

MINISTRE DU TOURISME

ARRETE N° 4902/2001 /MINTOUR

Fixant les modalités d'exploitation, les normes des établissements d'hébergement faisant l'objet de classement et les aptitudes professionnelles des responsables.

LE MINISTRE DU TOURISME,

Vu la Constitution,

Vu la Loi n°95-017 du 25 août 1995 portant Code du Tourisme ;

Vu le décret n°99-954 du 15 décembre 1999 relatif à la mise en compatibilité des investissements avec l'environnement ;

Vu le décret n°2001-027 du 10 janvier 2001 portant refonte du décret n°96-773 du 03 septembre 1996 relatif aux normes régissant les entreprises, établissements et opérateurs touristiques ainsi que leurs modalités d'application ;

Vu le décret n°98-522 du 23 juillet 1998 portant nomination du Premier Ministre, Chef du Gouvernement ;

Vu le décret n°98-530 du 31 juillet 1998 portant nomination des Membres du Gouvernement ;

Vu le décret n°97-219 du 27 mars 1997 fixant les attributions du Ministre du Tourisme ainsi que l'organisation générale de son Ministère ;

A R R E T E :

Article premier : En application de l'article 65 du décret n° 2001-027 du 10 janvier 2001, le présent arrêté fixe les modalités d'exploitation, les normes des établissements d'hébergement faisant l'objet de classement et les aptitudes professionnelles des responsables.

Sont considérés comme établissements d'hébergement faisant l'objet de classement les hôtels, motels, relais et écolodges définis par les dispositions des articles 41, 42, 43 et 48 du décret précité.

Article 2 : En application des dispositions de l'article 7 du décret n° 2001-027 du 10 janvier 2001 précité, l'obtention d'un avis préalable du Ministre chargé du Tourisme ou de l'autorité à qui il délègue son pouvoir est obligatoire.

L'implantation des écolodges doit respecter les dispositions prévues dans le cahier des charges établi éventuellement à cet effet, selon les spécificités de chaque zone.

Article 3 : Avant l'exploitation de tout établissement, une demande d'autorisation d'ouverture doit être déposée auprès de l'Administration du tourisme dont relève le lieu d'implantation de l'établissement laquelle délivre un récépissé de dépôt.

Article 4 : Les dispositions communes à tous ces établissements figurent en annexe I du présent arrêté.

Article 5 : Les hôtels, motels, relais et écolodges, sont classés en catégorie allant de un (01) à trois (03) "RAVINALA" et de une (01) à cinq (05) "ETOILES".

Les hôtels, motels, relais et écolodges classés "RAVINALA" sont ceux dont les équipements, et l'état d'entretien correspondent aux normes définies à l'annexe II du présent arrêté.

Les hôtels, motels, relais et écolodges classés "ETOILES" sont ceux dont les équipements, l'état d'entretien et le niveau de qualification du personnel correspondent aux normes définies à l'annexe III du présent arrêté.

Article 6 : La demande de classement de l'établissement doit être déposée en même temps que la demande d'ouverture auprès de l'Administration du tourisme dont relève le lieu d'implantation de l'établissement laquelle délivre un récépissé de dépôt.

Article 7 : Les modèles-types de demande d'avis préalable, d'autorisation d'ouverture et de classement ainsi que la liste des dossiers accompagnant ces demandes figurent en annexes de l'arrêté n°4889/2001. /MINTOUR du 19 avril 2001 fixant la composition des dossiers de demande d'avis préalable au projet de construction, d'aménagement et d'extension des établissements d'hébergement et/ou de restauration ainsi que celle des dossiers de demande d'autorisation d'ouverture et de classement.

Article 8 : Sont et demeurent abrogées toutes dispositions antérieures contraires à celles du présent arrêté.

Article 9 : Le présent arrêté sera enregistré, publié au Journal Officiel de la République et communiqué partout où besoin sera.

Fait à Antananarivo, le 19 avril 2001

LE MINISTRE DU TOURISME

RAZAFIMANJATO Blandin

ANNEXE I
À L'ARRÊTÉ N° 4902/2001 /MINTOUR DU 19 AVRIL 2001

DISPOSITIONS COMMUNES À TOUS LES ÉTABLISSEMENTS D'HÉBERGEMENT FAISANT L'OBJET DE CLASSEMENT

Les établissements d'hébergement faisant l'objet de classement doivent respecter les réglementations définies par :

- la loi n°90-033 du 21 décembre 1990 portant Charte de l'Environnement Malagasy ;
- l'ordonnance n°60-167 du 03 octobre 1960 relative à l'Urbanisme ;
- l'ordonnance n°62-072 du 29 septembre 1962 portant Codification des Textes Législatifs concernant la Santé Publique ;
- le décret n°89-017 du 18 janvier 1989 instaurant les travaux de l'eau et de l'assainissement ;
- le décret n°99-954 du 15 décembre 1999 relatif à la mise en compatibilité des investissements avec l'environnement ;
- la circulaire interministérielle n°98/001 MINATV/HBD/MI du 12 juin 1998 relative à la gestion de l'espace urbain.

