil pour l'enregistrement (check-in) doit être assuré derrière un comptoir, devant un bureau ou dans un espace dédié à l'arrivée des clients.	A	-
+		Le bureau d'accueil doit être équipé de tables basses et de chaises et/ou de fauteuils, canapés ou sofas.	-	2
	+	Le personnel d'accueil doit porter un uniforme ou une tenue personnalisée.	-	2
	+	Le personnel d'accueil doit porter un badge indiquant le prénom et/ou le nom, la fonction et les langues parlées.	-	2
	+	La tenue et l'apparence du personnel d'accueil doivent être propres et soignées.	-	2
	+	L'affichage des prix des différents types d'hébergement doit être exclusivement en devise marocaine (soit en "MAD" soit en DH). L'affichage des prix doit être en permanence lisible par le client. Le montant des taxes	A	-

		et des services pouvant être facturés au client doit être mentionné lorsqu'ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.			
	+	Le moyen et le mode de paiement doivent être affichés en permanence et lisibles.		A	-
+		Le règlement intérieur de l'établissement doit être affiché.		A	-
	+	Le personnel d'accueil doit remettre à l'arrivée du client un dossier comprenant au minimum : une carte de camping indiquant l'emplacement loué, la liste des services proposés et les horaires de travail.		-	2
	+	Le bureau d'accueil doit être propre et bien rangé.		-	2
+		Les installations et les équipements du bureau d'accueil doivent être en bon état de maintenance et de propreté.		A	-
+		Les vitres et les fenêtres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.		A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.		A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.		A	-
NEDF	NPQS	Toilettes communes :		Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une signalétique adaptée doit être prévue pour les toilettes réservées aux hommes et celles réservées aux femmes.		A	-
+		Les toilettes communes doivent être raccordées aux réseaux d'assainissement existants ou à installer. Les cabines des WC doivent être équipées d'une porte dotée d'un système de fermeture de l'intérieur et d'un point d'eau.		A	-
+		L'entrée principale des toilettes communes doit être dotée d'un système de fermeture automatique ou d'un passage ne permettant pas de voir les cabines des WC et les lavabos depuis l'extérieur.		-	2
+		L'extraction de l'air doit se faire par une fenêtre, ou par ventilation mécanique contrôlée "VMC" dans l'ensemble des toilettes communes.		A	-

+		Un (1) lavabo alimenté d'eau froide et équipé d'un miroir et d'un point lumineux doit être prévu.	A	-
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie des lavabos (mousseur ou réducteur de pression).	-	2
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur les réservoirs d'eau des cuvettes de WC (chasse à double volume, système "stop", etc.).	-	2
+		Une poubelle avec un couvercle doit être prévue.	A	-
+		Les cabines WC doivent être dotées d'un système de verrouillage de l'intérieur et dotées d'un point lumineux.	A	-
	+	Les cuvettes des toilettes doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	-	2
+		Un rouleau de papier toilette sur dérouleur, doit être prévu.	-	2
+		Une patère dans chaque cabine WC hommes et femmes doit être prévue.	-	2
	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé.	-	2
+		Les toilettes communes doivent être en bon état d'entretien et de propreté (absence d'odeurs désagréables).	A	-
+		La robinetterie, la tuyauterie et les siphons doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les miroirs et les vitres, lorsqu'elles sont prévues, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+		Les murs doivent être en bon état de d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Douches et lavabos communs :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une signalétique adaptée doit être prévue pour les blocs sanitaires communs séparés pour les hommes et pour les femmes.	A	-

		Les sanitaires doivent être raccordés aux réseaux d'assainissement existants ou à installer.			
+		Les sols et les murs doivent être en matériaux faciles à nettoyer (carrelage, revêtement lavable : peinture ou type spécifique de ciment, etc.).	-	3	
+		Les lavabos communs doivent être équipés d'un miroir et doivent être alimentés en eau froide.	A	-	
+		Les lavabos individuels doivent être équipés d'un miroir et d'une étagère et doivent être alimentés en eau froide.	-	2	
+		Un économiseur d'eau doit être installé sur la robinetterie des lavabos (mousseur ou réducteur de pression).	-	2	
+		Les douches en cabines doivent être dotées de portes avec un système de fermeture de l'intérieur.	-	2	
+		L'établissement doit équiper deux espaces de déshabillage séparés pour les hommes et les femmes, dotés de casiers et reliés aux douches communes.	-	2	
+		L'entrée principale des douches communes doit être munie d'un système de fermeture automatique ou d'un passage ne permettant pas de voir les cabines de douches et l'espace de déshabillage depuis l'extérieur.	-	2	
+		Les vitres et les miroirs doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-	
+		Les sanitaires communs doivent être en bon état d'entretien et de propreté (absence d'odeurs désagréables).	A	-	
+		Les sols doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-	
+		Les plafonds doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-	
+		Les murs doivent être en bon état de d'entretien et de propreté.	A	-	
NEDF	NPQS	Espaces et équipements à usages domestiques :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"	
+		L'espace pour laver la vaisselle, lorsqu'il est prévu, doit être équipé de bacs fixes, alimenté en eau froide et raccordé aux réseaux d'évacuation des eaux usées.	A	-	

