

Arrêté du ministre du tourisme du 29 juillet 2013, fixant les normes minimales de classement des établissements touristiques fournissant des prestations d'hébergement au sein du groupe « chambres d'hôtes ».

Le ministre du tourisme,

Vu la loi constitutive n° 2011-6 du 16 décembre 2011, portant organisation provisoire des pouvoirs publics,

Vu la loi n° 91-64 du 29 juillet 1991, relative à la concurrence et aux prix, ensemble les textes qui l'ont modifiée et complétée et notamment la loi n° 2005-60 du 18 juillet 2005,

Vu la loi n° 92-117 du 7 décembre 1992, relative à la protection du consommateur,

Vu la loi n° 96-41 du 10 juin 1996, relative aux déchets et au contrôle de leur gestion et de leur élimination,

Vu le décret-loi n° 73-3 du 3 octobre 1973, ratifié par la loi n° 73-58 du 19 novembre 1973, relatif au contrôle de la gestion des établissements de tourisme, tel qu'il a été modifié et complété par la loi n° 2006-33 du 22 mai 2006 portant simplification des procédures dans le domaine des autorisations administratives relatives au secteur touristique,

Vu le décret-loi n° 73-4 du 3 octobre 1973, relatif au contrôle de la construction des établissements de tourisme, tel que ratifié par la loi n° 73-59 du 19 novembre 1973,

Vu le décret n° 73-511 du 30 octobre 1973, portant fonctionnement de la commission technique de la construction des établissements de tourisme,

Vu le décret n° 76-977 du 11 novembre 1976, fixant les attributions et les modalités de fonctionnement de l'office national du tourisme tunisien, ensemble les textes qui l'ont modifié et complété et notamment le décret n° 86-89 du 8 janvier 1986,

Vu le décret n° 2005-2122 du 27 juillet 2005, fixant les attributions du ministère de tourisme, tel qu'il a été modifié par le décret n° 2008-2864 du 11 août 2008, portant changement de tutelle sur l'office du thermalisme,

Vu le décret n° 2007-457 du 6 mars 2007, relatif au classement des établissements touristiques fournissant des prestations d'hébergement,

Vu l'avis du conseil de la concurrence.

Arrête :

CHAPITRE 1**Dispositions générales**

Article premier - Pour être classés au sein du groupe « chambres d'hôtes » prévu à l'article 12 du décret n° 2007-457 du 6 mars 2007 susvisé, les établissements touristiques fournissant des prestations d'hébergement doivent répondre aux normes minimales dimensionnelles, fonctionnelles et de gestion citées au présent arrêté.

Art. 2 - Le nombre de chambres maximum à mettre à la disposition des clients dans une seule demeure ne doit pas dépasser cinq (5) chambres pour une capacité maximale de quinze (15) personnes.

Art. 3 - Par « hôte », il est entendu le propriétaire ou l'occupant légal de la demeure qui cohabite avec le client.

Par « client », il est entendu le résident de passage qui occupe, moyennant rétribution une chambre dans la demeure.

Art. 4 - L'implantation des chambres d'hôtes se fera dans un environnement sain, accessible, dans des habitats de caractère, anciens ou récents, en respectant les caractéristiques propres à chaque région et en visant la réalisation des objectifs suivants :

- assurer les séjours touristiques dans les meilleures conditions d'accueil et de confort,
- satisfaire aux exigences et aux besoins d'un tourisme d'authenticité, de convivialité, de proximité, de nature, de calme et de découverte,
- contribuer à la valorisation et à la conservation du patrimoine et de l'environnement,
- participer au développement local par l'apport de ressources complémentaires.

CHAPITRE 2**L'Hôte**

Art. 5 - L' hôte s'engage, lors de l'exercice de son activité, à respecter les dispositions du présent arrêté et s'engage à :

* Cohabiter avec les clients dans la même demeure et maîtriser outre sa langue maternelle, une langue étrangère.

* Promouvoir sa région d'implantation en particulier et la Tunisie en général, notamment par la mise à disposition de documentations spécifiques et générales (carte routière, livres, guides, brochures ...). Il orientera le client en lui conseillant des itinéraires de découverte, des activités, des restaurants et autres sélectionnés par lui en toute indépendance.

* Assurer la transparence des prix et des prestations, quelque soit l'outil de communication employé. Les tarifs seront affichés en TTC.

* Veiller à ce que le produit présenté à travers les différents formes et moyens de communication (site web, brochures, centrale de réservation, publicité ...) soit conforme à la réalité. Aussi, il s'engage à informer des options proposées au sein de la chambre d'hôte (fumeurs, enfants, animaux, internet, langues, parking, climatisation, chauffage, lits d'appoints) et à veiller à fournir des photos représentant la réalité du lieu.

* Répondre aux réclamations éventuelles des clients dans les mêmes formes et par les mêmes voies et ce dans un délai ne dépassant pas les quarante-huit heures.

* Etre convivial étant donné que le séjour dans la chambre d'hôtes est une occasion d'échanges fructueux par le partage de la demeure et des traditions.

* Etre disponible pour le client tout au long de son séjour et plus particulièrement à son arrivée et à son départ. Une attention toute particulière sera donnée à l'instant du petit déjeuner et lors des moments de discussion et d'échange.