Ces établissements doivent :

- être réalisés selon des normes de sécurité assurant une protection adéquate de la clientèle;
- être conçus selon les spécificités de chaque région;
- être organisés selon un plan de circulation intérieure permettant, en cas de besoin, une évacuation aisée des personnes hébergées ;
- être conçus et organisés de manière à garantir la salubrité, et notamment être raccordés à un système collectif d'évacuation des eaux usées, eaux-vannes et pluviales ou disposer d'un équipement propre assurant la même fonction, et être desservis par un système collectif d'évacuation des ordures et déchets solides ou disposer d'un équipement spécifique, salubre et éloigné de l'établissement, assurant cette fonction.

ANNEXE II

À L'ARRÊTÉ N°4902/2001 /MINTOUR DU 19 AVRIL 2001

NORMES DES ÉTABLISSEMENTS D'HÉBERGEMENT DE LA CATÉGORIE RAVINALA

Les établissements d'hébergement classés RAVINALA sont des ensembles cohérents d'installations matérielles et de services fournis à la clientèle.

I - LES PARTIES COMMUNES OUVERTES A LA CLIENTELE

Elles comprennent:

- 1- L'entrée
- 2- La réception
- 3- La salle d'attente
- 4- Les couloirs et allées desservant les chambres et les différents locaux ouverts à la clientèle
- 5- La salle de petit déjeuner
- 6- Les sanitaires et autres équipements.

Les établissements classés Ravinala doivent disposer d'une protection efficace contre les insectes et les parasites

Désignation	1 RAVINALA	2 RAVINALA	3 RAVINALA
• I - LES PARTIES COMMUNES OUVERTES A LA CLIENTELE			
ENTRÉE	<ul style="list-style-type: none"> • Elle doit être clairement identifiable, propre à l'hôtel et conduire directement à la réception • Elle doit être bien éclairée. 		
RECEPTION	<ul style="list-style-type: none"> • Elle comporte un comptoir et un équipement (casiers ou autres), non accessible aux clients, où les clés et les messages sont laissés en dépôt. 		
			Un local dans lequel la clientèle à l'arrivée ou en partance peut déposer ses bagages
SALLE D'ATTENTE	<ul style="list-style-type: none"> • Une installation sanitaire en parfait état d'entretien et de propreté à toute heure du jour doit être installée près de la salle d'attente. • La salle d'attente doit être équipée de sièges 		
	Superficie minimale :		
	8m ²	8m ²	10m ²
			<ul style="list-style-type: none"> • Un appareil téléphonique à la disposition de la clientèle doit être installé dans la salle. • La salle d'attente doit comporter un petit salon équipé de fauteuils.
ZONES DE CIRCULATION DE LA CLIENTELE	<ul style="list-style-type: none"> • Les couloirs doivent avoir une largeur conforme aux normes de sécurité (minimum 1,20m) et un éclairage suffisant ne laissant pas subsister des zones obscures. • Les couloirs doivent être correctement aérés et en état de propreté permanente. • L'escalier doit être équipé d'une main-courante. Sa largeur doit être conforme aux normes de sécurité (minimum 1,20m). Il doit disposer d'un éclairage suffisant. 		
SALLE DE PETIT DEJEUNER			Une petite salle pour servir le petit déjeuner est obligatoire.