+		L'espace pour laver le linge doit être, lorsqu'il est prévu, équipé de bacs fixes, alimenté en eau froide et raccordé aux réseaux d'évacuation des eaux usées.	A	-
	+	Lorsque l'établissement dispose d'un espace pour laver la vaisselle et/ou le linge, les équipements doivent être raccordés 24h/24 et 7j/7 à l'eau chaude et froide.	-	2
+		Des espaces équipés pour la vidange des réservoirs d'eaux usées et des toilettes chimiques doivent être prévus.	A	-
+		Les sols et les murs des espaces à usage domestique, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en matériaux faciles à nettoyer (carrelage, revêtement lavable : peinture ou type spécifique de ciment, etc.).	A	-
	+	Les espaces à usage domestique, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les vitres et les miroirs des espaces à usage domestique, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les sols des espaces à usage domestique, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les plafonds des espaces à usage domestique, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
	+	Les murs des espaces à usage domestique, lorsqu'ils sont prévus, doivent être en bon état de d'entretien et de propreté.	A	-
NEDF	NPQS	Eau :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	L'eau potable doit être prévue jour et nuit et 7j/7.	A	-
+		Une station de sources d'eau doit être prévue pour chaque 40 sites au minimum. Lorsque l'eau n'est pas potable cela doit être signalé dans chaque source d'eau et son usage doit être précisé. Les normes sanitaires appropriées à son utilisation doivent être respectées	A	-

		conformément aux dispositions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.			
	+	Les sources d'approvisionnement en eau doivent être en bon état d'entretien.	-	2	
+		Le raccordement en eau et eaux usées doit être prévu dans toutes les habitations légères.	A	-	
NEDF	NPQS	Électricité :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"	
+		L'électricité doit être prévue jour et nuit et 7j/7.	A	-	
+		Un tableau électrique protégé doit être prévu pour chaque 30 sites, à raison d'une (1) prise pour chaque site.	A	-	
+		Le raccordement en électricité doit être prévu dans toutes les habitations légères.	A	-	
	+	Les tableaux électriques doivent être en bon état de maintenance et d'entretien.	A	-	
NEDF	NPQS	Habitations légères :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"	
+	+	Lorsque l'établissement dispose d'habitations légères, il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	2	
+		L'ensemble des lits doivent répondre aux dimensions minimales suivantes : - Pour les lits doubles : soit un lit de dimensions 140x190 cm ; - Pour les lits jumeaux/twin : soit 2 lits de dimensions 80x190 cm chacun.	A	-	
+		Une tête de lit doit être prévue.	A	-	
+		Un oreiller propre et en bon état doit être disponible par personne sur le lit, le traversin n'est pas accepté sans oreiller.	A	-	
	+	Un oreiller supplémentaire en bon état d'entretien et de propreté avec housse de protection et taie d'oreiller doit être mis à la disposition du	-	2	

		client sur sa demande. Lorsque l'oreiller est rangé, il doit être protégé.			
+		Un (1) point lumineux au minimum doit être prévu pour éclairer l'habitation légère. Chaque spot encastré est compté comme un point lumineux.	A	-	-
	+	Les lampes doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	-	3
	+	Toutes les lampes doivent être en état de fonctionnement.	-	-	3
	+	Les points lumineux doivent éclairer la totalité de l'habitation légère (il ne doit pas y avoir de zones sombres).	A	-	-
+		Une table à manger et des chaises doivent être prévues.	-	-	3
+		Toutes les habitations légères doivent comporter un WC et une salle de bain.	-	-	2
+		La salle de bain peut être équipée d'un système d'aération adéquat (VMC et/ou fenêtre donnant sur l'extérieur).	-	-	2
	+	Le système d'aération doit être en bon état de maintenance et de propreté.	-	-	2
	+	Les cuvettes des WC doivent être équipées de sièges et de couvercles en bon état d'entretien et de de propreté.	-	-	2
	+	La balayette de WC doit être en bon état d'entretien et de propreté et elle doit être dans son récipient isolant et fermé. Le récipient de la balayette doit être en acier inoxydable.	-	-	2
+		Si la salle de bain contient : 1) Une douche seulement : elle doit être équipée d'une douchette sur barre ajustable ou d'une douche pluie en plafond avec une douchette en plus. 2) Une baignoire seulement : elle doit être équipée d'un dispositif de douche sur barre ajustable. 3) Une baignoire et une douche : une douchette sur barre ajustable est exigée seulement pour la douche.	-	-	2

