

Le 16 février 2016

JORF n°0024 du 29 janvier 2016

Texte n°46

Arrêté du 27 janvier 2016 modifiant l'arrêté du 23 décembre 2009 fixant les normes et la procédure de classement des hôtels de tourisme et l'arrêté du 3 octobre 2014 relatif à la « distinction Palace »

NOR: EINI1518647A

ELI:<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2016/1/27/EINI1518647A/jo/texte>

Le secrétaire d'Etat chargé du commerce extérieur, de la promotion du tourisme et des Français de l'étranger et la secrétaire d'Etat chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire,

Vu le code du tourisme, notamment ses articles D. 311-5 et D. 311-10 ;

Vu l'arrêté du 23 décembre 2009 fixant les normes et la procédure de classement des hôtels de tourisme ;

Vu l'arrêté du 3 octobre 2014 relatif à la « distinction Palace » ;

Vu l'avis de la commission de l'hébergement touristique marchand en date du 4 septembre 2015,

Arrêtent :

Article 1

L'arrêté du 23 décembre 2009 fixant les normes et la procédure de classement des hôtels de tourisme est modifié de la façon suivante :

1° L'article 1er devient l'article 1er-1.

Il est complété par un dernier alinéa ainsi rédigé :

« Le comité français d'accréditation (COFRAC) ou tout autre organisme européen équivalent mentionné à l'article L. 311-6 du code du tourisme informe, au moins une fois par an, l'administration chargée du tourisme ainsi que l'organisme mentionné à l'article L. 141-2 du code du tourisme des suites données aux plaintes qu'il a reçues à l'encontre d'un organisme évaluateur établi sur le territoire national. »

2° Il est créé un article 1er ainsi rédigé :

« Art. 1.-Le tableau de classement homologué mentionné à l'article D. 311-5 du code du tourisme figure en annexe du présent arrêté ».

3° L'article 2 est modifié de la façon suivante :

a) Au troisième alinéa, la deuxième phrase est supprimée ;

b) Au cinquième alinéa sont ajoutés les mots : « après avis conforme de l'administration chargée du tourisme. »

4° Il est rétabli un article 3 ainsi rédigé :

« Art. 3.-I.-Lorsque, avant le prononcé du classement, l'organisme mentionné à l'article L. 141-2 du code du tourisme relève une erreur matérielle, un vice de forme ou de procédure dans le certificat de visite, il adresse par voie électronique une réclamation à l'organisme évaluateur auteur de ce certificat, en lui indiquant le délai imparti pour procéder à la régularisation. Une copie de la réclamation est transmise à l'exploitant ainsi qu'au comité français d'accréditation (COFRAC).

Le délai mentionné à l'article D. 311-8 du code du tourisme est suspendu jusqu'à la transmission du certificat de visite rectifié par l'organisme évaluateur. La décision de classement est prise conformément à l'article D. 311-8 du code précité, sauf cas prévu au III du présent article.

II.-Lorsque, après le prononcé du classement, l'organisme mentionné à l'article L. 141-2 du code du tourisme ou l'organisme évaluateur relève dans le certificat de visite, soit une erreur matérielle, un vice de forme ou de procédure, soit le non-respect des exigences d'accréditation constaté par le comité français d'accréditation (COFRAC), l'organisme évaluateur rectifie son certificat de visite et le transmet à l'organisme mentionné à l'article L. 141-2 du code du tourisme dans le délai fixé, le cas échéant, par ce dernier. L'exploitant et le comité français d'accréditation (COFRAC) en sont informés. Dans le délai maximum de quatre mois suivant la décision de classement initiale, l'organisme mentionné à l'article L. 141-2 du code du tourisme prend une décision modificative de classement conformément à ce certificat de visite rectifié, sauf cas prévu au III du présent article.

III.-Dans les délais prévus aux I et II, l'organisme mentionné à l'article L. 141-2 du code du tourisme recueille par tout moyen l'accord exprès de l'exploitant concerné pour toute décision ayant pour effet de classer l'établissement dans une catégorie inférieure à celle prévue dans le certificat de visite initial.