Désignation	1 RAVINALA	2 RAVINALA	3 RAVINALA
SANITAIRES ET AUTRES EQUIPEMENTS	<p>A proximité des chambres non équipées de WC et de douche privés, doivent être installés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un WC avec papier hygiénique et une douche en parfait état d'entretien et de propreté permanente, par tranche de cinq chambres. - La douche doit être installée dans une cabine pouvant être totalement fermée de l'intérieur et comportant une partie séparée pour se dévêtir. 		
II - LES LOCAUX A USAGE PRIVATIF			
LES CHAMBRES ET LEURS EQUIPEMENTS	Nombre minimum de chambres :		
	6	7	8
	Surface minimale (sanitaire non compris) de la partie privative mise à la disposition de chaque client :		
	Chambre individuelle : 8m ²		
	Chambre pour 2 personnes :		
	10 m ²	10 m ²	12 m ²
	Toutes les chambres doivent être équipées de :		
	<ul style="list-style-type: none"> - 1 lavabo, - 1 glace, - 1 lampe, - 1 tablette pour effets de toilette personnels, - 1 prise électrique. 		
	Toutes les chambres doivent être reliées à la réception par une sonnerie d'appel		
			Un poste téléphonique par étage est exigé
	Une fenêtre ouvrant sur l'extérieur est exigée pour permettre une bonne aération.		
	L'éclairage doit être suffisant et permettre la lecture en tout point de la pièce.		
La surface minimale d'installation entourant chaque bungalow est de :			
20 m ²	20 m ²	25 m ²	
SALLE D'EAU ET WC PRIVATIFS	La proportion des chambres devant être équipées de salle d'eau privative et WC privatif est de :		
10%	20%	30%	
CARACTERISTIQUES DES SALLES D'EAU ET WC PRIVATIFS OU COMMUNS	<ul style="list-style-type: none"> • Une fenêtre ouvrant sur l'extérieur ou un système d'aération doit permettre l'évacuation des vapeurs d'eau ou d'odeur. • L'éclairage doit être suffisant. • La superficie de la salle d'eau doit permettre un usage commode des équipements : <ul style="list-style-type: none"> - salle d'eau privative : 2 m² - salle d'eau commune, cabine incluse : 3 m² • La superficie du WC commun ou privatif est de 2 m² • Les murs et sols doivent être aménagés de manière à ne pas être endommagés par l'humidité ou par l'utilisation régulière de désinfectant ou de détergent. 		
LES ELEMENTS DE RANGEMENT	Chaque chambre doit être dotée d'un placard ou d'une armoire de rangement avec cintres et étagères en nombre suffisant. Le volume et surface de rangement doivent être suffisants pour permettre le rangement des effets vestimentaires.		
LE MOBILIER	Chaque chambre doit être meublée :		
	<ul style="list-style-type: none"> - d'un lit d'une dimension au moins égale à 90 x 200 cm pour les clients individuels et à 140 x 200 cm pour les lits à deux places ; - d'une table permettant d'écrire et d'une chaise ; - d'une literie régulièrement entretenue. 		
	La présence d'une corbeille à papier dans chaque chambre est obligatoire.		
			Les lampes de chevet sont obligatoires

Désignation	1 RAVINALA	2 RAVINALA	3 RAVINALA
<p align="center">LES PARTIES COMMUNES RESERVEES AU SERVICE</p>	<p>L'établissement doit disposer de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un (1) local destiné à entreposer les produits et matériels d'entretien ; - un (1) local destiné à entreposer les draps, couvertures et autre linge de toilette. 		
<p align="center">LES SERVICES DIRECTEMENT LIES A LA FONCTION DE L'ETABLISSEMENT D'HEBERGEMENT</p>	<ul style="list-style-type: none"> - L'accueil doit être assuré par un personnel compétent parlant au moins une langue étrangère. - L'affichage, près de la réception, des caractéristiques de fonctionnement spécifiques de l'établissement doit être en malagasy et en français. - Les informations écrites dans les chambres concernant l'établissement (tarifs, règlement de l'établissement à l'intention des clients, heures de repas) doivent être rédigées en malagasy et en français. - Les services de premier secours sont obligatoires notamment l'existence d'une boîte à pharmacie contenant des instruments d'urgence, des objets de pansement et des médicaments de première nécessité. - Le nettoyage quotidien des chambres et salle d'eau est obligatoire. - La fourniture de draps, de taies, de couvertures, de savons de toilette, de serviettes de toilette (dimension au moins égale à 70 x 50 cm) et de papier hygiénique est obligatoire. - Le changement de draps et linge de toilette doit être effectué à chaque départ du client et toutes les trois nuitées lorsque celui-ci reste plusieurs nuitées dans la même chambre. 		
<p align="center">SECURITE</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Des équipements contre l'incendie sont obligatoires à chaque niveau. Ils doivent être maintenus dans d'excellentes conditions de fonctionnement à tout moment. - Des sorties et/ou des escaliers de secours doivent être prévus et leurs emplacements doivent être bien indiqués. - La sécurité de l'établissement doit être assurée en permanence. 		
<p align="center">PERSONNEL</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Le service doit être assuré par un personnel compétent, de bonne présentation et vêtu de tenues appropriées. - L'établissement doit être dirigé par un cadre compétent. 		

ANNEXE III

À L'ARRÊTÉ N°4902/2001 /MINTOUR DU 19 AVRIL 2001 NORMES DE CLASSEMENT DES ÉTABLISSEMENTS D'HÉBERGEMENT FAISANT L'OBJET DE CLASSEMENT DE LA CATÉGORIE ÉTOILE

Les établissements d'hébergement classés "ÉTOILE" sont des ensembles cohérents d'installations matérielles et de prestations fournies à la clientèle.¹

I - LES PARTIES COMMUNES OUVERTES A LA CLIENTELE

Elles comprennent:

1. L'entrée,
2. La réception,
3. Les locaux d'accueil et salons,
4. Les zones de circulation (couloirs, ascenseur, allées, ...) desservant les chambres et les différents locaux ouverts à la clientèle,
5. La salle de petit déjeuner,
6. Les garages ou parking.

