



# Règles de gestion du LABEL WELCOME SAFELY



# SOMMAIRE

1. TERMINOLOGIE
2. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION
3. REGLES DE REFERENCE AU LABEL
4. INTERVENANTS DANS LE PROCESSUS DE LABELLISATION
5. EXIGENCES A SATISFAIRE PAR LES DEMANDEURS DU DROIT D'USAGE DU LABEL
6. PROCESSUS DE LABELLISATION
7. DROITS ET OBLIGATIONS DES DEMANDEURS ET TITULAIRES
8. COUT D'UNE LABELLISATION
9. DUREE DE VALIDITE DE LA LABELLISATION
10. SUSPENSION-RETRAIT DU DROIT D'USAGE DU LABEL
11. REVISION DES REGLES DE GESTION DU LABEL

## PREAMBULE

Dans un contexte exceptionnel marqué par la propagation de la pandémie de Covid19, plusieurs pays, dont le royaume du Maroc, ont adopté des mesures restrictives de déplacement (déclaration de l'état d'urgence sanitaire, fermeture de l'espace aérien, interdiction des déplacements entre les villes,...). Cette situation a fortement impacté le secteur du tourisme et a affecté sensiblement le comportement et les pratiques de consommation des touristes et leur niveau d'exigences, notamment en matière de sécurité sanitaire.

Un des maillons les plus touchés par cette crise au Maroc est l'hébergement touristique. Les professionnels du secteur devront alors apporter une réponse à ces attentes et surtout aux craintes des touristes en matière de sécurité sanitaire pour les rassurer et les inciter à fréquenter de nouveau leurs établissements.

Dans ce sens, la reprise de l'activité des établissements d'hébergement touristique est extrêmement liée aux respects des mesures sanitaires face au Covid-19.

Ainsi et dans le cadre de la mise en place de mesures d'accompagnement des professionnels du secteur pour reprendre l'activité touristique, le département du Tourisme a mis en place le label « Welcome Safely », basé sur « le référentiel de sécurité sanitaire dans le cadre de la prévention liée au covid-19 à destination des établissements d'hébergement touristique marocains » et permettant ainsi la reprise d'activité dans des conditions sanitaires saines et sûres, et ce en concertation et collaboration avec les autorités sanitaires marocaines compétentes.

Il est à souligner que le Référentiel du Label Welcome Safely s'est basé sur les meilleures pratiques observées à l'échelle internationale et les recommandations des experts en matière d'hygiène et de sécurité sanitaire tout en conciliant les exigences sanitaires, la facilité de déploiement, l'efficacité économique et la dimension sociale.

Les présentes règles notifient les exigences auxquelles doivent répondre les établissements d'hébergement touristique, pour être labellisés et porter le logo du label « Welcome Safely ».

### 1. TERMINOLOGIE

Pour une meilleure compréhension de ces règles, les définitions suivantes s'appliquent :

**Label :** On entend par label, dans ces règles, le « label Welcome Safely ».



**Audit** : Processus systématique, indépendant et documenté en vue d'obtenir des preuves d'audit et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits.

**Demandeur** : l'établissement d'hébergement touristique demandant le label « Welcome Safely ».

**Titulaire** : Demandeur à qui a été accordé le droit d'usage du label « Welcome Safely ».

## 2. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes règles précisent les modalités de gestion du Label « Welcome Safely », désigné ci-après par « label ».

Elles s'adressent à tout établissement d'hébergement touristique, souhaitant démontrer sa conformité au « référentiel de sécurité sanitaire dans le cadre de la prévention liée au covid-19 à destination des établissements d'hébergement touristique marocains ».

## 3. REGLES DE REFERENCE AU LABEL

Le label est strictement réservé aux établissements certifiés par les organismes de certification agréés par le département du Tourisme, selon les exigences du « référentiel de sécurité sanitaire dans le cadre de la prévention liée au covid-19 à destination des établissements d'hébergement touristique marocains ». Le label peut être utilisé sur les documents commerciaux et publicitaires du titulaire.

Le logotype du label « Welcome Safely », est donné en annexe 1.

## 4. INTERVENANTS DANS LE PROCESSUS DE LABELLISATION

Les différents intervenants dans le processus de labellisation sont :

- Le département du Tourisme;
- Les partenaires institutionnels ;
- Les organismes de certification agréés par le Département du Tourisme ;

## 5. EXIGENCES A SATISFAIRE PAR LES DEMANDEURS DU DROIT D'USAGE DU LABEL

Les exigences à satisfaire sont les suivantes :

- le respect de la réglementation en vigueur en matière d'hébergement touristique.