En l'absence d'accord exprès, l'organisme mentionné à l'article L. 141-2 du code du tourisme notifie par tout moyen permettant d'en accuser réception :

-soit l'abandon de la demande de classement transmise en application de l'article D. 311-6 du code du tourisme ;

-soit le retrait de la décision de classement prise en application de l'article D. 311-8. »

5° Après l'article 3, il est inséré un article 3-1 ainsi rédigé :

« Art. 3-1.-I.-L'organisme mentionné à l'article L. 141-2 du code du tourisme examine toute réclamation reçue faisant apparaître, au vu d'un faisceau d'indices, un écart de conformité réel et sérieux par rapport à la décision de classement. Après avis de l'administration chargée du tourisme, celui-ci adresse à l'exploitant de l'hôtel classé concerné, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, une demande d'évaluer sa pratique professionnelle, dans un délai imparti, au regard de critères de classement identifiés.

II.-En l'absence de réponse dans le délai imparti ou lorsque les informations fournies ne permettent pas de confirmer la conformité des prestations aux critères du classement obtenu, l'organisme mentionné à l'article L. 141-2 du code précité demande à l'exploitant de l'hôtel classé de mettre en œuvre un plan d'actions avec des mesures correctrices ainsi que de faire procéder à une contre-visite, par un organisme évaluateur accrédité, dans un délai imparti afin de vérifier que les écarts de conformité par rapport aux critères de classement contestés ont été rectifiés.

III.-Dans le délai fixé par l'organisme mentionné à l'article L. 141-2 du code précité, l'exploitant de l'hôtel lui transmet par voie électronique le certificat de contre-visite, portant sur les seuls critères de classement contestés et précisant la catégorie dans laquelle l'établissement peut être classé.

IV.-En cas de changement de catégorie et dans les quinze jours qui suivent la transmission du certificat de contre-visite, l'organisme mentionné à l'article L. 141-2 du code du tourisme prend une décision modificative de classement. Cette décision vaut pour la durée restant à courir de la décision initiale de classement.

V.-En cas d'absence de transmission d'un certificat de contre-visite, la décision de classement est abrogée. Toute nouvelle demande de classement est présentée conformément aux articles D. 311-5 et suivants du même code. »

6° Le huitième alinéa de l'article 4 est ainsi rédigé :

«-la capacité d'accueil en chambres dont dispose l'hôtel, telle que mentionnée dans le certificat de visite ».

7° L'annexe de l'arrêté du 23 décembre 2009 est remplacée par celle figurant au présent arrêté.

Article 2

Au II de l'annexe 2 de l'arrêté du 3 octobre 2014 relatif à la « distinction Palace », la liste des critères est remplacée par la liste suivante : « critères nos 11,16,20,43,72 ou 73,83,103,118,123,154,155,156 ou 157,158,159,177,187,189,195,200,203,207,210,213,214,215,216,217,221,223. »

Article 3

1° Les 2°, 4° et 7° de l'article 1er ainsi que l'article 2 sont applicables aux demandes de classement ainsi qu'aux demandes d'attribution de la « distinction Palace » présentées à

compter du 1er avril 2016.

2° Le 5° s'applique aux réclamations transmises à compter du 1er avril 2016 quelle que soit la date de la décision de classement de l'hôtel de tourisme concerné.

3° L'organisme mentionné à l'article L. 141-2 du code du tourisme met à jour le guide de contrôle mentionné à l'article 2 de l'arrêté du 23 décembre 2009 visé ci-dessus conformément aux présentes dispositions. Il publie le guide de contrôle ainsi révisé sur son site internet au plus tard le 1er avril 2016.

Article 4

Le présent arrêté sera publié au Journal officiel de la République française.

Annexe

ANNEXE

TABLEAU DE CLASSEMENT DES HÔTELS DE TOURISME

A.-Mode d'emploi du tableau de classement des hôtels de tourisme en cinq catégories de 1 à 5 étoiles

a) Les critères de classement sont classés en trois chapitres « Equipements », « Service au client », « Accessibilité et développement durable » ;

b) La colonne « statut du critère » se réfère au caractère obligatoire ou à la carte de chaque critère. Les critères obligatoires sont notés d'un X. Les critères à la carte sont notés d'un O. Les critères obligatoires non compensables sont notés en X ONC.

c) Les critères identifiés par NA (non applicable) ne doivent pas, le cas échéant, être prises en compte pour le critère et la catégorie concernés. Les critères identifiés par VM font l'objet d'un test en visite mystère.

d) Les critères identifiés par AJO sont ceux des critères à justifier obligatoirement.

e) A chaque critère correspond un nombre de points apparaissant dans la colonne « Points ». Pour être classé dans une catégorie donnée, un hôtel doit respecter au minimum un total de points résultant de l'addition de :