Les établissements d'hébergement classés "Étoile" doivent disposer d'une protection efficace contre les insectes et les parasites.

Pour les établissements d'hébergement des catégories 4 et 5 étoiles, la conception architecturale doit permettre aux personnes handicapées physiques d'accéder à l'entrée de l'établissement, à la réception et à l'ensemble des parties communes situées au même niveau que celle-ci. Cette prescription est souhaitée pour les autres catégories.

Désignation	1 ÉTOILE	2 ÉTOILES	3 ÉTOILES	4 ÉTOILES	5 ÉTOILES
PARTIES COMMUNES			Elles doivent disposer: - d'un équipement de chauffage ou de climatisation permettant d'assurer dans des locaux clos, quels que soit la saison et le moment, une température comprise entre 18 et 25 °C; - d'un équipement permettant d'assurer, en cas de panne ou de défaillance des réseaux de distribution d'électricité ou d'eau: <ul style="list-style-type: none">▪ un service électrique minimum d'éclairage permettant de se diriger,▪ un service d'ascenseur,▪ un équipement permettant de pallier les déficiences temporaires des services publics de distribution des eaux et d'élimination des eaux usées, des eaux pluviales et des déchets solides et ordures²		

ENTRÉE	L'entrée, dont la taille et l'aménagement intérieur sont en rapport avec la catégorie de l'établissement, doit être clairement identifiable, propre à l'établissement et conduire directement à la réception ³ . Elle doit bénéficier à toute heure d'un éclairage extérieur et intérieur permettant la lecture en tout point de la pièce.				
RÉCEPTION	Elle doit être visible depuis l'entrée et comporter: - Un comptoir sur lequel il est possible d'écrire et derrière lequel, se tient en permanence au moins une personne ; - Un équipement (casiers ou autres), non accessible aux clients, où les clés et les messages doivent être laissés en dépôt ; - Un local clos dans lequel la clientèle à l'arrivée ou en partance peut déposer ses bagages. - Un coffre-fort où la clientèle peut déposer ses objets de valeur, à l'exception de la catégorie "1 Étoile",				
LES LOCAUX D'ACCUEIL ET SALON	Les établissements doivent disposer de locaux d'accueil ou de salons permettant à la clientèle de se réunir et de recevoir des visiteurs ailleurs que dans les chambres.				
	La superficie minimale exigible dépend du nombre de chambres et varie entre les limites indiquées ci-dessous:				
	10m ²	20m ²	35m ²	35m ²	35m ²
	Au-delà de 10 chambres augmenter de 1m ² par chambre supplémentaire			Au-delà de 10 chambres augmenter de 2m ² par chambre supplémentaire	
	Plus de 25 chambres superficie minimale exigée: 25 m ²	Plus de 30 chambres superficie minimale exigée: 40 m ²	Plus de 55 chambres superficie minimale exigée: 80 m ²	Plus de 95 chambres superficie minimale exigée :120 m ²	Plus de 135 chambres superficie minimale exigée: 160 m ²
	Les locaux d'accueil ou salons doivent être équipés de sièges d'une qualité en rapport avec le classement				
		Les locaux d'accueil ou salons doivent disposer d'un poste téléviseur.			
ZONE DE CIRCULATION DE LA CLIENTELE	- Les couloirs doivent être d'une largeur conforme aux normes de sécurité (1,20m au minimum) comprises dans un même bloc; - Les allées doivent être aménagées de manière à garantir l'absence de boues et de flaques d'eau pour les unités pavillonnaires; - L'escalier doit suivre les normes de sécurité (largeur minimale de 1,20m, installation d'une main courante, système antidérapant) - La zone de circulation doit être suffisamment éclairée 24 heures sur 24, de manière à ne laisser subsister des zones obscures ; - La zone de circulation doit être correctement aérée, dépourvue d'humidité et d'odeurs désagréables même passagères.				
	L'ascenseur, dont la capacité doit être en rapport avec celle de l'établissement. est obligatoire, dès que l'établissement est construit sur plus de:				
	Trois étages (R+3)			Deux étages (R+2)	
	Les couloirs doivent être recouverts de tapis ou autres matériaux insonores				
SALLE DE PETIT DÉJEUNER	Le nombre de places doit être égal à la moitié du nombre de personnes pouvant être accueillies dans les chambres de l'établissement ⁴ .				

