



Ziyarates Fès



Associer le **t**ourisme au développement **h**umain,

Favoriser les activités **g**énératrices de revenus

Participer à la **s**auvegarde du **p**atrimoine **m**atériel
& immatériel de la **v**ille.

Renforcer l'infrastructure **t**ouristique de **F**ès afin
d'aboutir à un tourisme de **S**éjour

WILAYA DE FES BOULEMANE CRT de Fès **ADS** (Agence de Développement Social)



Ziyarates Fès œuvre pour le dialogue interculturel Nord/Sud par la mise en place d'actions de rapprochements :

« Le logement chez l'habitant dans le cadre du Tourisme spirituel » .



Le projet permet de faire connaître aux visiteurs des pratiques sociales, des rituels et traditions jusqu'alors difficiles d'accès (Hospitalité familiale, sorties au Hammam, repas conviviaux, partage de moments de prière).



Ziyarates, met en place une action intégrée permettant d'un côté le soutien d'une population défavorisée, de l'autre la mise en place d'un programme touristique novateur axé sur le culturel, le spirituel et le solidaire encourageant les visiteurs à prolonger leur séjour.

LE LOGEMENT CHEZ L'HABITANT

La Médina de Fès, fondée en 809, compte une population actuelle de 160 000 habitants occupant 12 000 unités d'habitations sur une surface totale de 300 Ha. La situation sociale en Médina est de manière générale assez critique.

- Le logement chez l'habitant est un hébergement touristique qui accueille les touristes au sein d'une famille de la Médina de Fès. Ils mettent à disposition une ou plusieurs chambres de leur maison avec un confort adapté qui permet aux visiteurs une découverte de la vie locale et des habitants, dans un esprit d'échange interculturel.



LE LOGEMENT CHEZ L'HABITANT

Sous le Label qualité « Ziyarates Fès »



Ziyarates Fès a fait l'objet d'une convention cadre entre la Wilaya de Fès, via INDH, l'Arrondissement de Fès Médina le Conseil Régional du Tourisme de Fès, l'Agence de Développement Social et l'Union des associations et des amicales de Fès Médina.



La répartition des rôles des différents partenaires s'est faite de la manière suivante :

LE LOGEMENT CHEZ L'HABITANT

Répartition des rôles entre les différents partenaires du projet :



Mise à niveau des maisons :

La Wilaya de la Région Fès Boulemane
l'Arrondissement de Fès Médina



Mise en place de procédures permettant le contrôle du maintien de la qualité :

Conseil Régional du Tourisme de Fès
Charte Éthique
Règlementation intérieure
Manuel de procédure de la Démarche qualité
Critères de sélection de la labellisation

LE LOGEMENT CHEZ L'HABITANT

Répartition des rôles entre les différents partenaires du projet :



Mise en place d'une formation et équipement pour le logement chez l'habitant dans le cadre global du tourisme spirituel :

Agence de Développement Social



Mise en place d'une structure pour la gestion du projet :

Union des associations et des amicales de Fès Médina

LE LOGEMENT CHEZ L'HABITANT

Mise en place d'une démarche qualité appelée :

« Ziyarates Fès »

Le Conseil Régional du Tourisme s'est exercé à concevoir des documents de références afin de contrôler le maintien de la qualité du produit « logement chez l'habitant »

1. **Charte Éthique**
2. **Règlementation intérieure**
3. **Manuel de procédure de la Démarche qualité**
4. **Critères de sélection de la labellisation**

LE LOGEMENT CHEZ L'HABITANT

Quelques fondamentaux quant au bon fonctionnement de Ziyarates Fès:

- Seul l'habitant de **nationalité marocaine** peut participer au projet du Logement chez l'habitant.
- Le nombre minimum de chambres par structure est égal à **2**.
- La prestation "logement chez l'habitant" comprend **la nuitée et le petit déjeuner**.
- Le propriétaire de la chambre s'engage à maintenir les lieux loués à **un niveau de confort toujours conforme à la charte de qualité ZIYARATES**.
- En cas de non respect de ces obligations, **ZIYARATES** se réserve la faculté de lui retirer la labellisation, dans les conditions fixées à l'article 6 de la charte de qualité.
- **Extrait du Manuel des procédures**

LE LOGEMENT CHEZ L'HABITANT

Mise en place de :

« Ziyarates Fès »

Le Conseil Régional du Tourisme s'est exercé à concevoir des documents de références afin de contrôler le maintien de la qualité du produit « logement chez l'habitant »

1. Charte Éthique

Présentation de la démarche qualité : « Ziyarates Fès »

«Ziyarates Fès» est un projet novateur qui est lancé pour l'occasion du Festival de la Culture Soufie.

Dans le cadre du tourisme spirituel, le logement chez l'habitant est une formule qui allie le tourisme au développement humain. L'échange interculturel, au cœur du projet, se fait par le partage du quotidien de la famille d'accueil. En octroyant des chambres de leur lieu de vie aux visiteurs, les habitants participent à la dynamique touristique qui permet de faire revivre la Médina.

Ce projet participe de ce fait à la sauvegarde du patrimoine matériel et immatériel de la Médina de Fès, il permet de faire connaître des pratiques sociales hélas inaccessibles aux visiteurs (Hospitalité, sorties au Hammam, repas conviviaux)...

Quelques principes de la charte éthique :

Pour que cette expérience soit profitable à tous et qu'elle se déroule au mieux, certains points sensibles sont à prendre en compte :

1. **Respect de la diversité culturelle:** un rapprochement soudain de cultures différentes peut être à l'origine d'incompréhensions ou d'étonnements, l'ouverture à l'autre est essentielle et les tentatives de communications doivent se faire dans toutes les langues possibles (généralement au moins une personne par famille parle une langue étrangère, français ou anglais), peut-être même par le langage des signes!!!!
2. **Respect de la vie de famille:** Les visiteurs ont leur totale autonomie mais il convient de ne pas bouleverser la vie de famille, les nuisances sonores de toutes sortes sont à éviter. Les familles se sentiront vite responsables de vous, comme un des leurs! à vous de vous frayer, si vous le désirez, une autonomie.
3. **Respect des traditions locales:** Les familles sont très friandes de faire votre connaissance, il reste cependant certains aspects de leur tradition qu'il convient de respecter bien que cela ne corresponde pas à vos habitudes, par exemple, la consommation d'alcool est à éviter, pouvant choquer les familles d'accueil.

LE LOGEMENT CHEZ L'HABITANT

Mise en place de:

« Ziyarates Fès »

Le Conseil Régional du Tourisme s'est exercé à concevoir des documents de références afin de contrôler le maintien de la qualité du produit « logement chez l'habitant »

2. Règlementation intérieure

Logement chez l'habitant : **CHAMBRES D'ACCUEIL**

A- : Conditions générales :

Le Logement chez l'habitant doit pouvoir présenter les caractéristiques suivantes :

- Avoir un aspect architectural traditionnel ;
- Le logement chez l'habitant doit avoir une capacité minimum de 2 chambres d'accueils individuelles et/ou d'une chambre d'accueil familiale.
- Une seule entrée sera nécessaire, elle doit être signalée par un panneau portant le nom et la catégorie de l'établissement, aux abords propres et bien éclairée la nuit.
La catégorie pourra être complétée d'un Label de qualité octroyé par un organisme assermenté des autorités locales afin de hiérarchiser l'offre de ces chambres d'accueil. Les critères devront être objectifs, affichés et consultables visant la capacité d'accueil ; l'accès, le confort et la qualité des sanitaires ; la qualité du service et la rigueur de gestion.
- L'eau chaude doit être assurée en permanence ;
- La prestation du petit déjeuner est obligatoire.

