

# Tourisme au Maroc post Covid-19

*Vivez une expérience touristique  
exceptionnelle en toute tranquillité*

*Aperçu des mesures de sécurité sanitaire  
déployées par les opérateurs touristiques*

Version 2 (du 12 juin 2020)



**Royaume du Maroc**

Ministère du Tourisme, de l'Artisanat,  
du Transport Aérien et de l'Economie Sociale





## SOMMAIRE

1

L'écosystème touristique marocain en chiffres

2

Initiatives et mesures anticipées par le Maroc pour faire face au Coronavirus

3

Mesures mises en place par l'ensemble des acteurs de la chaîne de valeur touristique

4

Nous contacter

5

Assistance et information

## PREAMBULE

Le Royaume du Maroc a mis en place, sous l'impulsion de Sa Majesté Le Roi que Dieu l'assiste, une batterie de mesures préventives, reconnues et saluées par la communauté internationale, pour faire face à la pandémie liée au COVID-19. Ces mesures, qui ont mis la protection de la santé et la sécurité du citoyen marocain au premier rang de leurs priorités, ont nécessité l'arrêt de plusieurs activités, en particulier celles liées aux secteurs du tourisme et du transport aérien.

Les résultats de ce choix stratégique se sont rapidement matérialisés sur le terrain. En effet, grâce à la mobilisation de toutes les composantes de l'Etat et de la société, derrière Sa Majesté Le Roi, la situation sanitaire au Maroc a été rapidement et constamment maîtrisée. Le Royaume fait désormais partie des pays qui ont le mieux géré cette pandémie au niveau mondial.

Conscient des enjeux liés à cette situation, ce Ministère s'est rapidement mobilisé, en étroite collaboration avec les entités placées sous sa tutelle ainsi que l'ensemble des professionnels du secteur, pour continuer de faire du Maroc cette destination tant convoitée par les touristes venant du monde entier, tout en veillant à leur santé et sécurité ainsi que celle des femmes et des hommes qui travaillent dans le secteur.

Ces efforts se sont, entre autres, concrétisés par le déploiement d'une large panoplie de mesures de sécurité sanitaire et d'hygiène par les opérateurs publics et privés du secteur à tous les niveaux de la chaîne de valeur touristique, et dont la présente synthèse met en exergue les éléments saillants.

En attendant de vous recevoir à nouveau, je vous en souhaite bonne lecture.

**Nadia Fettah**

Ministre du Tourisme, de l'Artisanat,  
du Transport Aérien et de l'Economie Sociale



Mondialement reconnue, la destination marocaine repose sur un tissu dense d'opérateurs structurés et expérimentés

18 aéroports internationaux



1 500 agences de voyage



4 000 établissements  
d'hébergement classés



550 000 emplois directs



1 980 entreprises  
de transport touristique



3 900 guides touristiques



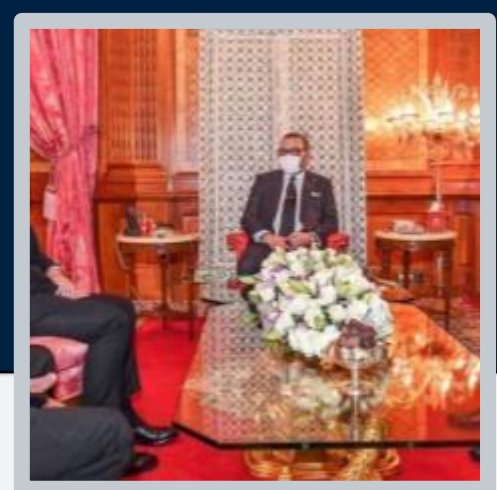
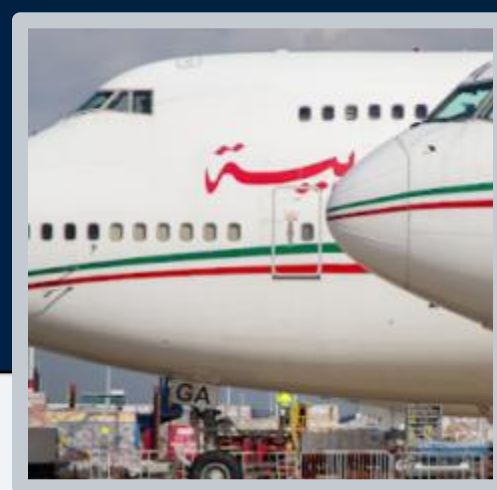
866 restaurants classés



# Initiatives et mesures anticipées par le Maroc pour faire face au Coronavirus

2

En parallèle avec la déclaration de l'état d'urgence sanitaire, visant à réduire et contenir la propagation du nouveau Coronavirus, les autorités marocaines ont adopté un ensemble de mesures proactives dès le début du mois de mars 2020.



**2 mars**



**5 mars**



**15 mars**



**16 mars**



**20 mars**



**21 mars**



**22 mars**



**05 avril**



**09 avril**

Enregistrement du 1<sup>er</sup> cas atteint du coronavirus au Maroc.

Report de toutes les manifestations sportives et culturelles prévues au Maroc.

Fermeture des frontières et suspension du trafic aérien de passagers.

Création d'un fonds spécial dédié à la gestion de la pandémie (renforcement des infrastructures sanitaires et soutien à l'économie nationale).

Fermeture des écoles.

Fermeture des commerces en tous genres et des marchés de proximité.

Déclaration de l'état d'urgence sanitaire et restriction de la circulation.

Annonce par l'Office national des chemins de fer de la suspension du trafic de tous les trains avec maintien des navettes de proximité.

Lancement du rapatriement des touristes étrangers vers leurs pays respectifs grâce à un dispositif spécial mis en place (retour de près de 90 000 personnes vers 47 pays)

Construction par des entreprises nationales et en un record de 10 jours du plus grand hôpital de campagne en Afrique à Casablanca d'une capacité de 720 lits sur une superficie de 16.000 m<sup>2</sup>.

Le port de masque de protection est rendu obligatoire. Le Royaume assure la production d'environ 10 millions de masques par jour, vendus au grand public à 80 centimes (0,08 €) dans les pharmacies et les grandes surfaces.

1

2

3

4

5

6

7

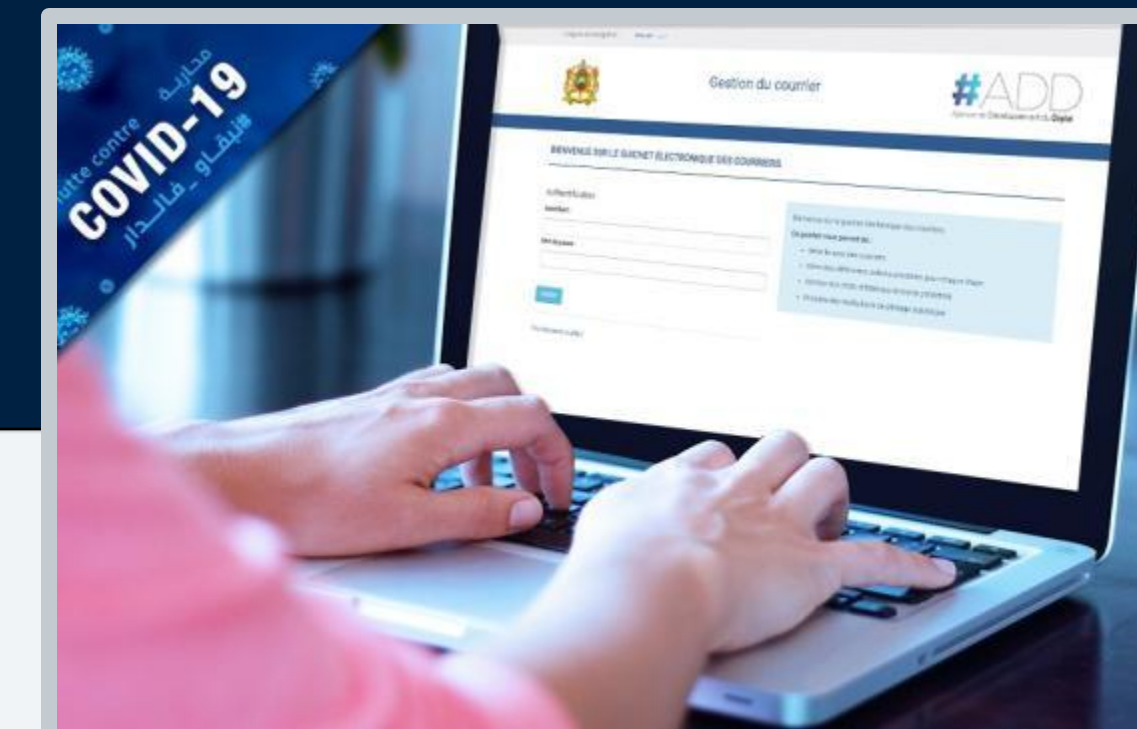
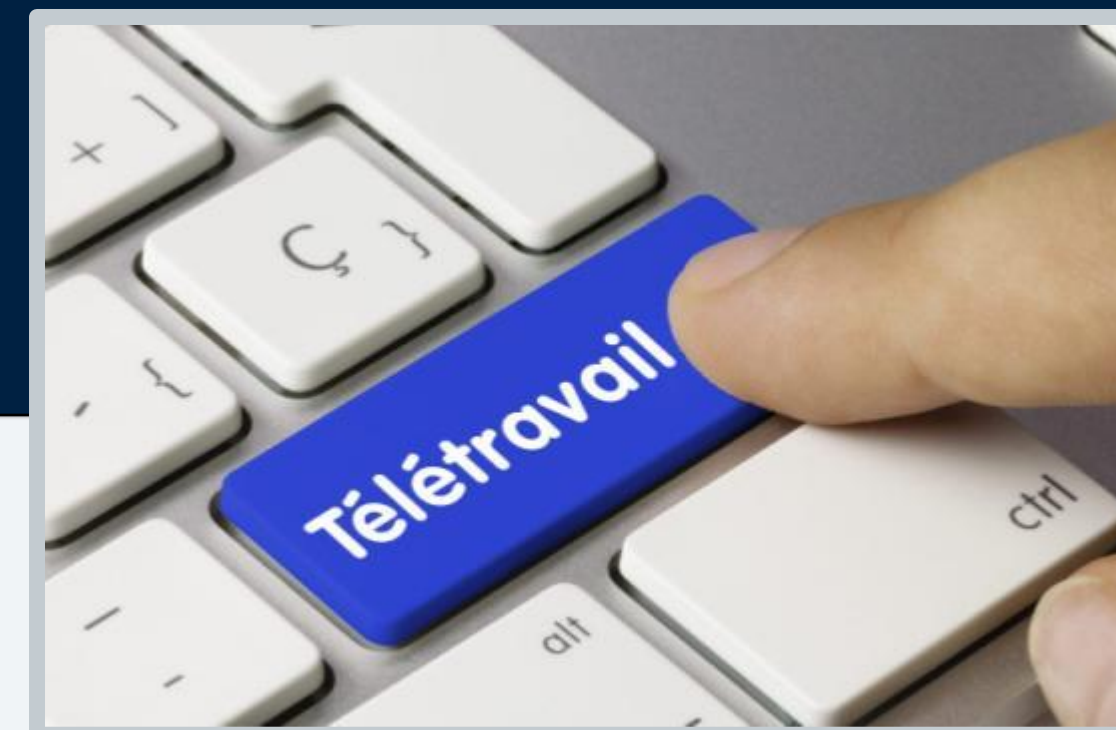
8