SANITAIRES COMMUNS ET AUTRES EQUIPEMENTS DE CONFORT	<p>Implantés près de la réception et des locaux:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les installations sanitaires doivent être en parfait état d'entretien et de propreté à toute heure. - L'importance de ces installations sanitaires varie en fonction du nombre de chambres : des WC séparés (hommes, dames) avec papier hygiénique, des lavabos surmontés d'un miroir, avec eau chaude à partir de la catégorie 3 étoiles, des savons et équipement pour essuyer les mains. - Un système de communication téléphonique doit être à la disposition de la clientèle. <p>A proximité des chambres:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si l'établissement comporte des chambres non équipées de WC privatif (1 et 2 Étoiles), un WC en parfait état d'entretien et de propreté à toute heure par tranche de 4 chambres avec papier hygiénique est obligatoire. - Si l'établissement comporte des chambres non équipées de téléphone (1 et 2 Étoiles), un poste téléphonique par tranche de 6 chambres est obligatoire. Ces postes sont implantés dans les zones de circulation des chambres avec minimum d'un poste par étage 	
GARAGES OU PARKING	Le rapport entre le nombre de chambres et le nombre de places de garage ou de parking est présenté comme suit :	
	30%	50%

II - LES LOCAUX A USAGE PRIVATIF

Désignation	1 ÉTOILE	2 ÉTOILES	3 ÉTOILES	4 ÉTOILES	5 ÉTOILES
Chaque élément d'habitation mis à la disposition de la clientèle comprend la chambre proprement dite, disposant d'une salle d'eau privative et d'un WC privatif et équipée d'éléments de rangement et d'un mobilier adéquat.					
Les chambres et leurs équipements					
DISPOSITIONS GENERALES	Le nombre minimum de chambres est de :				
	10		20 dont 10% de Suites		
	Des fenêtres ouvrant sur l'extérieur, permettant une bonne aération et munies d'un système permettant de faire l'obscurité dans la pièce à tout moment de la journée sont obligatoires.				
	Un éclairage suffisant pour permettre une lecture en tout point de la pièce, avec commande à l'entrée de la chambre et à la tête du lit (un va-et-vient) est obligatoire.				
	L'aménagement de la chambre doit assurer une isolation acoustique.				
	L'installation de sonnerie d'appel reliant les chambres à la réception à défaut de téléphone est nécessaire.				

Désignation	1 ÉTOILE	2 ÉTOILES	3 ÉTOILES	4 ÉTOILES	5 ÉTOILES
L e s c h a m b r e s e t l e u r s é q u i p e m e n t s					
DISPOSITIONS GÉNÉRALES			Un système de chauffage et/ou climatisation doit permettre de maintenir une température intérieure comprise entre 18 et 25 °C, en toute saison et à tout moment. Le fonctionnement du climatiseur ne doit pas être source de nuisances sonores.		
			Un téléphone permettant de communiquer avec l'extérieur de l'établissement dans chaque chambre est obligatoire.		
			Un coffre-fort doit être installé dans chaque chambre.		
				Un poste téléviseur doit être installé dans chaque chambre.	
			La présence d'un mini bar est obligatoire dans chaque chambre.		
PARTIE PRIVATIVE A LA DISPOSITION DE CHAQUE CLIENT⁵	La surface minimale de la partie privative est fixée comme ci-après :				
	Chambre individuelle				
	10 m ²	12 m ²	20 m ²	25 m ²	30 m ²
	Chambre pour deux personnes				
	12 m ²	14 m ²	25 m ²	30 m ²	35 m ²
	Chambre pour trois personnes				
14 m ²	16 m ²	28 m ²	35 m ²	40 m ²	
DANS LE CAS D'HOTELS FORMES DE BUNGALOWS	La superficie minimale de chaque chambre doit être conforme à la surface présentée à la ligne " <i>partie privative à la disposition de chaque client</i> " ci-dessus.				
	La surface d'installation entourant chaque bungalow est fixée comme suit				
	30 m ²	50 m ²	80 m ²	90 m ²	100 m ²
	La disposition des bungalows et des ouvertures doit préserver l'intimité des clients				
EQUIPEMENT EN SALLE D'EAU PRIVATIVE ET WC PRIVATIF	La proportion des chambres devant être équipées de salle d'eau privative et de WC privatif en % est fixée comme suit :				
	Salle d'eau privative				
	50%	100%			
	WC privatif				
	50%	75%	100%		
Les chambres dépourvues de salle d'eau privative doivent disposer d'un lavabo équipé de la même manière que celui de salle d'eau privative (cf. " <i>équipement minimum des salles d'eau privatives</i> " ci-dessous.)					
LES ÉLÉMENTS DE RANGEMENT	Les volumes et surfaces de rangement, sous forme d'armoire ou de penderie ou de placard ou de roberie, doivent être suffisants pour permettre le rangement des effets et valises.				
	Les cintres et étagères en nombre suffisant doivent être disponibles, au minimum 3 par personne.				
LE MOBILIER	La chambre doit comporter : - Un lit d'une dimension au moins égale à 90cm x 200cm pour les lits individuels et à 140cm x 200cm pour les lits à deux places. La literie doit être en bon état et en rapport avec la catégorie de l'établissement ⁶ . - Une table permettant d'écrire avec chaise et corbeille à papier - Des lampes de chevet - Un porte-bagages				
				Une coiffeuse avec glace doit être installée.	