Le Logement chez l'habitant doit également disposer :

B- Espace commun (entre famille d'accueil et touristes) :

L'aménagement et la décoration doivent dénoter d'un aspect traditionnel. Elles doivent comprendre :

- Une décoration et un ameublement typiques marocains, proposant un moment de partage pour les repas ou autres, entre la famille d'accueil et les touristes : L'espace commun devra être clairement localisé et aménagé (le patio peut être considéré comme un espace commun).

C- habitabilité :

La superficie par personne est de 9 m². Le nombre de personnes par chambre d'accueil familiale ne devra en aucun cas dépasser ce quota.

Les meubles décrits ci-dessous devront être des objets d'art et d'artisanat marocains qui pérenniseront l'aspect traditionnel de ces maisons.

1- Les chambres d'accueil individuelles:

- un lit pour deux personnes (1,40 m X 2,00 m) ou deux lits individuels (1,00 m X 1,90) ;
- deux tables munies de lampes de chevet ou appliques ;
- une armoire penderie avec cintres ;
- rideaux d'occultation et des voilages ;
- un tapis ou des descentes de lits ;

2- salles de bains communes :

Les salles de bains et les toilettes communes doivent être prévues au niveau des chambres d'accueil individuelles à raison d'une salle de bain par fraction de deux (02) chambres. Ces équipements doivent être physiquement autonomes.

3- Les chambres d'accueil familiales :

- un lit pour deux personnes (1,40 m X 2,00 m)
- deux tables munies de lampes de chevet ou appliques ;
- rideaux d'occultation et des voilages ;
- un tapis ou des descentes de lits ;
- Des banquettes confortables (en L ou en U) suivant les typologies des pièces.

4- salles de bains communes :

Les salles de bains et les toilettes communes doivent être prévues au niveau des chambres d'accueil familiales à raison d'une salle de bain par chambre. Ces équipements doivent être physiquement autonomes.

Toutes les salles de bains doivent être dotées d'eau chaude et froide en permanence, et être maintenues constamment en parfait état de propreté.

E) Dépendances et installations de service :

E-1) cuisine :

Elle doit être équipée de manière fonctionnelle à même d'assurer un service « Petit-déjeuner » rapide et de qualité.

La Famille d'accueil:

La famille d'accueil devra suivre une formation organisée par l'organisme assermenté des autorités locales (qui assure la gestion du réseau labellisé du logement chez l'habitant) et présenter le justificatif attestant la validation de cette formation.

Accueil :

La famille d'accueil doit être constamment en tenue traditionnelle et proposer une hospitalité personnalisée afin de partager, dans tous ses aspects, la culture traditionnelle locale avec les visiteurs.

Etages - Chambres :

L'entretien des chambres doit être assuré de manière permanente par la famille d'accueil, rigoureusement avant et après le départ des visiteurs (d'après les règles normatives de l'hôtellerie).

H) Animation :

La Famille d'accueil doit pouvoir répondre aux besoins de sa clientèle en mettant à disposition des informations sur diverses activités selon la région d'implantation. Les destinations devront répondre aux normes internationales d'hygiène et de sécurité. Le partage des activités est encouragé.

Divers :

L'affichage de la catégorie attribuée et des prix est obligatoire au niveau des chambres d'accueil individuelles et familiales. L'affichage des prix des prestations supplémentaires (repas) est aussi obligatoire.

Sécurité :

Prévoir un Extincteur.

LE LOGEMENT CHEZ L'HABITANT

Mise en place de:

« Ziyarates Fès »

Le Conseil Régional du Tourisme s'est exercé à concevoir des documents de références afin de contrôler le maintien de la qualité du produit « logement chez l'habitant »

3. Manuel de procédure de la Démarche qualité

**« LABEL QUALITE ZIYARATES FES »
Manuel de Procédures**

**Engagement des familles candidates pour obtention du label
qualité « ZIYARATES FES»**

**CHARTRE DE QUALITÉ
DU LOGEMENT CHEZ L'HABITANT**

Nom ou raison sociale :
Domicilié(e) à :
Propriétaire des chambres (N° Agrément(s)).....
Adresse des chambres :

S'engage à mettre chaque année à disposition des locataires les locaux prévus à cet effet.

