

Arrêté n° 21930 du 3 novembre 2021 fixant le contenu du cahier des charges relatif à l'exploitation des activités touristiques

Arrêté n° 21930 du 3 novembre 2021 fixant le contenu du cahier des charges relatif à l'exploitation des activités touristiques

La ministre du tourisme et des loisirs,

Vu la loi n° 29-2021 du 12 mai 2021 réglementant le secteur du tourisme ;

Vu le décret n° 82-004 du 6 janvier 1982

portant création du conseil supérieur du tourisme ;

Vu ensemble les décrets n°s 2021-301 du 15 mai 2021 et 2021-303 du 16 mai 2021 portant nomination des membres du Gouvernement ;

Vu le décret n° 2021-345 du 6 juillet 2021 portant attributions du ministre du tourisme et des loisirs,

Arrête :

Chapitre 1 : Dispositions générales

Article premier : Le présent arrêté fixe, en application de l'article 6 alinéa 2 de la loi n° 29-2021 du 12 mai 2021 susvisé, le contenu du cahier des charges relatif aux obligations de l'exploitant dans le cadre de l'exercice des activités touristiques.

Article 2 : Au sens du présent arrêté, on entend par cahier des charges, un document définissant les obligations spécifiques auxquelles l'exploitant est soumis.

Chapitre 2 : Du contenu du cahier des charges

Article 3 : Les dispositions du présent cahier des charges s'appliquent :

- aux établissements de tourisme ;
- aux organisateurs des activités événementielles à caractère touristique.

Article 4 : Toute personne physique ou morale désireuse d'exploiter un établissement de tourisme ou d'organiser un événement à caractère touristique est tenue de :

- Pour les agences de voyage et de tourisme :
 - réserver un quota de recrutement au ministère en charge du tourisme pour les jeunes congolais formés dans les métiers du tourisme et de l'hôtellerie ;

- réserver un quota des stagiaires au ministère en charge du tourisme pour les jeunes congolais formés dans les métiers du tourisme et de l'hôtellerie ;
- contribuer à la valorisation d'au moins un site touristique de l'Etat selon les modalités qui seront définies de commun accord avec le ministère en charge du tourisme ;
- maîtriser son offre touristique ;
- mettre à la disposition des clients des flyers et dépliants sur son offre touristique avec des prix TTC ;
- disposer d'un siège social et d'une dénomination officielle ;
- former le personnel sur la situation géographique du pays ;
- présenter aux contrôleurs les rapports justifiant la tenue des différentes formations ;
- disposer d'un personnel parlant au moins une langue étrangère et des langues nationales.
- Pour les établissements d'hébergement :
 - réserver un quota de recrutement au ministère en charge du tourisme pour les jeunes congolais formés dans les métiers du tourisme et de l'hôtellerie ;
 - réserver un quota des stagiaires au ministère en charge du tourisme pour les jeunes congolais formés dans les métiers du tourisme et de l'hôtellerie ;
 - s'engager dans la valorisation d'au moins un site touristique de l'Etat selon les modalités qui seront établies de commun accord par une commission mixte composée des membres relevant du ministère en charge du tourisme et de l'établissement ;
 - disposer d'un siège social et d'une dénomination officielle ;
 - avoir une tenue professionnelle distinctive ;
 - présenter aux contrôleurs les rapports justifiant la tenue des différentes formations ;
 - disposer d'un personnel parlant au moins une langue étrangère et des langues nationales ;
 - maintenir la signalétique et les enseignes en état et clairement lisibles (toutes les lettres lisibles et non dégradées) ;
 - maintenir les installations en bon état de propreté et de fonctionnement ;
 - maintenir propre l'environnement immédiat ;
 - maintenir les façades éclairées et propres ;
 - veiller à la bonne tenue vestimentaire et corporelle du personnel ;
 - mettre à la disposition des clients un livret d'information sur les prestations ;
 - disposer des coffres-forts en état de fonctionnement ;
 - veiller au bon état des équipements ;
 - veiller à l'entretien quotidien du linge, des lits et des chambres ;
 - fournir de manière régulière les produits de toilette dans les espaces communs ;
 - afficher obligatoirement les prix TTC au desk de la réception ;
 - favoriser l'utilisation des nouvelles techniques

- d'information et de communication ;
- veiller à la bonne gestion au quotidien des déchets solides et liquides ;
- rendre disponibles les données statistiques ;
- produire des documents comptables de son exploitation ;
- s'acquitter régulièrement de la taxe touristique.
- Pour les établissements de restauration :
 - réserver un quota de recrutement au ministère en charge du tourisme pour les jeunes congolais formés dans les métiers de la restauration ;
 - réserver un quota des stagiaires au ministère en charge du tourisme pour les jeunes congolais formés dans les métiers de la restauration ;
 - s'engager dans la valorisation d'au moins un site touristique de l'Etat selon les modalités qui seront établies de commun accord par une commission mixte composée des membres relevant du ministère en charge du tourisme et de l'établissement ;
 - disposer d'un siège social et d'une dénomination officielle ;
 - avoir une tenue professionnelle distinctive ;
 - présenter aux contrôleurs les rapports justificatifs la tenue des différentes formations ;
 - disposer d'un personnel parlant au moins une langue étrangère et des langues nationales ;
 - maintenir la signalétique et les enseignes en état et clairement lisibles (toutes les lettres lisibles et non dégradées) ;
 - maintenir l'espace d'accueil (salle) ordonné, propre, en bon état, et accessible ;
 - veiller à la bonne tenue vestimentaire et corporelle du personnel ;
 - présenter les informations utiles (prix, services, horaires, modes de paiement acceptés) de façon lisible et visible, sur un support adapté propre et en bon état ;
 - faire bénéficier au client une assistance permanente tout au long de la prestation ;
 - disposer de manière régulière dans les parties communes des produits d'accueil (essuie-mains tissu/papier ou électrique, savon liquide, poubelle à pédale, brosse WC, papier hygiénique) ;
 - assurer un éclairage suffisant dans la salle (restaurant) ;
 - conserver les matières premières (aliments) conformément aux normes requises ;
 - transformer les matières premières en produits finis en respectant les normes et usages professionnels ;
 - veiller à la bonne gestion au quotidien des déchets solides et liquides ;
 - faire preuve de courtoisie et de professionnalisme en toute circonstance.

Article 5 : En sus des dispositions prévues à l'article 4 précité, l'exploitant d'un site ou d'une station touristique avec ou sans apport en hébergement et restauration doit :

- maintenir l'environnement immédiat en bon état ;
- préserver l'écosystème ;
- mettre à la disposition des clients des livrets contenant des informations relatives à la protection de l'environnement ;
- promouvoir des actions citoyennes.

Chapitre 3 : Dispositions diverses et finales

Article 6 : Tout contrevenant aux dispositions du présent arrêté s'expose aux sanctions prévues par les lois et règlements en vigueur.

Article 7 : Des cahiers des charges spécifiques seront signés entre l'administration et l'investisseur dans le cadre des projets de construction, de transformation, d'extension et d'aménagement d'un établissement de tourisme.

Article 8 : Le présent arrêté, qui prend effet à compter de sa date de signature, sera enregistré et publié au Journal officiel de la République du Congo.

Fait à Brazzaville, le 3 novembre 2021

Destinée Hermella DOUKAGA