9

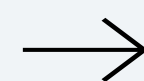
# Initiatives et mesures anticipées par le Maroc pour faire face au Coronavirus

2

Le Ministère du Tourisme, de l'Artisanat, du Transport Aérien et de l'Economie Sociale s'est mobilisé pour contribuer à l'effort national de lutte contre la pandémie du Coronavirus.



**11 mars**



Suivi de près de l'évolution de la situation de l'activité touristique à travers des mécanismes rigoureux de suivi et d'évaluation dans le cadre du Comité de Veille Economique mis en place le 11 mars.

**16 mars**

- ✓ Application des dispositions de la circulaire du Ministère de l'Économie, des Finances et de la Réforme de l'Administration relative aux mesures préventives dans les services publics (Sensibilisation des employés, report des concours de recrutement, report des conférences nationales et internationales, annulation des missions à l'étranger, fermetures des salles destinées à l'usage public, désinfection des locaux, mesure de la température, distanciation...)
- ✓ Réorganisation du travail dans ses services centraux et extérieurs, en développant et diversifiant les mécanismes du travail à distance comme préconisé par le Ministère de l'Économie, des Finances et de la Réforme de l'Administration.



**1<sup>er</sup> avril**

Adoption de l'usage de plateformes digitales pour la gestion du bureau d'ordre et du courrier permettant de limiter les échanges physiques de documents et de courriers administratifs susceptibles de présenter un réel facteur de risque de contamination au Covid-19.

## Au Port Tanger Med Passagers

Afin de permettre un transit des passagers par voie maritime en toute sécurité, le Port Tanger Med Passagers a mis en place des mesures de prévention et de protection, issues des consignes édictées par les autorités et administrations compétentes, notamment, le ministère de la santé, et les recommandations de l'Organisation Maritime Internationale (OMI), visant à réduire et à contenir la propagation de la nouvelle pandémie « COVID 19 ».





1

## Contrôle de la température et déclaration sanitaire à l'arrivée

- ✓ Tous les passagers seront soumis à un contrôle de température au Port. Le contrôle se fera par un thermomètre infrarouge portatif ou un système de caméras thermiques.
- ✓ Les passagers dont les températures sont élevées seront confinés dans des salles d'isolation aménagées à cet effet pour un examen plus approfondi.
- ✓ Tous les passagers sont tenus de renseigner les formulaires de déclaration de santé demandés par les autorités compétentes.
- ✓ Tous les passagers doivent porter un masque facial et respecter la distanciation physique dans toutes les zones portuaires (guichets des compagnies maritimes, zones de contrôles, zones d'embarquement,...etc.)



2

## Distanciation physique des passagers

- ✓ Des marquages au sol sont installés dans toutes les zones avec des files d'attentes pour garantir la distanciation physique.
- ✓ Le nombre de personnes par navette à passagers, a été limité pour assurer la distanciation physique des passagers.
- ✓ Aucun cisaillement des flux passagers arrivée et départ tout au long du passage portuaire.
- ✓ Des écrans de protection sont installés au niveau de tous les comptoirs et les points de contact avec les passagers (guichets des compagnies maritimes, postes de police aux frontières, etc.).



3

## Nettoyage et désinfection

- ✓ Mise en place de nouveaux points et renforcement de dispositif de désinfection des mains avec de l'eau et du savon, ou avec du gel hydrochlorique mis à leurs disposition avant et après les points de contact tout au long de leurs circuits de transit au port.
- ✓ Désinfection régulière de toutes les zones portuaires. Les surfaces couramment touchées sont fréquemment désinfectées (rampes d'accès, sièges, poignées, panneaux d'ascenseur, etc.) et désinfection par UV des rampes des escalateurs.
- ✓ Renforcement des activités de nettoyage et de désinfection, notamment des blocs sanitaires, des guichets, des scanners à bagages, des chariots à bagages, etc.





4

## Désinfection des véhicules et bagages

- ✓ Désinfection de tous les véhicules passagers accédant au Port, à l'arrivée comme au départ.
- ✓ Désinfection des bagages des passagers piétons accédant au Port.
- ✓ Désinfection des navettes à Passagers par fumigation avec du gaz d'Ozone.

5

## Informations renforcées des passagers

- ✓ Affichage statique et affichage dynamique déployés pour informer les passagers des procédures mises en place et des directives à suivre.
- ✓ Diffusion de messages sonores régulièrement pour rappeler aux passagers les mesures à prendre.
- ✓ Diffusion des informations de sensibilisation sur l'application mobile et par Radio du Port Tanger Med Passagers.
- ✓ Affichage d'une animation sur les mesures de protection contre la Covid19 pour pouvoir se connecter au réseau Wifi public.



6

## Restaurants

- ✓ Tous les points de restauration au niveau du port fournissent des ustensiles jetables.
- ✓ Une limitation de nombre de personnes à l'intérieur des points de restauration en respectant les mesures de distanciation sociale.
- ✓ Tout le personnel des restaurants (en première ligne et dans les cuisines) porte un masque facial et des gants de protection au travail.
- ✓ Toutes les mesures sanitaires édictées par les autorités compétentes sont respectées. Un contrôle périodique est assuré par le comité local d'hygiène et de sécurité du Port Tanger Med.



## Dans les aéroports

L'Office National Des Aéroports a adopté des processus et des procédures harmonisés conformément aux directives des autorités de l'aviation civile et sanitaires et en complète coordination avec les partenaires concernés des secteurs public et privé. Les mesures prises au niveau des aéroports traduisent l'engagement de l'ONDA à respecter les contraintes liées à la gestion de la pandémie du COVID 19 tout en permettant la reprise normale de l'activité.

Toutes les mesures visent à restaurer la confiance des passagers / touristes dans la chaîne de valeur et les services liés au secteur du transport aérien, permettant d'offrir une expérience de voyage saine, confortable et durable.

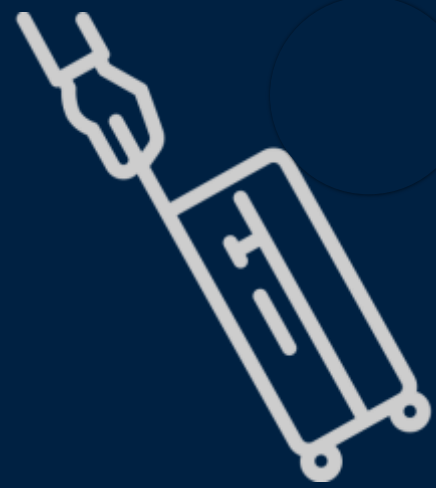




1

## Contrôle de la température et déclaration sanitaire à l'arrivée

- ✓ Comme exigé par les autorités sanitaires marocaines, tous les passagers doivent se soumettre à un contrôle de température à leur arrivée à l'aéroport. Le contrôle se fait par un détecteur infrarouge portatif ou un système de caméras thermiques.
- ✓ Les passagers dont les températures sont élevées seront orientés vers un poste médical pour un examen plus approfondi.
- ✓ Tous les passagers sont tenus de renseigner les formulaires de déclaration de santé requis par les autorités sanitaires.
- ✓ Tous les passagers doivent porter un masque facial et respecter la distance physique dans toutes les zones des aéroports (comptoirs, récupération des bagages, etc.)