Les conditions d'adhésion sont les suivantes :

ARTICLE 1 : DÉFINITION

Le logement chez l'habitant est un hébergement destiné à compléter les hébergements touristiques traditionnels (hôtels, locations, résidences, ...).
Elle est obligatoirement chez l'habitant de nationalité marocaine.

Le nombre minimum de chambres par structure est égal à **2**.
La prestation "logement chez l'habitant" comprend la nuitée et le petit déjeuner.
Le propriétaire de la chambre s'engage à maintenir les lieux loués à un niveau de confort toujours conforme à la charte de qualité ZIYARATES.
En cas de non respect de ces obligations, ZIYARATES se réserve la faculté de lui retirer la labellisation, dans les conditions fixées à l'article 6 de la charte de qualité.

ARTICLE 2 : ACCUEIL DE LA CLIENTÈLE

Un accueil personnalisé est assuré par le propriétaire ou les différents membres de la famille.
Tout sera mis en oeuvre pour faciliter le séjour, les démarches et les besoins d'information touristique de la clientèle.

ARTICLE 3 : ADHÉSION A LA CHARTRE /obtention du label « ZIYARATES FES »

L'adhésion à la charte est obligatoire pour l'obtention de l'aide financière pour la mise à niveau des demeures et à leur réhabilitation dans le cadre du programme urbain de l'INDH.
L'engagement est renouvelable tous les 5 ans. Il ne peut être défait qu'au bout de trois années de pratiques selon les conditions suivantes :

Soit **X** le coût des travaux.
Soit **a** le nombre d'années, $a > 3$.

Le coût des travaux – l'amortissement + pénalité fixe + pénalité dégressive en fonction des années :

$$X - (5\% X) * a + 25\% X + (0,05\% X) * 1/a$$

Le propriétaire qui bénéficie de la marque de qualité ziyarates Fès contribuera à :

L'adhésion à la charte implique pour le propriétaire :

- La valorisation de la part du propriétaire de ce label
- Le respect de la réglementation intérieure et de la charte éthique ci-jointes.

Procédure d'adhésion à la charte :

- Les candidatures doivent être passées par la sélection du programme urbain INDH et de la commission légale touristique (constituée de la municipalité, des services d'hygiène de la wilaya, des pompiers...)
- Une commission composée de l'Union des associations de quartier et du Conseil Régional du Tourisme procèdera alors à la visite de labellisation.
- Toutes les chambres doivent être présentées à la visite de labellisation.
- Par la suite, le propriétaire se voit notifier l'agrément *ziyarates*.
- En cas de non-respect de la charte éthique « *ziyarates Fès* », et de la réglementation intérieure l'agrément sera retiré.
- Le propriétaire sera informé du niveau de confort attribué à sa maison par courrier.
- Après avoir signé le présent cahier de charges en double exemplaire, le propriétaire recevra les documents justifiant son appartenance à la marque *ziyarates Fès*.

ARTICLE 4 : LA QUALITÉ ZIYARATES FES.

La qualité *ziyarates Fès* est matérialisée par deux documents obligatoires :

- . Un **panonceau** à fixer à l'entrée extérieure de l'habitation.
- . Un **certificat** justifiant le niveau de confort et la validité attribués, à exposer dans le patio de la maison.

Ces matériaux et documents demeurent la propriété du Comité de contrôle qualité constitué de la Wilaya, la Délégation régionale du Tourisme, l'Agence de développement social, du Conseil Régional du Tourisme et du porteur de projet : l'Union des associations de quartiers de Médina de Fès.