1. Points correspondant à des critères obligatoires :

| | CATÉGORIE | | | | |
|---|-----------|-----|-----|-----|-----|
| | 1 * | 2 * | 3 * | 4 * | 5 * |
| Nombre de points de critères obligatoires à | 195 | 232 | 257 | 334 | 397 |

CHAPITRE 1er : ÉQUIPEMENTS

| | | | Extérieurs de l'hôtel | | | | | | |
|---|--|--------------|-----------------------|--------|--------|--------|--------|--------|---|
| 1 | Existence d'une enseigne en bon état | X | 2 | X | X | X | X | X | |
| 2 | Les jardins et mobiliers doivent être propres et en bon état | X ou NA | 5 | X / NA | Ce critère passe en NA si pas d'extérieurs. |
| 3 | Façades propres et en bon état | X ou O | 5 | O | O | X | X | X | |
| 4 | Parc ou jardin (au minimum 200 m2) | O | 5 | O | O | O | O | O | |
| 5 | Terrasse privée de l'établissement (50 m2 minimum) | O | 4 | O | O | O | O | O | |
| 6 | Les extérieurs sont éclairés | X ou O ou NA | 3 | O / NA | O / NA | O / NA | X / NA | X / NA | Ce critère passe en NA si pas d'extérieurs. |
| 7 | Mise en | X ou O | 5 | O | O | O | O | X | AJO : A |

| | | | | | | | | | |
|-------------------|--|----------------------------|---|-------|-------|-------|-------|-------|---|
| | valeur des bâtiments par végétation ou fleurissement | AJO | | | | | | | justifier obligatoirement lors de l'inspection. |
| | | Hall de réception et salon | | | | | | | |
| Hall de réception | | | | | | | | | |
| 8 | Entrée de l'hôtel indépendante et privative | X ou O | 2 | O | X | X | X | X | |
| 9 | La tenue du personnel d'accueil doit être propre | X ONC | 2 | X ONC | |
| 10 | Existence d'un système de chauffage en état de fonctionnement dans le hall | X | 2 | X | X | X | X | X | Sauf Guadeloupe, Martinique, Réunion, Mayotte et Guyane. A vérifier par tout moyen. |
| 11 | Existence d'un système de climatisation en état de fonctionnement | O | 3 | O | O | O | O | O | Sauf Saint-Pierre et Miquelon, haute montagne (> 1500 mètres) |

| | | | | | | | | | |
|----|---|-------|---|------------|------------|------------|------------|------------|---|
| | dans le hall | | | | | | | | d'altitude) et établissements saisonniers (hiver octobre-mars inclus). A vérifier par tout moyen. |
| | Surface minimale de l'ensemble constitué par l'espace bar, la salle de petit déjeuner, le(s) salon(s) et le hall d'accueil | | | mini 20 m2 | mini 30 m2 | mini 50 m2 | mini 70 m2 | mini 90 m2 | |
| 12 | L'ensemble constitué par l'espace bar, la salle petit déjeuner, le salon et le hall d'accueil doit être propre et en bon état | X ONC | 2 | X ONC | Absence de saletés sur les murs, de peintures écaillées, de papier peint abîmé, de carrelage cassé, de moquette tachée, de traces de moisissures, de mobiliers cassés ... |

| | | | | | | | | | |
|-----------------------------------|--|------------|---|---|---|---|---|---|--|
| 13 | Surface minimale respectée | X | 2 | X | X | X | X | X | Si l'hôtel compte moins de 10 chambres les surfaces cumulées pourront être minorées de 20 % au maximum. |
| 14 | Surface totale majorée | O | 5 | O | O | O | O | O | Bonification de 1 point par tranche de 10 % de surface supplémentaire, plafonnée à 5 points. |
| Espace salon, bar, hall d'accueil | | | | | | | | | |
| 15 | Existence d'un espace salon, bar, hall d'accueil | X ou O AJO | 5 | O | O | X | X | X | Un espace salon, bar, hall d'accueil est composé au minimum de quatre assises et d'une table basse. AJO : A justifier obligatoirement |