* Etre prévenant mais non envahissant.

* Informer les services compétents de l'office national du tourisme tunisien de toutes les circonstances pouvant entraîner la cessation provisoire ou définitive d'exploitation.

Art. 6 - En raison du caractère privé de la demeure et de l'existence des chambres d'hôtes dans des milieux urbains et résidentiels, l'hôte doit informer les clients sur les usages, les mœurs et les traditions de la région ainsi que les lois en vigueur en Tunisie.

Art. 7 - L'hôte veillera à souscrire et à actualiser une assurance couvrant sa responsabilité civile et les risques qui peuvent résulter de l'hébergement et de la restauration des clients (accidents corporels, intoxication alimentaire, incendie, vol). L'assurance sera adaptée aux prestations complémentaires offertes par l'hôte afin de couvrir tous les risques éventuellement engendrés par les activités proposées.

CHAPITRE 3

Les chambres d'hôtes

Art. 8 - La chambre d'hôte doit être signalée par un panneau signalétique visible et indiquant sa dénomination.

Art. 9 - Le client doit disposer en annexe de sa chambre, d'espaces communs avec l'hôte et les autres clients. Ces espaces communs et de repos doivent être en parfait état d'entretien et doivent être aussi aérés, éclairés et confortables.

Art. 10 - La lutte contre les insectes et les rongeurs doit avoir lieu périodiquement dans tous les locaux de la chambre d'hôte. Toute opération de contrôle doit être inscrite dans un registre spécial.

L'hôte doit aussi veiller à la propreté des abords de sa demeure.

Art. 11 - La cuisine doit être aménagée de manière à garantir le respect des règles d'hygiène. Elle doit être équipée de :

- l'aération naturelle ou mécanique suffisante,
- une armoire pour les matières premières,
- un réfrigérateur pour conserver les produits alimentaires périssables,
- moustiquaires sur tous les accès de la cuisine,
- bacs à vaisselles,
- poubelle.

Art. 12 - Hormis le petit déjeuner, lequel est une prestation obligatoire, l'hôte pourra proposer aux clients de passage la table d'hôte (midi ou soir). Il s'agit d'une prestation facultative qui valorise les produits du terroir, les spécialités régionales et le « fait maison », et ce, sous forme de menus y compris les boissons alcoolisées locales.

Les plats proposés seront copieux et élaborés à base de produits frais. Ils doivent être préparés et stockés conformément aux règles d'hygiène.

La table d'hôte n'est ouverte qu'aux clients de la chambre d'hôte jusqu'à concurrence de la capacité maximale autorisée.

En l'absence de tables d'hôtes, l'hôte doit sélectionner et proposer les meilleures adresses, à proximité pour découvrir la cuisine traditionnelle et régionale.

Le petit déjeuner doit être toujours copieux tout en veillant à sa préparation avec soin et à partir de produits frais.

Art. 13 - Les chambres doivent répondre aux critères suivants :

- être confortables et bien entretenues,
- avoir une aération suffisante,
- les sols et les murs seront en excellent état,
- les espaces de rangement et de penderie seront suffisants.

L'ameublement doit comprendre :

- une literie de qualité, des oreillers, des alèzes de protection (matelas et oreillers), le linge de lit sera nettoyé et changé régulièrement et en cas de nécessité,

- des couettes ou des couvertures,
- un mobilier de base (points lumineux, chaise, table ...) qui pourra être adapté en fonction de la nature de l'habitat,
- des rideaux et/ou d'occultations opaques, ou des volets en bois.

Les salles d'eau peuvent être insérées dans les chambres, sinon la demeure doit comprendre au minimum :

- un wc pour trois chambres,
- une salle de bain ou salle de douche pour trois chambres.

Elles doivent comprendre des robinetteries en bon état, eau chaude et froide (24 h/24 h), au moins une prise de courant sécurisée, une poubelle hermétiquement close et du linge de bain changé régulièrement et impérativement après chaque départ des clients.

Art. 14 - Si la chambre d'hôtes dispose d'une piscine, il faut respecter les procédures suivantes :

La source des eaux de la piscine doit être soit du réseau national de distribution des eaux soit d'un puits soumis au cahier des charges fixant les conditions sanitaires pour l'utilisation des eaux de puits dans les domaines industriel, commercial et de services promulgué par l'arrêté du ministre de la santé publique du 25 octobre 1997.

- les piscines fournies par les eaux thermales doivent être soumises au contrôle de l'office national du thermalisme et de l'hydrothérapie ainsi qu'à la réglementation en vigueur applicable aux unités de l'hydrothérapie.

- l'eau doit subir des opérations de filtration et de désinfection avec un registre de contrôle mis à jour.

Art. 15 - Les promoteurs des chambres d'hôtes en exploitation avant l'entrée en vigueur du présent arrêté doivent adresser à l'office national du tourisme tunisien une demande de classement conformément aux dispositions du présent arrêté dans un délai maximum d'une année à compter de son entrée en vigueur.

Art. 16 - Le directeur général de l'office national du tourisme tunisien est chargé de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au Journal Officiel de la République Tunisienne.

Tunis, le 29 juillet 2013.

Le ministre du tourisme

Jamel Gamra

Vu

Le Chef du Gouvernement

Ali Larayedh