Désignation	1 ÉTOILE	2 ÉTOILES	3 ÉTOILES	4 ÉTOILES	5 ÉTOILES
Les salles d'eau et WC privés					
AMENAGEMENT	La fenêtre ouvrant sur l'extérieur ou le système d'aération doit permettre l'évacuation des vapeurs d'eau et odeurs. ⁷				
	Un éclairage suffisant et une alimentation électrique conformes aux exigences de sécurité sont obligatoires et aucune prise électrique ne doit être à la portée de main lorsqu'on est dans la baignoire ou sous la douche.				
	La superficie de la salle d'eau doit permettre un usage commode des équipements, dont la plus petite dimension est au moins égale à 1 mètre.				
	Les murs et sols doivent être aménagés de manière à ne pas être endommagés par des projections d'eau (carrelage ou autres matériaux spécifiques réalisés en matériaux permettant l'utilisation régulière de désinfectant ou de détergent).				
EQUIPEMENT MINIMUM DES SALLES D'EAU PRIVATIVES	L'installation d'un lavabo de dimensions au moins égales à 55 cm x 35 cm, équipé d'un trop plein et d'une bonde amovible est obligatoire.				
	Après du lavabo doivent être installés une glace, une lampe, une tablette sur laquelle peuvent être déposés les effets de toilette personnels, une prise de courant avec indication du voltage et une poubelle.				
	Une douche avec bac spécifique de dimensions au moins égales à 70 cm x 60 cm, pomme embout flexible ou pomme fixe, rideaux et antidérapant, alimentée d'eau chaude et d'eau froide doit être installée ⁸ .				
		Le lavabo doit être équipé d'un robinet mélangeur.			
			L'installation d'une baignoire alimentée d'eau chaude est obligatoire dans les salles d'eau.		
				Le lavabo et la douche doivent être équipés d'un système mitigeur d'eau chaude et froide.	
				Un sèche cheveux est obligatoire.	
WC PRIVATIF	L'installation d'un WC avec siège, chasse d'eau et système de fosse septique est obligatoire				

III LES PARTIES RESERVEES AUX DIFFERENTS SERVICES DE L'HOTEL

Ces parties sont composées : des locaux destinés à l'entreposage, des zones de circulation et des locaux réservés au personnel.

Désignation	1 ÉTOILE	2 ÉTOILES	3 ÉTOILES	4 ÉTOILES	5 ÉTOILES
ENTREPOSAGE	Doivent être prévus : - Un local destiné à entreposer les produits et matériels d'entretien. - Un local destiné à entreposer le linge nécessaire pour l'exploitation de l'établissement.				
LES ZONES DE CIRCULATION	Pour les hôtels bâtis sur plusieurs niveaux :		Un escalier de service doit être prévu		
				Un ascenseur de service doit être installé lorsqu'il existe un ascenseur pour la clientèle.	
LES LOCAUX RESERVES AU PERSONNEL	Doivent être isolés des zones d'exploitation				
	Un vestiaire homme et un vestiaire femme doivent être installés.				
	Des sanitaires complets (douche, WC, lavabos).				

IV - LES SERVICES LIES A LA FONCTION D'HEBERGEMENT

Les services directement liés à la fonction d'hébergement sont rendus soit, dans les parties communes, soit en chambres.

Désignation	1 ÉTOILE	2 ÉTOILES	3 ÉTOILES	4 ÉTOILES	5 ÉTOILES
SERVICES DANS LES PARTIES COMMUNES	L'accueil doit être assuré 24 heures /24 par un personnel parlant le malagasy et une langue étrangère.		L'accueil doit être assuré 24heures/24 par un personnel parlant au moins deux langues étrangères en plus du malagasy.		
	Des bagagistes doivent être prévus.				
	L'hôtel doit assurer un service de petit déjeuner.				
	L'affichage des caractéristiques de fonctionnement spécifiques de l'établissement, près de la réception, est obligatoire.				
	Le service de premier secours, tel que le service médical d'urgence doit être prévu.				
	Les informations écrites concernant l'hôtel (tarif, consignes en cas d'incendie, renseignements sur l'utilisation du téléphone, numéros de tous les services de l'établissement) doivent être affichées.				
	La pancarte " ne pas déranger " doit être prévue.				
			Le service parking doit être assuré.		
SERVICES EN CHAMBRE	Le nettoyage quotidien des chambres et des sanitaires doit être effectué.				
	Le linge de toilette doit être changé quotidiennement. (fournitures de savon de toilette).				
	Les draps, couvertures doivent être changés après chaque départ et au moins toutes les trois (03) nuitées lorsque le client reste plusieurs nuitées dans la même chambre.				
		Le changement de draps, couvertures doit se faire toutes les deux nuitées.			
SERVICES EN CHAMBRE	La fourniture de deux serviettes de dimensions au moins égale à 80 cm x 50cm en plus d'une serviette de bain par personne hébergée dans la chambre est obligatoire.				
		Possibilité de prendre le petit déjeuner dans les chambres.			