| | | | | | | | | | |
|----------------------|---|----------|---|---|---|---|----|----|--|
| | | | | | | | | | rement lors de l'inspection. |
| 16 | Existence d'un système de climatisation en état de fonctionnement dans les salons | O | 3 | O | O | O | O | O | Sauf Saint-Pierre et Miquelon, haute montagne (> 1500 mètres d'altitude) et établissements saisonniers (hiver octobre-mars inclus). A vérifier par tout moyen. |
| Réception et accueil | | | | | | | | | |
| 17 | Existence d'un coffre-fort en état de fonctionnement à disposition du client dans l'hôtel | O ou NA | 2 | O | O | O | NA | NA | Critère NA en catégories 4* et 5* car le coffre-fort doit se situer dans la chambre. |
| 18 | Mise à disposition d'un téléphone en libre | X AJO | 2 | X | X | X | X | X | Ce critère est validé si toutes les |

| | | | | | | | | | |
|-------------------------|---|--------------|---|--------|--------|--------|--------|--------|--|
| | accès pour les appels d'urgence | | | | | | | | chambres sont équipées d'un téléphone pour les appels d'urgence. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection. |
| 19 | Mise à disposition de chariot à bagages propre et en bon état | X ou O | 2 | O | O | O | O | X | 1 équipement minimum. |
| Salle de petit-déjeuner | | | | | | | | | |
| 20 | Existence d'un système de climatisation en état de fonctionnement dans la salle de petit-déjeuner | O | 3 | O | O | O | O | O | Sauf Saint-Pierre et Miquelon et haute montagne (> 1500 mètres d'altitude). A vérifier par tout moyen. |
| Restaurant | | | | | | | | | |
| 21 | Existence d'un système de | X ou O ou NA | 3 | O / NA | O / NA | O / NA | O / NA | X / NA | Sauf Saint-Pierre et Miquelon |

| | | | | | | | | | |
|--|--|------------------|---|---|---|---|---|---|---|
| 24 | Sanitaire commun homme - femme | X | 3 | X | X | X | X | X | Sanitaires séparés hommes / femmes pour les catégories 4* et 5*. |
| Equipement électrique des locaux communs | | | | | | | | | |
| 25 | Eclairage en état de fonctionnement dans les couloirs, dégagements et locaux communs | X AJO | 2 | X | X | X | X | X | AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection. |
| Télécommunication | | | | | | | | | |
| 26 | Accès internet par un réseau local sans fil (WiFi) dans les parties communes | X ou O AJO | 5 | O | X | X | X | X | La connexion doit permettre au minimum la possibilité de consulter des courriels (bas débit). En cas d'impossibilité technique justifiée de |

| | | | | | | | | | |
|--|--|----------|---|----------|----------|----------|----------|----------|--|
| | | | | | | | | | l'installation du réseau local sans fil, une connexion filaire ou autre système permettant d'avoir une connexion internet devient obligatoire. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection. |
| 27 | Accès internet par un réseau local sans fil (WiFi) gratuit dans les parties communes | O | 5 | O | O | O | O | O | La connexion doit permettre au minimum la possibilité de consulter des courriels (bas débit). |
| CHAMBRES, SALLE DE BAINS ET SANITAIRES | | | | | | | | | |
| 28 | Les chambres sont propres et en bon état (murs, | X ONC | 5 | X ONC | X ONC | X ONC | X ONC | X ONC | Absence de saletés sur les murs, de peintures |

| | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|---|--|--|--|--|--|
| | sol, plafond) | | | | | | | | écaillées , de papier peint abîmé et déchiré, de carrelag e cassé, de moquett e tâchée, de traces de moisissu res, de mobilier s cassés ... |
| Surfaces (en m2) | | | | | | | | | |
| Surfaces hors sanitaires pour un maximum de 30 % des chambres | | | | | | | | | |
| 29 | Surface minimal e pour chambre 1 personn e hors sanitaire s en catégori e 1* | | | 8 | | | | | Toléranc e accordé e pour la catégori e 1* seuleme nt : Au moins 70 % des chambre s |
| 30 | Surface minimal e pour chambre 2 personn es hors sanitaire s en | | | 9 | | | | | doivent être équipée s de sanitaire s privés (WC et salle |