- la conformité au « référentiel de sécurité sanitaire dans le cadre de la prévention liée au covid-19 à destination des établissements d'hébergement touristique marocains ».
- La formation de l'ensemble du personnel sur les différents modules prévus au niveau de la plateforme [www.welcomesafely.ma](http://www.welcomesafely.ma)

## 6. PROCESSUS DE LABELLISATION

- 1) L'établissement demandeur s'inscrit et crée son compte sur la plateforme [www.welcomesafely.ma](http://www.welcomesafely.ma)
- 2) L'établissement demandeur réalise son auto-évaluation et procède à la formation obligatoire des référents COVID 19 et des référents métiers.
- 3) L'établissement demandeur valide son auto-évaluation sur la plateforme.
- 4) Une visite de contrôle de conformité par rapport au référentiel est réalisée par une commission locale désignée par le Département du Tourisme.
- 5) L'établissement demandeur procède à la formation de l'ensemble du personnel sur les différents modules prévus au niveau de la plateforme.
- 6) L'établissement demandeur soumet sa demande de labellisation sur la plateforme.
- 7) Dès la réception de la demande de l'établissement, un mail de confirmation comportant la liste des organismes de certification agréés, est transmis à l'établissement demandeur.
- 8) Le demandeur choisit parmi la liste des organismes de certification agréés communiquée, et selon ses propres modalités et procédures, l'un des organismes pour la réalisation de la mission d'audit.
- 9) L'organisme de certification désigné par l'établissement demandeur réalise la mission d'audit. La grille d'audit est basée sur le référentiel communiqué par le département du tourisme aux organismes de certification agréés.
- 10) La décision finale de labellisation est notifiée au demandeur en motivant s'il y a lieu, le refus de la labellisation. Si la décision est favorable, un certificat de droit d'usage du label est transmis au titulaire.

## 7. DROITS ET OBLIGATIONS DES DEMANDEURS ET TITULAIRES

Les demandeurs et titulaires ont le droit de:

- Avoir accès à toutes informations complémentaires concernant leur candidature;
- Contester le rapport d'audit;
- Contester le comportement d'un membre de l'équipe d'audit;
- Faire appel d'une décision défavorable les concernant.

Les demandeurs et titulaires sont tenus de:

- Se conformer aux présentes règles;
- Coopérer avec l'équipe d'audit en facilitant toute opération de vérification du respect des règles librement acceptées ainsi que l'accès à tous les enregistrements. Ils doivent également nommer une personne pour accompagner les agents de vérification pendant l'exécution des audits;
- Accepter les observateurs qui peuvent être désignés par le Département du Tourisme pour accompagner l'équipe d'audit;
- Accepter de se soumettre aux audits inopinés du Département du Tourisme;
- Faire usage du label dans le respect des règles énoncées par le Département du Tourisme;
- Préserver les conditions et dispositions sanitaires ayant permis son accès au Label, et notifier à son organisme de certification, sans délai indu, tout changement susceptible d'impacter sa labellisation.
- Cesser immédiatement en cas de suspension ou de retrait du label, d'utiliser tout support de communication faisant état de la labellisation;
- S'acquitter des frais liés à l'attribution et au maintien du droit d'usage du label.

## 8. COUT D'UNE LABELLISATION

Les frais liés à l'accès et au maintien du droit d'usage du label, se limitent aux frais des audits et sont à la charge de l'établissement demandeur/titulaire.

## **9. DUREE DE VALIDITE DE LA LABELLISATION**

La durée de validité du droit d'usage du label est d'un (1) an, renouvelable sur demande de l'établissement. L'audit de renouvellement est réalisé dans les mêmes conditions que l'audit initial de labellisation, et dans la mesure du possible par le même organisme certificateur ayant réalisé cet audit.

## **10. SUSPENSION-RETRAIT DU DROIT D'USAGE DU LABEL**

En cas de non respect des conditions des présentes règles et des exigences du référentiel du label, le droit d'usage du label peut être suspendu ou retiré.

Le titulaire concerné doit cesser immédiatement toute référence au label aussitôt qu'il est avisé de sa suspension ou de son retrait.

La décision de suspension ne peut pas dépasser 2 mois. Le Département du Tourisme s'assure à travers un audit réalisé par un organisme de certification agréé du retour des conditions satisfaisantes avant de lever la suspension. Autrement, le retrait définitif du droit d'usage du label sera effectif.

## **11. REVISION DES REGLES DE GESTION DU LABEL**

Le département du tourisme se réserve le droit de procéder à la modification du contenu et des éléments distinctifs du label chaque fois que c'est nécessaire.

Le département du tourisme informe les établissements labellisés de tout changement ou modification dans les brefs délais.

ANNEXE 1 : LOGO DU LABEL WELCOME SAFELY