Désignation	1 ÉTOILE	2 ÉTOILES	3 ÉTOILES	4 ÉTOILES	5 ÉTOILES
			Le changement quotidien des draps; la fourniture de deux serviettes de dimensions au moins égale à 80cm x 50cm et d'une serviette de bain de dimensions au moins égales à 120 cm x 80 cm par personne hébergée dans la chambre ainsi que de savons et autres produits d'accueil sont obligatoires.		
			Des papiers à lettre avec enveloppe doivent être disponibles dans les chambres.		
			Le service de réveil à toute heure doit être assuré.		
				Un service de restauration rapide entre 5 heures jusqu'à minuit doit être assuré.	
				Le nettoyage des chambres sur demande jusqu'à minuit doit être assuré.	
				Les peignoir de bain, bonnet de bain, bain de mousse, mousse à raser, shampoing, désodorisant produits de cirage doivent être disponibles dans les chambres.	

V - LES SERVICES DESTINES A FACILITER LE SEJOUR ET LE RENDRE PLUS AGREABLE

Désignation	1 ÉTOILE	2 ÉTOILES	3 ÉTOILES	4 ÉTOILES	5 ÉTOILES
	Le service de lavage et celui du repassage doivent être assurés				
LES SERVICES DESTINES A FACILITER LE SEJOUR ET LE RENDRE PLUS AGREABLE			Un service express de lavage, de repassage et un service postal doivent être assurés :		
				<ul style="list-style-type: none"> - Un service d'informations touristiques doit être assuré à la réception. - Le service de transfert vers l'aéroport, la gare ou le port doit être assuré. - Possibilité d'utiliser dans l'établissement ou à proximité immédiate une installation sportive ou de mise en forme (Piscine, sauna) - Possibilité de recourir dans l'établissement ou à proximité immédiate aux services d'un coiffeur ou d'un salon de beauté. - Une station de taxi doit exister à proximité de l'établissement. 	

VI - SERVICES ANNEXES POUR LES HOTELS, MOTELS ET RELAIS

Désignation	1 ÉTOILE	2 ÉTOILES	3 ÉTOILES	4 ÉTOILES	5 ÉTOILES
SERVICES ANNEXES			Possibilité de faire de réservation de spectacle		
			Possibilité de trouver un marchand de journaux		
			Possibilité d'utiliser dans l'établissement ou à proximité immédiate: <ul style="list-style-type: none"> - une salle de réunion ; - un business center 		

Désignation	1 ÉTOILE	2 ÉTOILES	3 ÉTOILES	4 ÉTOILES	5 ÉTOILES
				<p>L'établissement doit disposer :</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'un business center - d'une salle de réunion 	
				<p>Possibilité aux clients d'accéder dans l'établissement ou à proximité immédiate, aux services :</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'une agence de voyages ; - d'un loueur de voitures avec ou sans chauffeur. <p>Sinon, l'établissement est tenu de fournir aux clients les informations nécessaires et les prestations y afférentes.</p>	

VII - SECURITE

Désignation	1 ÉTOILE	2 ÉTOILES	3 ÉTOILES	4 ÉTOILES	5 ÉTOILES
SECURITE	Les équipements contre l'incendie sont obligatoires à chaque niveau. Ils doivent être maintenus dans d'excellentes conditions de fonctionnement à tout moment.				
	Des sorties et des escaliers de secours doivent être prévus et leurs emplacements doivent être bien indiqués.				
	La sécurité de l'établissement doit être assurée en permanence.				