2

## Récupération des bagages

- ✓ Tous les bagages sont identifiés et étiquetés pour en faciliter la récupération.
- ✓ Les bagages sont maniés par le personnel en toute sécurité avec des gants assurant un contact minimum.
- ✓ Des marquages au sol et autocollants sont déployés pour garantir une distance de sécurité aux points de collecte des bagages.
- ✓ Le nettoyage et désinfection de tous les chariots à bagages des aéroports se fait de façon intensive.

3

## Nettoyage et désinfection de toutes les zones

- ✓ Les passagers peuvent se désinfecter les mains avec du gel hydrochlorique mis à leurs disposition avant et après les points de contact tout au long de leurs circuits.
- ✓ Fumigation de tous les espaces et les installations des aéroports selon un programme fréquent.
- ✓ Désinfection périodique et nettoyage en profondeur : processus et ressources en place pour désinfecter et nettoyer en profondeur les zones utilisées régulièrement. Les surfaces couramment touchées sont fréquemment désinfectées (rampes d'accès, sièges, poignées, panneaux d'ascenseur, etc.)
- ✓ Renforcement des activités de nettoyage et de désinfection, y compris les toilettes, le hall d'attente, etc.





4

## Distanciation physique des passagers

- ✓ Des marquages au sol sont installés dans toutes les zones avec des files d'attentes pour délimiter la distance recommandée et garantir la distanciation physique. Les circuits sont réaménagés pour accueillir les passagers en toute sécurité en garantissant la conformité des distances préconisées (zones : arrivées, enregistrement, contrôle des passeports, les points de contrôle de sécurité, Egates, etc.).
- ✓ Séparation des places assises : les directives de distance physique sont également appliquées pour les sièges au niveau des aéroports.
- ✓ Séparation des flux : tous les flux sont reconfigurés pour éviter la proximité et assurer la séparation physique.
- ✓ Des écrans de protection sont installés au niveau de tous les comptoirs et les points de contact avec les passagers (comptoirs d'enregistrement, postes de police aux frontières, etc.).



5

## Informations renforcées des passagers

- ✓ Affichage déployé pour informer les passagers des procédures mises en place et des directives à suivre.
- ✓ Diffusion de messages sonores régulièrement pour rappeler aux passagers les mesures à prendre.

6

## Restaurants

- ✓ Tous les points de restauration au niveau des aéroports fournissent des ustensiles jetables.
- ✓ Les portions individuelles devraient être servies, plutôt que de fournir des ustensiles de service à usage commun pour les aliments en libre-service.
- ✓ Tout le personnel des restaurants (en première ligne et dans les cuisines) porte un masque facial et des gants de protection au travail.



## Dans les agences et appareils de vol de la Royal Air Maroc

La reprise progressive des vols Royal Air Maroc sera accompagnée par l'application de mesures sanitaires strictes.

La Compagnie mettra en place des mesures exceptionnelles visant à respecter les gestes barrière et à limiter les interactions entre les passagers, le personnel au sol et les membres d'équipage afin de garantir un voyage en toute sécurité. Ces mesures sanitaires seront déployées sur l'ensemble du parcours Client.





1

## Les mesures sanitaires à l'agence

Afin d'assurer un traitement des clients dans le respect des mesures sanitaires post covid-19, un manuel des règles sanitaires et un mode de traitement client ont été élaborés.

Le manuel des règles sanitaires reprend l'ensemble des mesures à mettre en place pour protéger les salariés et les clients dès la reprise de l'activité au niveau des agences RAM ; à savoir :

- ✓ Prise de température avant d'accéder à l'agence. En effet, si la température prise est élevée, la personne concernée ne sera pas autorisée à accéder à l'agence ;
- ✓ Obligation du port du masque convenablement avant d'accéder à l'agence ;
- ✓ Mise à disposition d'un équipement de distribution de gel désinfectant et de pédiluve désinfectant pieds ;
- ✓ Obligation de désinfecter les mains avant d'accéder à l'agence ;
- ✓ Distanciation de 1,5 m entre deux personnes à l'intérieur de l'agence ;
- ✓ Mise en place d'une barrière de séparation au niveau du comptoir agent pour la protection du salarié et du client au moment du traitement client ;
- ✓ Nettoyage et désinfection du local et des équipements de l'agence ;
- ✓ Mise en place d'un système de recyclage d'air adapté pour les agences qui ne disposent pas d'ouvrant.

De même, un mode de traitement client a été proposé pour assurer le traitement des clients dans de bonnes conditions respectant les mesures sanitaires exigées. Il comprend notamment les mesures suivantes :

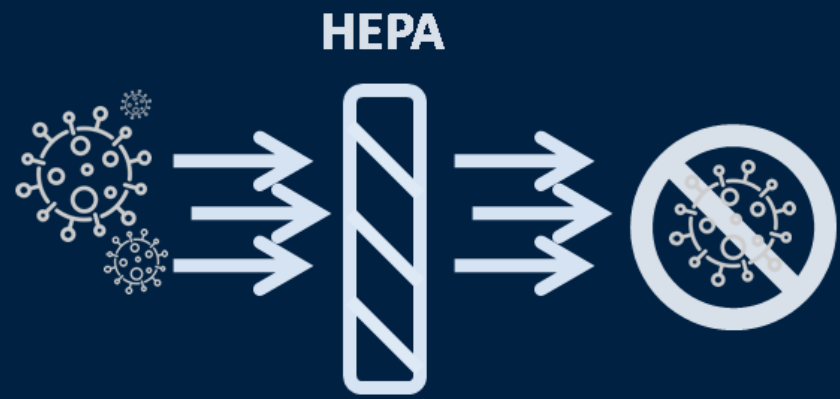
- ✓ La file d'attente clients aura lieu à l'extérieur de l'agence avec quelques places d'attente limitées à l'intérieur;
- ✓ Condamnation partielle de l'espace d'attente pour limiter le nombre de clients à l'intérieur du local ;
- ✓ Le client sera dirigé directement au comptoir pour le traitement de sa demande ;

Une signalétique et un affichage des mesures seront disponibles au sein des agences.



1,5 m





Royal Air Maroc renforce le nettoyage des avions avec notamment la désinfection de toutes les surfaces en contact avec les clients tels que les accoudoirs, tablettes et écrans, et par la mise en place d'une procédure spécifique de désinfection par pulvérisation d'un produit virucide homologué.

En plus de procéder au nettoyage habituel, les avions seront régulièrement désinfectés par un produit virucide homologué à bord et dont la durée d'efficacité avoisine les 10 jours.

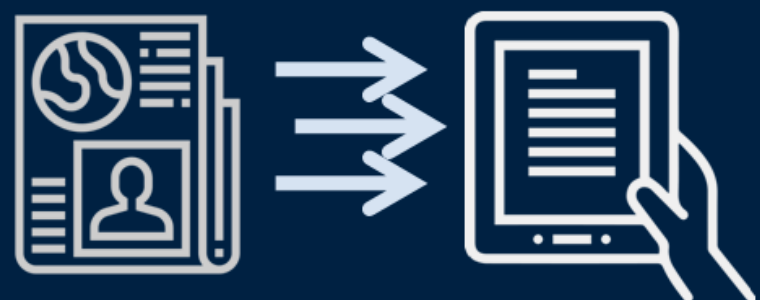
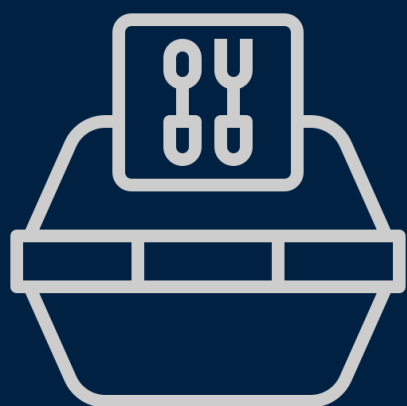
Concernant l'assainissement de l'air dans les cabines, les avions sont équipés d'un système de recyclage de l'air constitué de filtres « High Efficiency Particulate Air » (HEPA) identiques à ceux utilisés dans les blocs opératoires. L'air des cabines est ainsi totalement renouvelé toutes les 3 minutes. Les filtres HEPA extraient plus de 99,999 % des virus, y compris ceux dont la taille ne dépasse pas 0,01 micromètre, assurant ainsi la qualité de l'air en cabine et sa conformité avec les normes sanitaires. Les virus de type coronavirus dont la taille varie entre 0,08 et 0,16 micromètre sont, ainsi, systématiquement capturés.