Ce label est décerné pour 1 an à tous les propriétaires signataires de la charte de qualité, sous réserve du respect de cette dernière, jusqu'à la visite de contrôle suivante.

Toute modification apportée à la (ou aux) chambre(s) par le propriétaire, susceptible d'entraîner un changement de niveau de confort, devra être signalée à Comité de contrôle qualité (travaux d'aménagement intérieur ou extérieur, ...).

Après une visite de contrôle, le comité de contrôle qualité se réserve le droit de maintenir, de modifier le niveau de confort, ou de radier pour défaut de conformité.

En cas de modification du niveau de confort, le propriétaire recevra du comité légal de suivi un (ou de) nouveau(x) certificat(s) qu'il sera tenu d'afficher en lieu et place de l' (ou des) ancien(s) document(s).

En cas de cession ou de vente, le propriétaire adhérent devra procéder à la mise en règle des engagements financiers (**cf. article 3**). Le (ou les) panonceau(x) et le (ou les) certificat(s) devront être restitués dans les mêmes conditions que lors de la radiation.

En cas de litiges, les propriétaires auront la possibilité d'avoir recours à l'arbitrage du comité de contrôle qualité, dans la mesure où le propriétaire sera en règle avec le présent cahier de charges.

ARTICLE 5 : LOCATION - PRIX

La prestation comprend la nuitée et le petit déjeuner, selon les critères de la Charte de Qualité **ziyarates Fès**.

Les tarifs (nuitée, petit déjeuner, taxe de séjour si existante, ...) doivent être affichés Conformément à la réglementation en vigueur et seront fixés selon la qualité des chambres octroyées dans une fourchette allant de **100 DH à 200 DH**.

10% de la facture seront octroyés à la gestion administrative du projet.

Une facture est obligatoirement remise au visiteur.

Les prix sont fixés par le comité tant que l'adhésion à la charte qualité **ziyarates Fès** est active.

ARTICLE 6 : RADIATION

En cas de déclassement ou de radiation, le propriétaire s'engage à ne plus utiliser, pour toute activité de quelque nature que ce soit, le label **ziyarates Fès**, et à restituer les documents **ziyarates Fès** (panonceau(x), certificat(s), ...) qui lui avaient été fournis lorsqu'il était adhérent, dans un délai maximum d'un mois après notification de la radiation.

En cas de non respect de ces obligations, pour toute utilisation abusive du label **ziyarates Fès** le propriétaire sera saisi par les juridictions compétentes au versement de dommages et intérêts.

Le non respect des prix communiqués annuellement par le propriétaire et mentionnés sur les éditions **ziyarates Fès** entraînera l'exclusion immédiate.

ARTICLE 7 : ENGAGEMENT

Je soussigné(e)
_ déclare avoir pris connaissance du présent contenu du cahier de charges réglementant l'engagement des familles face au label "**ziyarates Fès**", et en accepter librement les termes.

_ accepte de fournir tous renseignements utiles au comité de contrôle qualité agréé **ziyarates Fès** sur la saison écoulée (taux de remplissage, origine de la clientèle, ...).

La présente charte est établie en deux exemplaires.

Tout manquement aux conditions générales de la présente charte entraînera automatiquement la perte de la marque **ziyarates Fès**, et de tous les avantages qui y sont attachés.

Pour leur part les porteurs de projets membres du comité de contrôle qualité, à savoir : le Conseil Régional du Tourisme dont une partie des tâches sera déléguée à l'Union des associations de quartiers de Fès s'engagent à mettre en oeuvre les moyens nécessaires au développement de la marque "**ziyarates Fès**", et à défendre les intérêts de ses adhérents.

La prestation comprend la nuitée et le petit déjeuner, selon les critères de la Charte de Qualité **ziyarates Fès**.

Les tarifs (nuitée, petit déjeuner, taxe de séjour si existante, ...) doivent être affichés Conformément à la réglementation en vigueur et seront fixés selon la qualité des chambres octroyées dans une fourchette allant de **100 DH à 200 DH**.