VIII - PERSONNEL

Désignation	1 ÉTOILE	2 ÉTOILES	3 ÉTOILES	4 ÉTOILES	5 ÉTOILES
QUALIFICATION PROFESSIONNELLE	Le service doit être assuré par un personnel compétent, de bonne présentation, et ayant des tenus appropriés à la fonction.				
	L'établissement doit être dirigé par une personne qualifiée, secondée par : - 1 responsable d'étage ; - 1 responsable d'accueil ; - 1 responsable de la lingerie tous, ayant la connaissance du métier (2 ans d'expérience professionnelle au minimum)		L'établissement doit être dirigé par une personne hautement qualifiée ayant sous sa direction : - 1 responsable d'hébergement ; - 1 responsable de réception - 1 responsable d'étage ; - 1 responsable de la lingerie ; - 1 responsable animation tous qualifiés (titulaires de diplômes ou certificats en la matière) et ayant au moins 5 ans d'expériences, aptes à transmettre leur connaissance au personnel. La présence d'au moins un employé sachant parler couramment l'anglais ou autre langue est obligatoire.		
				L'établissement doit être dirigé par une personne hautement qualifiée ayant sous sa direction : - 1 directeur d'hébergement ; - 1 responsable de réception ; - 1 chef lingère ; - 1 gouvernante d'étage - 1 responsable animation ; - 1 chef d'entretien. tous hautement qualifiés, capables de donner des formations au personnel et de le recycler	

Il est exigé pour chaque poste de l'établissement :

Désignation	1 ÉTOILE	2 ÉTOILES	3 ÉTOILES	4 ÉTOILES	5 ÉTOILES
DIRECTEUR D'HÔTEL	BTS spécialité " Hôtellerie " ou Diplôme équivalent en hôtellerie ou Expérience de 1 année dans l'hôtellerie et Maîtrise de deux langues étrangères	BTS spécialité " Hôtellerie " ou Diplôme équivalent en hôtellerie ou Expérience de 2 ans minimum dans l'hôtellerie et Maîtrise de deux langues étrangères	BTS spécialité " Hôtellerie " ou Diplôme équivalent en hôtellerie ou Expérience de 3 ans minimum dans l'hôtellerie et Maîtrise de deux langues étrangères	Diplôme de gestion hôtelière ou BTS spécialité " Hôtellerie " avec une expérience de 3 ans continus dans l'hôtellerie (Direction) et Maîtrise de deux langues étrangères	Diplôme de gestion hôtelière et Maîtrise de deux langues étrangères.
PERSONNEL DE RÉCEPTION	Expérience de 1 an en tant que réceptionniste. et Maîtrise de deux langues étrangères	Expérience de 2 ans en tant que réceptionniste et Maîtrise de deux langues étrangères	Expérience de 2 ans en tant que réceptionniste et Maîtrise de deux langues étrangères	Expérience de 2 ans en tant que réceptionniste et Maîtrise de trois langues étrangères	BTS spécialité " Hôtellerie " avec une expérience de 2 ans en tant que réceptionniste et Maîtrise de trois langues étrangères
PERSONNEL D'ÉTAGES	Connaissance du métier et parlant le français				
TENUE DU PERSONNEL	Les membres du personnel doivent porter un uniforme seyant, propre et en bon état.				

RECUEIL DE NOTES DE RENVOI

¹ Les matériaux et matières utilisés pour les aménagements intérieurs et extérieurs, la décoration et le mobilier doivent être en rapport avec le classement de l'établissement.

Les hôtels classés 4 et 5 étoiles doivent utiliser des matériaux, des matières et des équipements raffinés et traités avec goût.

Les matériaux, les matières et les équipements simples, sont acceptables pour les hôtels classés 1 ou 2 étoiles. De même, la qualité et le raffinement des services doivent être en rapport avec le classement de l'établissement.

² Ces obligations concernent les établissements raccordés aux réseaux. Pour ceux qui disposent d'une production autonome, le système mis en place doit être conçu de manière à limiter le risque de panne ou de défaillance.

³ Au cas où l'hôtel occuperait une partie d'un bâtiment, il doit être physiquement autonome par rapport aux autres parties et le nom de l'hôtel doit être visible de l'extérieur.

Si l'établissement comporte un restaurant, un bar ou tout autre type de commerce, compatible avec l'activité touristique, le client doit pouvoir gagner la réception sans avoir à traverser le restaurant, le bar ou le commerce ;

Pour le cas des établissements situés dans un parc ou à l'extrémité d'une allée privative, une indication claire permet d'identifier la partie hôtelière et de diriger le client vers la réception.

⁴ Dans le cas d'un hôtel restaurant, la salle de restauration peut être utilisée comme salle de petit déjeuner.

⁵ Il s'agit de la surface totale dont le client a l'usage privatif. C'est la somme de la surface de la chambre proprement dite (pièce dans laquelle se trouve le lit) et le cas échéant, de la salle d'eau privative, des WC privatifs, de l'entrée formant sas et des penderies (autres que celles posées sur une surface décomptée par ailleurs).

⁶ Sommiers à ressorts, à lattes ou offrant un confort équivalent.

⁷ Si la salle d'eau et les WC sont séparés, chacun des deux doit être équipé d'un système d'aération.

⁸ Lorsque la salle d'eau est équipée d'une baignoire, on acceptera un système de douche installé au-dessus de la baignoire.