Avant chaque départ, tous les avions font l'objet d'un nettoyage complet, incluant notamment :

- ✓ L'aspiration des moquettes et de tous les sièges.
- ✓ Le nettoyage de toutes les surfaces de contact (ex : tablette, accoudoirs, écran, télécommande et toilettes) au moyen de produits désinfectants homologués.

Des équipements complémentaires sont mis en place pour le personnel navigant. À bord de chaque avion, les membres d'équipage disposeront pour leur protection :

- ✓ De lingettes nettoyantes
- ✓ De gants en vinyle,
- ✓ De sprays désinfectants
- ✓ De masques de protection



Afin d'assurer un voyage dans le respect des conditions sanitaires à ses passagers, Royal Air Maroc revisite son référentiel de service à bord en adéquation avec les nouvelles exigences sanitaires et le nouveau contexte du Marché. En effet, une réorganisation des prestations et du service en vol sont en cours afin de limiter les interactions et les contacts entre les passagers et les membres de l'équipage et de se rapprocher ainsi du « Touchless Cabin ».

Le nouveau référentiel de service concerne la révision des prestations repas, la mise en place de mesures d'hygiène, l'introduction de nouvelles méthodes de service et du déroulé de service et la digitalisation de la presse et des différentes brochures.

Ainsi, dans le cadre de la préparation de la reprise d'activité, plusieurs mesures sont prévues, notamment :

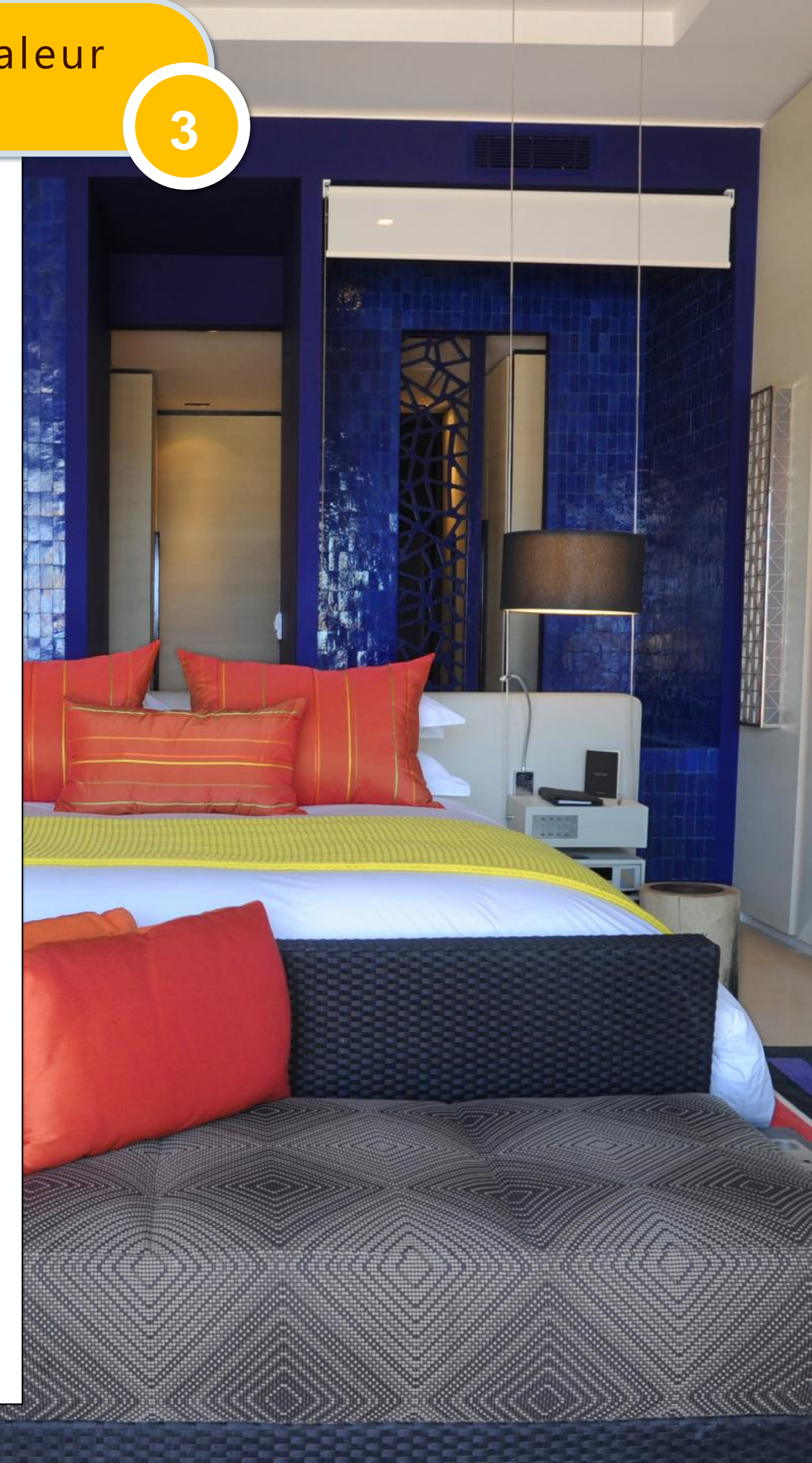
- ✓ Les mesures d'hygiène:
  - Obligation du port du masque et des gants pour le personnel navigant commercial ;
  - Obligation du port du masque durant tout le vol pour les passagers ;
  - Renforcement du nettoyage et désinfection régulière des toilettes et des poignets ;
  - Vérification de la température des passagers suspects à bord ;
  - Limitation des déplacements en vol afin de minimiser les contacts
  
- ✓ La définition de nouvelles prestations repas, à travers l'allègement de la prestation repas offerte aux passagers dans un souci de minimiser le contact équipage/client. Il s'agit notamment de la mise à bord d'un coffret repas ou la présentation d'un plateau repas scellé.
  
- ✓ La révision des distractions à bord : Cela concerne la suppression des journaux, des magazines et des différentes brochures. La presse en papier sera donc remplacée par de la presse digitale, moyennant une application dédiée pour l'offre des différents titres de presse.
  
- ✓ La diffusion d'annonces à bord claires et précises pour informer les passagers sur les différentes mesures sanitaires entreprises.



## Dans les établissements d'hébergement touristique

### RECOMMANDATIONS GENERALES (1/2)

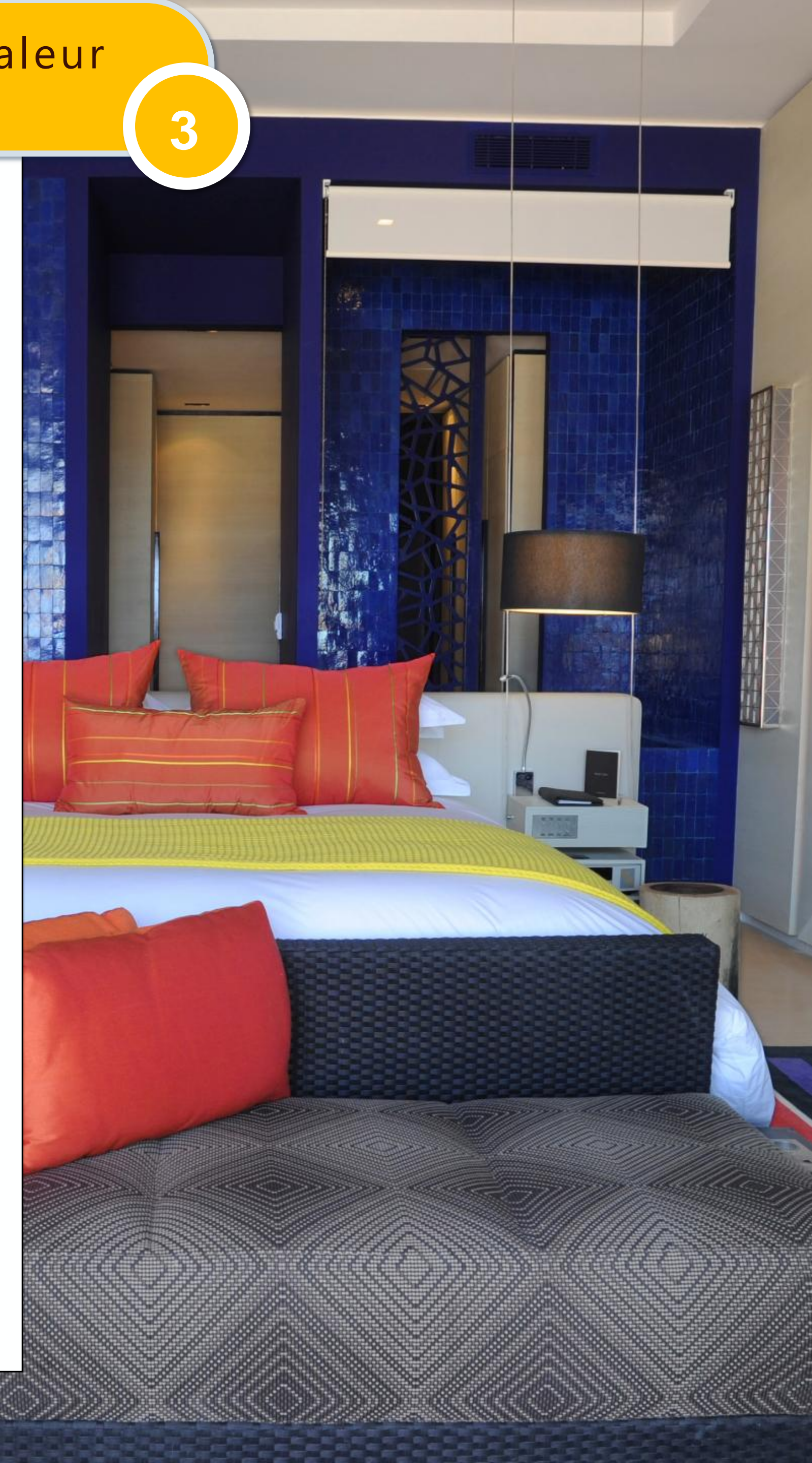
- ✓ Désigner un référent COVID-19 qui se chargera de l'application des procédures de sécurité et d'hygiène contre le COVID-19. Il doit disposer des informations nécessaires sur les numéros d'urgence et les hôpitaux et centres dédiés à la prise en charge des cas suspects/positifs covid19.
- ✓ Assurer la désinfection et l'aseptisation régulière de l'ensemble des départements de l'EHT suivant les directives et les référentiels nationaux.
- ✓ A l'entrée de chaque établissement d'hébergement touristique et au niveau des paliers des zones d'accès et/ou de forte circulation dans les différents départements, placer un tapis désinfectant et antidérapant (par immersion des semelles dans une solution désinfectante).
- ✓ Traiter et désinfecter régulièrement les moquettes
- ✓ Renforcer les mesures de précaution au niveau de la blanchisserie
- ✓ Organiser des sessions de formation au profit du personnel.
- ✓ Favoriser le télétravail pour les fonctions qui ne nécessitent pas la présence sur place
- ✓ Élaborer une politique de communication déclinée en supports de sensibilisation qui rappellent aux clients et au personnel les mesures d'hygiène et de sécurité à adopter (accrocher des notes plastifiées de sensibilisation, privilégier des capsules vidéo aux flyers).