10% de la facture seront octroyés à la gestion administrative du projet.

Une facture est obligatoirement remise au visiteur.

Les prix sont fixés par le comité tant que l'adhésion à la charte qualité **ziyarates Fès** est active.

ARTICLE 6 : RADIATION

En cas de déclassement ou de radiation, le propriétaire s'engage à ne plus utiliser, pour toute activité de quelque nature que ce soit, le label **ziyarates Fès**, et à restituer les documents **ziyarates Fès** (panonceau(x), certificat(s), ...) qui lui avaient été fournis lorsqu'il était adhérent, dans un délai maximum d'un mois après notification de la radiation.

En cas de non respect de ces obligations, pour toute utilisation abusive du label **ziyarates Fès** le propriétaire sera saisi par les juridictions compétentes au versement de dommages et intérêts.

Le non respect des prix communiqués annuellement par le propriétaire et mentionnés sur les éditions **ziyarates Fès** entraînera l'exclusion immédiate.

ARTICLE 7 : ENGAGEMENT

Je soussigné(e)
_ déclare avoir pris connaissance du présent contenu du cahier de charges réglementant l'engagement des familles face au label "**ziyarates Fès**", et en accepter librement les termes.

_ accepte de fournir tous renseignements utiles au comité de contrôle qualité agréé **ziyarates Fès** sur la saison écoulée (taux de remplissage, origine de la clientèle, ...).

La présente charte est établie en deux exemplaires.

Tout manquement aux conditions générales de la présente charte entraînera automatiquement la perte de la marque **ziyarates Fès**, et de tous les avantages qui y sont attachés.

Pour leur part les porteurs de projets membres du comité de contrôle qualité, à savoir : le Conseil Régional du Tourisme dont une partie des tâches sera déléguée à l'Union des associations de quartiers de Fès s'engagent à mettre en oeuvre les moyens nécessaires au développement de la marque "**ziyarates Fès**", et à défendre les intérêts de ses adhérents.

LE LOGEMENT CHEZ L'HABITANT

Mise en place de:

« Ziyarates Fès »

Le Conseil Régional du Tourisme s'est exercé à concevoir des documents de références afin de contrôler le maintien de la qualité du produit « logement chez l'habitant »

4. Critères de sélection de la labellisation

**Obtention du label « ZIYARATES FES »
LOGEMENT CHEZ L'HABITANT & TOURISME SPIRITUEL**

**Critères objectifs pour la sélection des familles
candidates
au logement chez l'habitant**

| Critères patrimoniaux | oui | non |
|---|--------------------------|--------------------------|
| Existence de Patio (obligatoire) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Existence de charges patrimoniales de qualité (Halqa traditionnelle, plâtre sculpté, belles portes en bois...) (fortement conseillé) Si oui, énumérez | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Existence de transformations « modernes » (remplacement de la mosaïque traditionnelle pas carreaux de faïence...) (fortement déconseillé) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Disponibilité d'espace octroyé aux visiteurs (obligatoire) Spécifiez nombre de chambre + espace commun obligatoire (cf. projet de réglementation) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| Critères Sociaux | oui | non |
|--|--------------------------|---|
| La famille est de nationalité marocaine (obligatoire) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La famille est propriétaire de sa demeure (obligatoire) Apporter un justificatif de propriété | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Justification de revenus faibles (obligatoire) Répondre aux questions ci-dessous | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1. Identification du métier exercé par le tuteur Ce métier est-il considéré comme porteur ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Le nombre de personnes actives dans la famille est-il limité ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <u>Nombre de personnes actives</u> |
| 3. Quelles sont les rentrées mensuelles de la famille (par personne active) ?(en chiffres et en lettres) Joindre les pièces justificatives. | | |
| La famille a au moins un des membres de sa famille qui a été scolarisé jusqu'au baccalauréat et a poursuivre ou du moins débiter un cursus universitaire ou une formation professionnelle de manière à pouvoir poursuivre la formation proposée dans le cadre du projet ZIYARATES ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <u>Nombre d'enfants ayant étudié ou ayant été scolarisés ou en cours de scolarisation</u> <u>Nature des études entreprises :</u> |

Une enquête des autorités compétentes est obligatoire pour la validation des candidatures.