+		Lorsqu'un pare-douche ou une cabine de douche est prévu(e), il(elle) peut être en verre ou en plastique.	-	2
	+	Les sources d'eau doivent être raccordées à l'eau chaude et l'eau froide.	-	2
		Un miroir au-dessus du lavabo doit être prévu.	-	2
	+	Les équipements et le mobilier des habitations légères doivent être en bon état de maintenance, d'entretien et de propreté.	A	-
	+	L'intérieur des habitations légères doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
	+	L'extérieur des habitations légères doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
NEDF	+	Les fenêtres, les vitres et les portes des habitations légères doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
		Espaces de jeux et de divertissement :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
	+	L'établissement peut prévoir des infrastructures dédiées aux activités sportives (terrains de tennis, volley-ball, basket-ball, etc.). Dans ce cas il faut respecter les normes, ci-après, qui découlent de cette norme principale.	-	3
	+	Un entraîneur pour superviser les infrastructures dédiées aux activités sportives doit être prévu.	-	3
	+	Les équipements nécessaires doivent être prévus pour les infrastructures dédiées aux activités sportives.	-	3
	+	Les horaires d'ouverture et de fermeture des infrastructures dédiées aux activités sportives doivent être affichés.	-	3
	+	Les infrastructures dédiées aux activités sportives et leurs équipements doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Les clôtures des infrastructures dédiées aux activités sportives doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3

+		L'établissement doit prévoir une animation ludique pour enfants (activités d'apprentissage manuelles, jeu de fléchettes, bibliothèque, etc.)	-	3
+		Des activités d'animation nocturne (équipements sonores appropriés, night-club, salle de théâtre, etc.).	-	3
	+	Les équipements d'animation doivent être en bon état de maintenance.	-	3
	+	Les équipements d'animation doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
	+	Le mobilier et le matériel doivent être en bon état de maintenance et de propreté.	-	3
	+	Les sols et les terrains doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
NEDF	NPQS	Collecte des déchets :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		L'établissement doit prévoir des poubelles munies de sacs en plastiques étanches d'une capacité minimale de 75 litres. Les poubelles doivent être placées à proximité des emplacements des campeurs, avec une distance maximale de 40m entre elles.	A	-
	+	Les poubelles doivent être vidées deux fois par jour au minimum et désinfectées régulièrement.	A	-
NEDF	NPQS	Assistance médicale :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Une trousse ou armoire de premiers secours doit être prévue, contenant les fournitures essentielles pour administrer les premiers secours.	A	-
+		La trousse ou l'armoire de premiers secours doit être composée de : Hygiène - désinfection : 1. Tissus nettoyants (lingettes) sans alcool, 2. Flacon d'alcool à 70% pour désinfecter le petit matériel (ciseaux, pince à écharde...), 3. Flacon d'éther pour éliminer les traces de sparadrap, 4. Antiseptique : doses à usage unique.	A	-

		Piqûres d'insectes – Echarde corps étrangers : 1. Pince à insectes, 2. Pince à épiler, 3. Pommade calmante spécifique pour les piqûres d'insectes (sur conseil de votre pharmacien). Plaies – brûlures – hémorragies : 1. Assortiment de pansements individuels hypoallergéniques occlusifs, 2. Assortiment de pansements hydro-colloïdes pour les brûlures, 3. Bandage (non gaze) triangulaire stérile (96cm x 96cm x 136cm), 4. Bande de gaze élastique (4mx 6cm), 5. Compresse froide instantanée, 6. Compresse stériles (10cm x 10cm), 7. Compresse stériles (5cm x 5cm), 8. Pansement compressif stérile (8cm x 10cm), 9. Rouleau de sparadrap hypoallergénique, 10. Paire de ciseaux pour tissu, 11. Épingles de sureté. Protection – hygiène: 1. Paires de gants à usage unique, 2. Masque filtrant pour la protection buccale à usage unique, 3. Couverture isothermique.		
NEDF	NPQS	Locaux des employés :	Norme obligatoire "A"	Norme complémentaire "B"
+		Le réfectoire doit être équipé de chaises ou fauteuils.	-	2
+		Le mobilier, en particulier les tables et les chaises, doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		La vaisselle doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Les couverts doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	-	2
+		Des casiers ou placards individuels verrouillables doivent être prévus pour les employés et les stagiaires dans les vestiaires.	-	3
+		Les toilettes séparées pour les hommes et les femmes, lorsqu'elles sont prévues, doivent être dotées de portes pouvant être fermées de l'intérieur de la cabine.	A	-
+		Les toilettes doivent être dotées d'une chasse d'eau à pression.		
+		Lorsque l'établissement dispose de douches séparées pour les hommes et les femmes, elles doivent être dotées de portes pouvant être fermées de	A	-

			L'intérieur de la cabine. Les rideaux de douches ne sont pas acceptés. Les douches doivent être alimentées en eau chaude et froide en permanence.		
+			Une poubelle avec couvercle doit être prévue.	A	-
+			Le matériel dans les locaux des employés doit être en bon état d'entretien et de propreté.	-	3
+			Les sols dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+			Les plafonds dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-
+			Les murs dans les locaux des employés doivent être en bon état d'entretien et de propreté.	A	-