## Dans les établissements d'hébergement touristique

### RECOMMANDATIONS GENERALES (2/2)

- ✓ Limiter le nombre de clients pouvant accéder à l'EHT en même temps : respect des mesures de distanciation sociale au niveau des espaces communs tels que la réception, le hall d'entrée, ou le restaurant.
- ✓ Mettre en place une cellule RH spéciale COVID 19 pour veiller au contrôle quotidien des températures du personnel, signaler en urgence les cas suspects, briefier quotidiennement les équipes sur les bons gestes à adopter et revoir la politique RH de l'EHT : shifts rotatifs et consignes d'hygiène et de sécurité renforcées.
- ✓ Mettre à jour de manière obligatoire et systématique toutes les procédures de protection contre le COVID 19.
- ✓ Doter le personnel d'équipements de protection à usage individuel : masques, visières, gels hydro-alcooliques, uniformes désinfectés en permanence.
- ✓ Prévoir des masques pour les clients, conformes aux normes en vigueur.
- ✓ Mettre en place une procédure de confinement et de désinfection en cas de client(s) et/ ou de salarié(s) déclaré(s) positif(s) et nécessitant une mise en quarantaine.
- ✓ Prévenir les clients et prévoir dans les conditions de vente la possibilité d'un relogement si le besoin est exprimé ou la situation l'exige.



## RECOMMANDATIONS PAR DEPARTEMENT

1

### Réservation, check in et check out

- ✓ Privilégier les réservations préalables et à distance (idéalement en ligne ou par téléphone).
- ✓ Digitaliser le processus d'enregistrement (proposer le pré-enregistrement en ligne ou via mail).
- ✓ Différer les heures de check-in et de check-out d'un client à un autre pour éviter le risque d'affluence.
- ✓ Favoriser le paiement en ligne ou par carte bancaire et procéder à l'envoi des relevés des factures par mail.
- ✓ Éviter d'imprimer les fiches de réservation ou les factures qu'en cas de nécessité ou sur demande du client (privilégier les envois par mail à adresser directement au client).
- ✓ Prévoir un vide sanitaire de 6h entre chaque réservation.
- ✓ Procéder obligatoirement à la désinfection des bagages au moment du check- in et à la remise des clés par les clients lors du check-out.

2

### Accueil et réception

- ✓ Prévoir un taux d'occupation correspondant à la capacité de l'EHT à respecter les mesures sanitaires et de distanciation.
- ✓ Procéder au marquage au sol afin d'éviter le regroupement des touristes dans le hall de réception.
- ✓ Équiper, dans la mesure du possible, les desks de réception au niveau des EHT avec des écrans de séparation (écrans de protection en plexiglas).
- ✓ Équiper la réception d'une trousse médicale propre aux réceptionnistes comprenant : gels désinfectants, lingettes désinfectantes pour nettoyer les surfaces, gants, spray désinfectant pour cartes de paiement et TPE .
- ✓ Diffuser, de façon permanente, les mesures d'hygiène et de sécurité spécifiques au COVID 19 au niveau des écrans d'accueil disponibles dans le hall de réception. A défaut, des affiches de sensibilisation peuvent être mises en place.
- ✓ Procéder à la désinfection régulière de l'espace réception : desks de réception, ascenseurs et blocs sanitaires communs.

3

### Espaces communs

- ✓ Veiller au respect des mesures de distanciation sociale.
- ✓ Rendre obligatoire le port du masque au niveau des locaux du personnel ainsi que dans les espaces communs accueillant des clients.
- ✓ Réaménager les kids clubs de manière à respecter les règles de prévention et de protection contre le COVID 19 (limiter la capacité d'accueil et renforcer les mesures d'hygiène).
- ✓ Sensibiliser en permanence sur les bons gestes et les mesures préventives contre le COVID 19.
- ✓ Installer des distributeurs de gels hydro-alcooliques au niveau des espaces communs.
- ✓ Mettre en place des règles de nettoyage et désinfection renforcées au niveau des espaces communs.
- ✓ Renforcer le nettoyage des filtres à air et augmenter la ventilation pour renouveler l'air et favoriser l'aération naturelle.
- ✓ Désactiver les sèche-mains électriques installés au niveau des blocs sanitaires communs.
- ✓ Désinfecter les véhicules au niveau du parking.



**4**

## Chambres et étages

- ✓ Mettre en place un protocole de nettoyage strict au niveau des chambres et former et informer le personnel sur les nouvelles mesures : port obligatoire du masque et de gants de ménage.
- ✓ Limiter l'usage des produits d'accueil de la salle de bain à un usage unique.
- ✓ Équiper la blanchisserie de l'EHT de produits d'entretien certifiés et former le personnel à éviter tout contact entre le linge sale et le linge propre.
- ✓ Renforcer le nettoyage des filtres à air et augmenter le niveau de ventilation des systèmes de conditionnement d'air pour renouveler l'air plus régulièrement tout en favorisant l'aération naturelle (ouvrir les fenêtres des chambres).

**5**

## Restauration

- ✓ Respecter une distance minimale de 1 mètre entre 2 tables au niveau du restaurant de l'EHT.
- ✓ Assurer le service à table ou le service buffet à condition de respecter les mesures de distanciation sociale (écrans de séparation en plexiglas, gestion des flux des clients, service effectué par le personnel dédié à cet effet).
- ✓ Mettre en place des règles avec les fournisseurs pour vérifier le respect des mesures de sécurité sanitaire liées au COVID-19 : le personnel de livraison et de réception des livraisons doit être formé pour bien désinfecter, déemballer et nettoyer les produits en provenance des fournisseurs extérieurs.
- ✓ Former le personnel de cuisine et le personnel de service sur les règles d'hygiène à adopter : manipulation des couverts, service respectant les mesures de distanciation sociale.
- ✓ Encourager le room service pour éviter les files d'attente.
- ✓ Le room service doit considérer -dans la mesure du possible- des options telles les emballages jetables afin d'éviter la manipulation excessive des ustensiles (lunch box, plateau petit déjeuner, etc).
- ✓ Renforcer le nettoyage des filtres à air et des hottes au niveau des cuisines.

**6**

## Piscines et accès plages (pour les EHT situés en zone balnéaire)

- ✓ Respecter les mesures de distanciation sociale et les règles d'hygiène dans les piscines.
- ✓ L'installation des parasols doit respecter les mesures de distanciation sociale.
- ✓ Procéder à un zoning d'emplacement dans les plages.
- ✓ Procéder à la désinfection et au changement et nettoyage régulier des transats et des serviettes de plages.
- ✓ Assurer un affichage permanent des mesures de sécurité et d'hygiène à adopter par les clients au niveau de cette partie de l'EHT.