Le casier judiciaire du responsable de famille est obligatoire.

Dossier Formation pour le projet : ZIYARATES du Logement chez l'habitant et du tourisme spirituel.

Le projet ZIYARATES est un programme touristique novateur axé sur le culturel, le spirituel et le solidaire afin d'œuvrer pour le dialogue interculturel Nord Sud et le développement de la Médina de Fès.

MODULE DE FORMATION «MAITRISE DU PROJET POUR L'ACCUEIL DES VISITEURS » POUR LES FAMILLES, ACCOMPAGNATEURS TOURISTIQUES, GESTIONNAIRES DU PROJET

MODE DE FONCTIONNEMENT

La formation aura lieu en amont de toutes autres formations (2 jours de formation).

POPULATION CIBLE

Une personne par famille, les métiers générés par le projet + les gestionnaires du projet.

CONTENU DE LA FORMATION

Prise de connaissance de la charte de qualité, droits et devoirs des familles et des visiteurs.

Prise de connaissance du règlement intérieur.

Prise de connaissance du mode de fonctionnement du réseau (outils de gestion).

ORGANISME RESPONSABLE DE LA FORMATION

Union des associations en partenariat avec le Conseil Régional du Tourisme.

***MODULE DE FORMATION «GESTION FINANCIERE »
» POUR LES FAMILLES, ACCOMPAGNATEURS TOURISTIQUES,
GESTIONNAIRES DU PROJET***

MODE DE FONCTIONNEMENT

La formation aura lieu suite à la maîtrise du projet (2 jours de formation).

POPULATION CIBLE

La personne qui sera chargée par la famille de faire la gestion de la maison. (1/maison)

CONTENU DE LA FORMATION

Familiarisation avec la tenue de comptabilité, conseils pratiques pour l'organisation interne de la maison (équilibre entre produits et charges) .

ORGANISME RESPONSABLE DE LA FORMATION

Union des associations en partenariat avec le Conseil Régional du Tourisme.

***MODULE DE FORMATION « COMMUNICATION AUTOUR DU PROJET »
POUR LES FAMILLES, ACCOMPAGNATEURS TOURISTIQUES,
GESTIONNAIRES DU PROJET***

MODE DE FONCTIONNEMENT

La formation aura lieu suite à la «Gestion financière » (2 jours de formation).

POPULATION CIBLE

La personne qui sera chargée par la famille de faire la gestion de la maison. (1/maison)

CONTENU DE LA FORMATION

Maîtrise par les familles de les notions de communication (principalement via Internet) Sensibilisation des Familles quant au comportement à adopter pour attirer la clientèle.

ORGANISME RESPONSABLE DE LA FORMATION

Union des associations en partenariat avec le Conseil Régional du Tourisme.

**MODULE DE FORMATION «MAITRISE DES OUTILS TOURISTIQUES
» POUR LES FAMILLES.**

MODE DE FONCTIONNEMENT

La formation se fera sur 5 jours de manière intensive.

+

FORMATION PRATIQUE SUR LE TERRAIN : maisons d'hôtes, hôtels, agences de voyages à Fès, Maison d'hôtes.

POPULATION CIBLE

Une personne par famille, les métiers générés par le projet + les gestionnaires du projet.

ORGANISME RESPONSABLE DE LA FORMATION

Conseil Régional du Tourisme de Fès via, Université des lettres Sidi Mohammed Ben Abdellah sous la direction de Monsieur Tenkoul.