**7**

## Salle de sport / Hammam et Spa

- ✓ Les salles de sport et les hammam et Spa devront respecter les directives qui seront mises en place par les autorités sanitaires compétentes

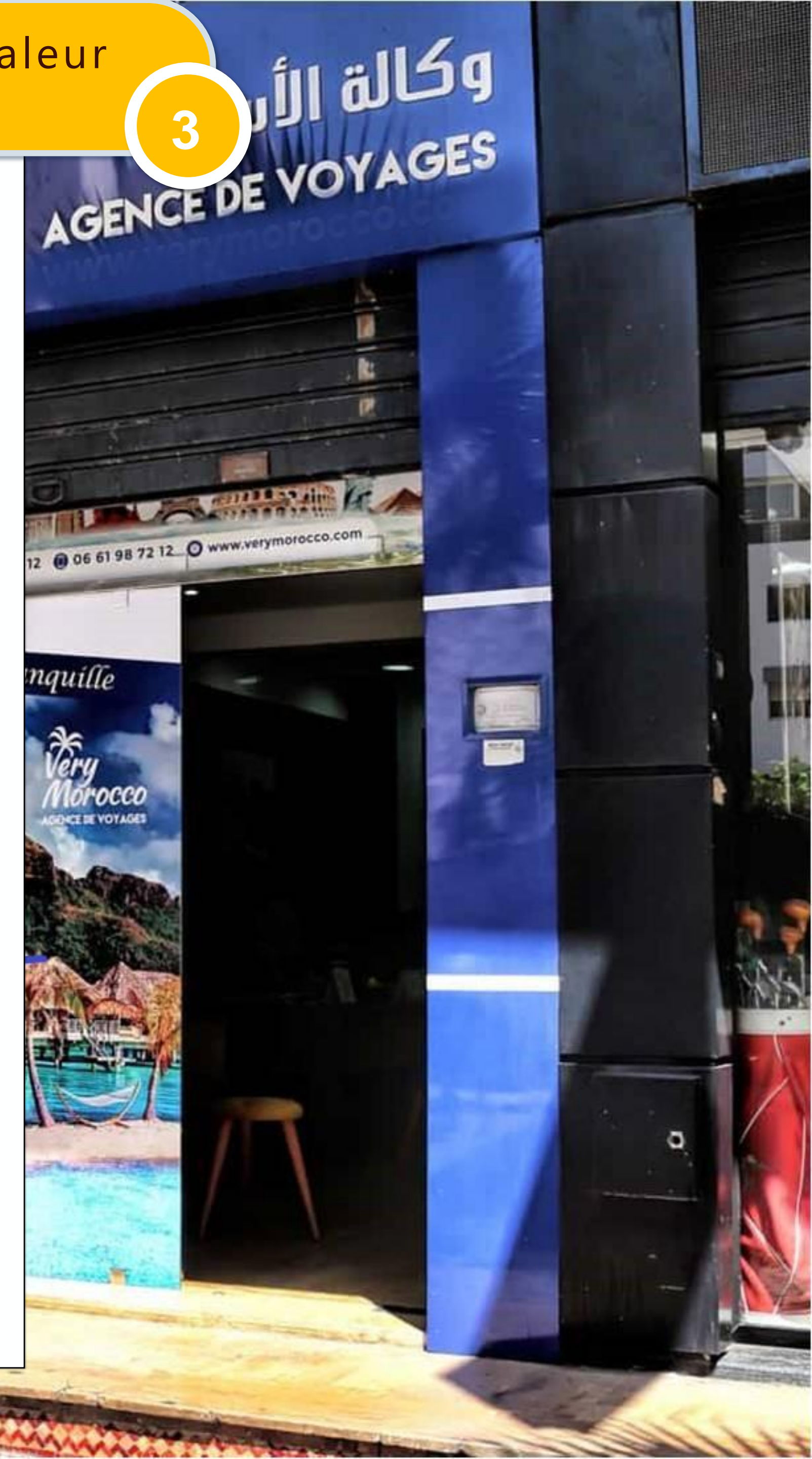
**8**

## Salles de séminaires et événements spéciaux

- ✓ Possibilité de maintenir les salles de séminaires ouvertes tout en veillant au respect des mesures de distanciation sociale et des règles d'hygiène (gels hydro-alcooliques et suppression des kits participants, etc.).
- ✓ Renforcer la communication sur les mesures de prévention contre la propagation du COVID19.

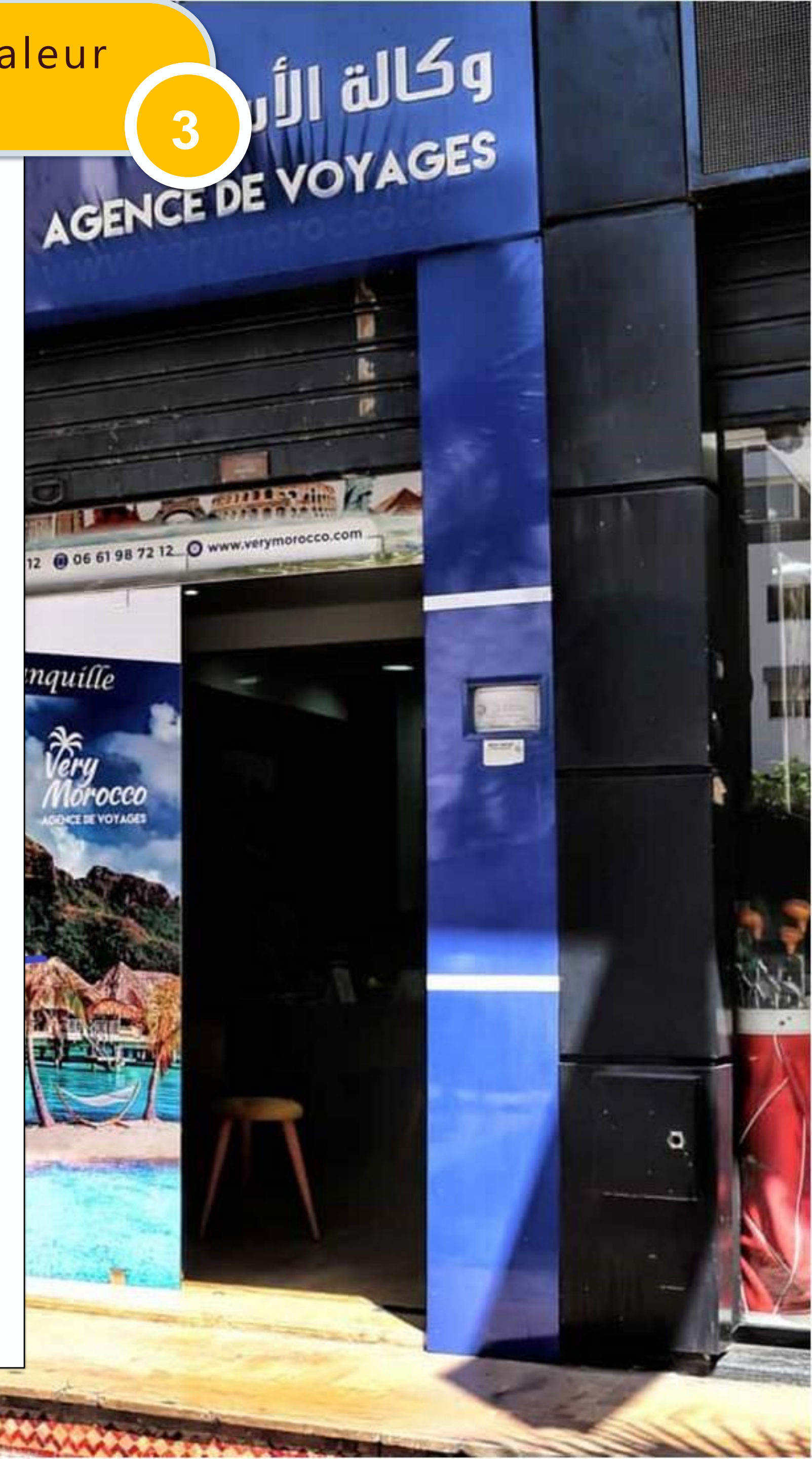
## Dans les agences de voyages (1/2)

- ✓ A l'entrée de chaque agence de voyages et au niveau des paliers des zones d'accès et/ou de forte circulation, placer un tapis désinfectant et antidérapant (par immersion des semelles dans une solution désinfectante).
- ✓ Assurer la désinfection des locaux suivant les directives et les référentiels nationaux.
- ✓ Informer et sensibiliser le personnel et les clients sur les règles d'hygiène et de prévention.
- ✓ Mettre des gels hydro-alcooliques à l'entrée de l'agence et au niveau des espaces réservés au personnel.
- ✓ Veiller au respect du port obligatoire du masque à la fois par le personnel et les clients à l'intérieur de l'agence et signaler les cas suspects de contamination.
- ✓ Réaménager les bureaux de sorte à respecter la distanciation sociale.
- ✓ Munir les conseillers recevant les clients de matériels et/ou de barrières de protection.
- ✓ Limiter et maîtriser le flux des clients : maximum de deux clients avec respect des mesures de distanciation au sein de l'agence (marquage au sol obligatoire à l'extérieur de l'agence).



## Dans les agences de voyages (2/2)

- ✓ Favoriser le télétravail pour les fonctions qui ne nécessitent pas la présence sur place.
- ✓ Développer les canaux de réservation en ligne avec paiement sécurisé pour commercialiser les prestations offertes par l'agence.
- ✓ Mettre en place une hotline et assurer la présence de l'agence sur les réseaux sociaux afin de pouvoir répondre aux différents questionnements des clients et des professionnels et éviter ainsi les déplacements au siège de l'agence.
- ✓ Garantir la transparence et informer les clients de l'ensemble des mesures de prévention et d'hygiène requises lors de la préparation du voyage.
- ✓ Diffuser des guides de bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité au niveau du site web de l'agence ou au niveau des réseaux sociaux.
- ✓ Mettre en place des règles avec les fournisseurs et les partenaires pour vérifier le respect des mesures de sécurité sanitaire liées au COVID-19.
- ✓ Prévenir les clients et prévoir dans les conditions de vente la possibilité d'un relogement si le besoin est exprimé ou la situation l'exige.



## Les guides touristiques

Les mesures de protection contre le COVID 19 doivent être mises en œuvre : avant, pendant et après la prestation (visite des monuments touristiques, des musées, des sites naturels, excursions, etc).

### Avant la prestation, le guide de tourisme doit :

- ✓ Avoir à sa disposition les numéros des centres de santé et d'urgence.
- ✓ Disposer d'un kit d'hygiène (masques, gants, désinfectants, etc).
- ✓ Etre doté d'un matériel audio adapté (ex audiophone) fourni par les agences de voyages organisatrices des circuits touristiques en vue de faciliter l'interprétation.
- ✓ S'assurer que les clients soient munis de leurs propres masques (à renouveler chaque 4h).
- ✓ Ne pas travailler si présence de symptômes du COVID 19, ou en cas de contact avec des personnes infectées.

### Pendant la prestation, le guide de tourisme et les clients doivent :

- ✓ Veiller à respecter les règles de distanciation sociale.
- ✓ Etre sensibilisés sur les mesures de précaution à adopter dans le cadre de la visite ou du circuit à effectuer.
- ✓ Se conformer aux dispositions réglementaires (dans le cadre de la gestion de la crise sanitaire) quant au nombre maximum de personnes par groupe.
- ✓ Respecter les consignes de sécurité : distance minimale adéquate entre chaque personne durant la visite et lors des pauses et des arrêts, port du masque obligatoire (si le masque est gênant pour le guide lors de l'interprétation, l'utilisation d'un audiophone et/ou d'une visière de protection est préconisée).
- ✓ Se désinfecter les mains après chaque contact (porte, grille, etc).
- ✓ Pour les guides des espaces naturels, le matériel doit être systématiquement désinfecté après chaque utilisation.
- ✓ Au cas où le paiement n'est pas opéré avant la prestation, favoriser le paiement électronique.

### Après la prestation, le guide de tourisme doit :

- ✓ Récupérer le matériel utilisé pour le désinfecter (notamment pour les guides des espaces naturels).



## Dans les restaurants classés (1/2)

- ✓ A l'entrée de chaque restaurant touristique et au niveau des paliers des zones d'accès et/ou de forte circulation (entrée cuisine, zone de livraison, etc.), placer un tapis désinfectant (par immersion des semelles dans une solution désinfectante) et antidérapant.
- ✓ Réduire la capacité de la salle du restaurant et séparer les tables d'une distance minimale de 1 mètre (y compris pour les terrasses).
- ✓ Veiller au bon fonctionnement des systèmes de conditionnement d'air pour renouveler l'air plus régulièrement et favoriser l'aération naturelle des lieux quand c'est possible.
- ✓ S'assurer du respect de la distanciation sociale et contrôler le flux des clients.
- ✓ Les activités d'animation doivent respecter les mesures de distanciation sociale.
- ✓ Mettre en place des règles de sécurité sanitaire liées au COVID-19 pour le personnel (contrôle de la température) et pour les fournisseurs.
- ✓ Veiller à former le personnel sur les bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité contre la COVID 19.
- ✓ Mettre des affiches de sensibilisation sur les mesures de prévention et de protection contre la COVID 19.
- ✓ Respecter les mesures de distanciation et les règles d'hygiène et de sécurité dans la cuisine et les différents locaux du restaurant.





## Dans les restaurants classés (2/2)

- ✓ Maintenir l'obligation du port du masque (à renouveler chaque 4h) pour le personnel y compris les serveurs qui doivent se tenir à un mètre au minimum des clients lors de la prise de commande.
- ✓ Suspendre les opérations qui obligent les clients à utiliser des ustensiles ou des distributeurs communs, comme les bars à salade, les buffets et les distributeurs de boissons.
- ✓ Privilégier le paiement électronique.
- ✓ Mettre à disposition des clients et du personnel des désinfectants hydro-alcooliques.
- ✓ Désinfecter régulièrement les poignées de porte, les rampes d'escalier, les accoudoirs de chaises, les tables, les terminaux de paiement électronique et tout autre outil de travail fréquemment touché.
- ✓ Désinfecter le matériel et les accessoires, mis à disposition des clients, avant et après usage.
- ✓ Placer les groupes de clients au maximum 4 personnes par table et s'assurer du respect de la distance minimale (sont exclus de cette restriction les membres de la même famille).
- ✓ Dédier une zone au service prêt à emporter et à la livraison à domicile.
- ✓ Pratiquer la distanciation sociale lors de la livraison à domicile en optant pour les livraisons «sans contact» : envoyer des sms ou appeler lorsque les livraisons sont prêtes.



# NOUS CONTACTER



# Au niveau central

## DÉPARTEMENT DU TOURISME

**Adresse :** Av. Ennakhil, Hay Ryad- Rabat  
**Tél :** +212 537 57 78 00  
**Fax :** +212 537 57 79 01  
[www.mtataes.gov.ma](http://www.mtataes.gov.ma)

## DÉPARTEMENT DE L'ARTISANAT ET DE L'ECONOMIE SOCIALE

**Adresse :** Haut Agdal BP 6435, Rabat  
**Tél :** +212 5 37 27 62 90/91  
[www.mtataes.gov.ma/artisanat](http://www.mtataes.gov.ma/artisanat)

## DIRECTION GÉNÉRALE DE L'AVIATION CIVILE

**Adresse :** Avenue Azzaitoune Hay Riad- Rabat B.P 1073  
**Tél :** +212 5 38 01 02 62  
**Fax :** +212 5 37 77 30 74  
[www.aviationcivile.gov.ma](http://www.aviationcivile.gov.ma)

## OFFICE NATIONAL MAROCAIN DU TOURISME (ONMT)

**Adresse :** Rue Zellaqua Angle Rue Oued Al Makhazine, Rabat  
**Tél :** + 212 5 37 27 83 00  
**Fax :** +212 5 37 67 40 15  
[www.visitmorocco.com](http://www.visitmorocco.com)

## OFFICE NATIONAL DES AEROPORTS

**Adresse :** Aéroport Mohammed V, Nouaceur. B.P. : 52  
**Tél :** +212 5 22 43 58 58  
**Numéro économique:** 080 1000 224  
[www.onda.ma](http://www.onda.ma)

## SOCIÉTÉ MAROCAINE D'INGÉNIERIE TOURISTIQUE

**Adresse :** Av. Ennakhil, Hay Ryad- Rabat  
**Tél :** +212 5 38 01 02 62  
**Fax :** +212 5 37 77 30 74  
[www.smit.gov.ma](http://www.smit.gov.ma)

# Au niveau territorial

AG

## AGADIR

**Adresse :** Av. du Prince Héritier Sidi Mohammed - Imm. A  
**Tél :** +212 5 28 84 63 77/79  
**Fax :** +212 528 84 63 78  
**E-mail:** afetouak@tourisme.gov.ma

FE

## FES

**Adresse :** Place de la resistance im.Bennani  
**Tél :** +212 5 35 62 34 60  
**Fax :** +212 5 35 65 43 70  
**E-mail :** alamniai@tourisme.gov.ma

RA

## RABAT

**Adresse :** 22, Avenue d'Alger hassan  
**Tél :** +212 5 37 66 06 63 / 537 73 06 45  
**Fax :** +212 5 37 72 59 91  
**E-mail:**nsridi@tourisme.gov.ma

CA

## CASABLANCA

**Adresse :** 55, Rue Omar Slaoui  
**Tél:** +212 5 22 27 95 33  
**Fax :** +212 522 20 59 29  
**E-mail :**fbouabd@tourisme.gov.ma

MA

## MARRAKECH

**Adresse :** Place Abdelmoumen Ben Ali  
**Tél:** +212 5 24 43 61 31/79  
**Fax:** +212 524 43 60 57  
**E-mail:**fchbaniidrissi@tourisme.gov.ma