MODULE DE FORMATION «NOTIONS D'HYGIENE POUR L'ACCUEIL DES VISITEURS » POUR LES FAMILLES (6 JOURS POUR 1 A 2 PERSONNES PAR FAMILLE) : SOIT POUR UNE MOYENNE DE 15 PERSONNES.

MODE DE FONCTIONNEMENT

Suite à la réunion avec les habitants qui a eu lieu le Mercredi 10 Janvier 2007, il a été demandé que la formation soit étalée dans le temps à raison d'un jour par semaine (de préférence le Vendredi), soit sur une durée totale **d'un mois et demi.**

POPULATION CIBLE

De préférence cette formation s'adressera aux maîtres et maîtresses de maisons avec en sus un de leurs enfants s'ils le souhaitent.

CONTENU DE LA FORMATION

B. Module de formation pour les familles : Accueil et hygiène

Jour 1 : La notion d'Accueil,

Jour 2 : Le matériel et les produits d'entretiens,

Jour 3 : Rangement et nettoyage des chambres, salles de bain et toilettes.

Jour 4 : Gestion et entretien du linge de maison,

Jour 5 : Préparation aux attentes des touristes (visites, sorties hammam, etc.)

Jour 6 : Journée test de mise en situation, avec évaluation.

MODULE DE FORMATION «HISTOIRE ET PATRIMOINE DE FES, VILLE SPIRITUELLE» POUR LES FAMILLES + les gestionnaires du projet

MODE DE FONCTIONNEMENT

La formation se fera sur 2 jours de manière intensive.

POPULATION CIBLE

Une personne par famille, les métiers générés par le projet + les gestionnaires du projet.

CONTENU DE LA FORMATION

Histoire de Fès, la spécificité de « Fès la spirituelle », le patrimoine architectural et urbain de la ville.

ORGANISME RESPONSABLE DE LA FORMATION

Conseil Régional du Tourisme de Fès via, Université des lettres Sidi Mohammed Ben Abdellah sous la direction de Monsieur Tenkoul, avec l'implication de la Délégation du Ministère de la Culture.

FORMATION

| Responsable de la formation | Thème de la formation | Types de bénéficiaires | Nombre de bénéficiaires | Nombre de jours de la formation | coût de la formation (y compris repas) | frais de dossiers | |
|--|---|---|-------------------------|---------------------------------|--|-------------------|--------|
| Union des associations et Amicales humanitaires de la Médina de Fes accompagné du Conseil Régional du Tourisme | Maîtrise du projet | Familles d'accueil Accompagnateurs touristiques Gestionnaires du projet | 43 | 2 | 15900 | 4300 | |
| Union des associations et Amicales humanitaires de la Médina de Fès | Gestion financière | Familles d'accueil | 30 | 2 | 12000 | | |
| Union des associations et Amicales humanitaires de la Médina de Fès | communication autour du projet | Familles d'accueil | 40 | 2 | 15000 | | |
| Conseil Régional du Tourisme via Université des lettres Sidi Mohammed Ben Abdellah | Maîtrise des outils touristiques | Familles d'accueil Accompagnateurs touristiques Gestionnaires du projet | 43 | 5 | 36750 | | |
| Conseil Régional du Tourisme via formateurs de l'école hôtelière | Notions d'hygiène pour l'accueil des visiteurs | Familles d'accueil Accompagnateurs touristiques Gestionnaires du projet | 43 | 6 | 47700 | | |
| Conseil Régional du Tourisme | Communication, fonctionnement du site internet | Gestionnaires du projet | 3 | 2 | 4000 | | |
| Université des lettres Sidi Mohammed Ben Abdellah | Histoire et patrimoine de Fès, ville spirituelle | Familles d'accueil Accompagnateurs touristiques Gestionnaires du projet | 43 | 2 | 15900 | | |
| SOUS TOTAL COUT FORMATION | | | | | | | 147250 |
| TOTAL COUT FORMATION Y COMPRIS FRAIS DOSSIERS | | | | | | | 151550 |