ME

## MEKNES

**Adresse :** Place administrative  
**Tél:** +212 535 52 44 26 / 535 51 60 22  
**Fax:** +212 535 51 60 46  
**E-mail:** akhemlichi@tourisme.gov.ma

OUJ

## OUJDA

**Adresse :** Place du 16 août  
**Tél:** +212 5 36 68 56 31  
**Fax:** +212 5 36 68 90 89  
**E-mail :**aabdellaoui@tourisme.gov.ma

AL

## AL HOCEIMA

**Adresse :** Av. de Marrakech  
**Tél :** +212 5 39 98 11 85  
**Fax:** +212 5 39 98 54 76  
**E-mail:**adahna@tourisme.gov.ma

ES

## ESSAOUIRA

**Adresse :** Rue Al Kahira  
**Tél :** +212 5 24 78 35 32  
**Fax :** +212 5 24 78 35 30  
**E-mail :** malaoui@tourisme.gov.ma

OUA

## OUARZAZATE

**Adresse :** Avenue Mohamed V  
**Tél :** +212 5 24 88 24 85  
**Fax :** +212 5 24 88 52 90  
**E-mail:** mlaghdef@tourisme.gov.ma

AZ

## AZILAL

**Adresse :** Rue Tarik Ibn Ziad, Av. Hassan II  
**Tél :** +212 5 23 45 87 22  
**Fax :** +212 5 23 45 83 34  
**E-mail :** michou@tourisme.gov.ma

GU

## GUELMIM

**Adresse :** 17, Rue Lahbab Bd Prince Héritier Sidi Mohamed  
**Tél :** +212 5 28 87 29 11  
**Fax :** +212 5 28 87 21 70  
**E-mail:** arajjalaoui@tourisme.gov.ma

SE

## SETTAT

**Adresse :** Av. Hassan II Imm. AL AHRAM  
**Tél :** +212 5 23 40 58 05  
**Fax :** +212 5 23 40 58 07  
**E-mail:** arhalem@tourisme.gov.ma

BE

## BENI MELLAL

**Adresse :** Av. Hassan II Imm. Chichaoua 1er étage  
**Tél:** +212 5 23 48 78 29  
**Fax:** +212 5 23 48 87 27  
**E-mail:** abaouden@tourisme.gov.ma

IF

## IFRANE

**Adresse :** Bd Mohammed V – B.P. 15 Ifrane  
**Tél :** +212 5 35 56 68 21  
**Fax :** +212 5 35 56 68 22  
**E-mail:** mouadaani@tourisme.gov.ma

SA

## SAFI

**Adresse :** Rue Imam Malik  
**Tél:** +212 5 24 62 24 96  
**Fax :** +212 5 24 62 45 53  
**E-mail:** mmemlouk@tourisme.gov.ma

DA

## DAKHLA

**Adresse :** 1, Rue Tiris  
**Tél :** +212 5 28 89 83 89  
**Fax :** +212 5.28 89 83 55 / 5 28 89 83 88  
**E-mail:** dendour@tourisme.gov.ma

LA

## LAAYOUNE

**Adresse :** Rue de l'Islam B.P 471  
**Tél :** +212 5 28 89 16 94 / 5 28 99 52 83  
**Fax :** +212 5 28 89 16 95  
**E-mail :** aelalaoui@tourisme.gov.ma

TA

## TANGER

**Adresse :** 29, Boulevard Pasteur  
**Tél :** +212 5 39 94 80 50  
**Fax :** +212 5 39 94 86 61  
**E-mail:** sabassi@tourisme.gov.ma

EL

## EL JADIDA

**Adresse :** 33, Place Med V - Imm. Chambre de Commerce et d'Industrie  
**Tél :** +212 5 23 34 47 88  
**Fax :** +212 5 23 34 47 89  
**E-mail :** aainrahba@tourisme.gov.ma

NA

## NADOR

**Adresse :** 88 bd ibn rochd  
**Tél :** +212 5 36 33 03 48  
**Fax :** +212 5 36 33 54 52  
**E-mail :** sdrif@tourisme.gov.ma

TA

## TATA

**Tél :** +212 5 28 80 21 31  
**Fax :** +212 5 28 80 21 75  
**E-mail :** melkhaloufi@tourisme.gov.ma

ER

## ERRACHIDIA

**Adresse :** Bd My Ali Chérif  
**Tél :** +212 5 35 62 34 60 / 5 35 57 09 44  
**Fax :** +212 5 35 65 43 70  
**E-mail :** mlaabab@tourisme.gov.ma

TE

## TETOUAN

**Adresse :** 30, av.Med V  
**Tél :** +212 5 39 96 19 15 / 5 39 96 19 16  
**Fax :** +212 5 39 96 19 14 / 5 39 96 36 97  
**E-mail:** arahmani@tourisme.gov.ma

ZA

## ZAGORA

**Adresse :** BP 397 CP 45900  
**Tél :** +212 5 24 83 83 70  
**E-mail :** knajib@tourisme.gov.ma

## NOUS CONTACTER



### Europe :



#### OFFICE NATIONAL MAROCAIN DU TOURISME FRANCE

Adresse : 161, Rue Saint Honoré , 75001 Paris – France

Email : khalid.mimi@onmt.org.ma

Téléphone : +33 1 42 60 63 50



#### OFFICE NATIONAL MAROCAIN DU TOURISME ESPAGNE

Adresse : Ventura Rodriguez N° 24 1° IZQ – 28008 Madrid

Email : mohamed.sofi@onmt.org.ma

Téléphone : +34 91 541 29 95



#### OFFICE NATIONAL MAROCAIN DU TOURISME ROYAUME UNI

Adresse : 205 Regent Street – London W 1 B 4 HB

Email : jkilito@onmt.org.ma

Téléphone : +44 207 437 00 73



#### OFFICE NATIONAL MAROCAIN DU TOURISME ALLEMAGNE/AUTRICHE/SUISSE

Adresse : 59 Graf Adolf Strass – 40210 Dusseldorf

E-mail : karim.harouchi@onmt.org.ma

Téléphone : + 49 211 37 05 51 / 52



#### OFFICE NATIONAL MAROCAIN DU TOURISME PORTUGAL

Adresse : Rua Artilharia Um, n°79 Loja A 125-0380 Lisbonne

Email : abdellatif.achachi@onmt.org.ma

Téléphone : +351 21 388 58 71



#### OFFICE NATIONAL MAROCAIN DU TOURISME ITALIE

Adresse : 23 Via Larga – 20122 Milan

Email : aziz.mnii@onmt.org.ma

Téléphone : +39 02 58 30 36 33



#### OFFICE NATIONAL MAROCAIN DU TOURISME SUÈDE

Adresse : Sturegatan 16, S 114 36, Stockholm

Email : ybenlayachi@onmt.org.ma

Téléphone : +46 86 61 95 04



#### OFFICE NATIONAL MAROCAIN DU TOURISME POLOGNE

Adresse : KOZIA 5A m. 1 warszawa 00-070

Email : rachid.ennaciri@onmt.org.ma

Téléphone : 00 48 780 187 890



#### OFFICE NATIONAL MAROCAIN DU TOURISME RUSSIE

Adresse : Bolshaya Nikitskaya, str. 51 Moscow 121069

Email : samir.soussi@onmt.org.ma

Téléphone : +74 95 771 6 917



#### OFFICE NATIONAL MAROCAIN DU TOURISME BELGIQUE

Adresse : Avenue Louise 402, 1050, Bruxelles

Email : rabia.talhimet@onmt.org.ma

Téléphone : +32 2 646 63 20



#### OFFICE NATIONAL MAROCAIN DU TOURISME USA

Adresse : 104 West 40th street suite 1820 New-York 10018

Email : ghadouani@onmt.org.ma

Téléphone : +1 212 221 1583



#### OFFICE NATIONAL MAROCAIN DU TOURISME CANADA

Adresse : 1800, avenue McGill College, Suite 2450, Montréal Québec H3A 3J6

Email : kenza.soubaa@onmt.org.ma

Téléphone : + 1 51 48 42 81 11

### MENA/Asie :



#### OFFICE NATIONAL MAROCAIN DU TOURISME UAE

Adresse : Building N 42 Floor 13 office number 1302 Three Sails Tower PB: 130004 Abu Dhabi

Email : jihad.chakib@onmt.org.ma

Téléphone : +971 2 666 0710



#### OFFICE NATIONAL MAROCAIN DU TOURISME CHINE

Adresse : 4-1-32, Sanlitun Diplomatic Residence Compound No 1, Gongti Beilu, Chaoyang District, Beijing 100600

Email : khalid.fathi@onmt.org.ma

Mobile : +86 1 3 911 803 091

### Afrique:



#### OFFICE NATIONAL MAROCAIN DU TOURISME SENEGAL

Adresse : 3ème étage, Résidence Rokaya 08, Route du Méridien Président

Email : mehdi.benghanem@onmt.org.ma

Téléphone : +221 84 78 871

## ASSISTANCE ET INFORMATION



Allô veille épidémiologique

08 100 47 47



Allô Covid-19

300



Allô SAMU

141

Wiqaytna l'application de notification d'exposition au Coronavirus au Maroc