| | | | | | | | | | |
|----|---|--|--|-----|--|--|--|--|---|
| | catégorie 1* | | | | | | | | d'eau), sanitaires communs autorisés pour un maximum de 30 % des chambres. Pour les |
| 31 | Surface minimale pour chambre 3 personnes hors sanitaires en catégorie 1* | | | 9 | | | | | catégories 2*, 3*, 4* et 5* : obligation de chambres avec sanitaires privés. La hauteur sous plafond ne peut être inférieure à 1,80 m pour la mesure des surfaces. Au-delà de 6 personnes la surface est majorée de 5 m ² par personne. Le nombre maximum de |
| 32 | Surface minimale pour chambre 4 personnes hors sanitaires en catégorie 1* | | | 13 | | | | | |
| 33 | Surface minimale pour chambre 5 personnes hors sanitaires en catégorie 1* | | | 23 | | | | | |
| 34 | Surface minimale pour chambre 6 personnes hors sanitaires en catégorie 1* | | | 28 | | | | | |
| 35 | Surface | | | 1,5 | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|-----------------------------------|---|--|--|-------|-------|------|------|------|--|
| | minimal e des sanitaire s en catégori e 1* | | | | | | | | personn es par chambre est plafonné à 8. |
| Surfaces sanitaires compris | | | | | | | | | |
| 36 | Surface minimal e de la chambre 1 personn e sanitaire s compris | | | 9,50 | 9,75 | 11,5 | 14,0 | 20,0 | Une toléranc e de - 10 % est accordé e sur la surface minimal e de la chambre sanitaire s compris |
| 37 | Surface minimal e de la chambre 2 personn es sanitaire s compris | | | 10,50 | 10,75 | 13,5 | 16,0 | 24,0 | s compris pour un maximu m de 20 % des chambre s. La hauteur sous plafond ne peut être inférieu re à 1,80 m pour la mesure des surfaces . La |
| 38 | Surface minimal e de la chambre 3 personn es sanitaire s compris | | | 10,50 | 12,75 | 14,5 | 17,0 | 26,0 | surface minimal e des sanitaire s est d'au minimu m 1,5 m2. Au |
| 39 | Surface minimal e de la chambre 4 personn es sanitaire | | | 14,50 | 15,75 | 17,5 | 20,0 | 30,0 | |

| | | | | | | | | | | |
|----|---|-------|---|------|------|------|------|------|--|--|
| | s compris | | | | | | | | | -delà de 6 |
| 40 | Surface minimal e de la chambre 5 personn es sanitaire s compris | | | 24,0 | 24,0 | 24,0 | 25,0 | 35,0 | | personn es la surface est majorée de 5 m2 par personn e. Le nombre maximu m de |
| 41 | Surface minimal e de la chambre 6 personn es sanitaire s compris | | | 29,0 | 29,0 | 29,0 | 30,0 | 40,0 | | personn es par chambre est plafonné à 8. |
| 42 | Surface totale minimu m de la chambre conform e | X | 5 | X | X | X | X | X | | |
| 43 | Surface totale de chambre majorée | O AJO | 5 | O | O | O | O | O | | Bonificat ion de 1 point par tranche de 10 % de surface supplém entaire dans au moins 50 % des chambre s. Plafonn ée à 5 points maximu |

| | | | | | | | | | |
|---|---|--------------|---|---|---|----|----|----|---|
| | | | | | | | | | m. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection. |
| 44 | Chambres avec terrasse privée (6 m ² minimum) dans au minimum 25 % des chambres | O | 4 | O | O | O | O | O | Bonification de 1 point par tranche de 25 % supplémentaire. |
| 45 | Chambres avec balcon ou loggia (2 m ² minimum) dans au minimum 25 % des chambres | O | 2 | O | O | O | O | O | Bonification de 1 point par tranche de 25 % supplémentaire. |
| Equipements et mobiliers (dont électriques) | | | | | | | | | |
| 46 | Toutes les chambres sont équipées d'une télévision couleur avec | X ou O ou NA | 5 | O | X | NA | NA | NA | Se référer au critère 48 pour les catégories 3*, 4* et 5*. |

| | | | | | | | | | |
|----|---|--------------|---|-------|----|----|----|----|--|
| | télécom mande | | | | | | | | |
| 47 | Existence d'une salle télévision | X ou O ou NA | 3 | X / O | NA | NA | NA | NA | Pour la catégorie 1* ce critère passe optionnel si le critère 46 est validé. |
| 48 | Toutes les chambres sont équipées d'une télévision couleur à écran plat | X ou O | 5 | O | O | X | X | X | |
| 49 | Possibilité d'accéder à des chaînes internationales | X ou O AJO | 3 | O | O | O | X | X | Au minimum deux chaînes internationales pour valider ce critère. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection. |
| 50 | Radio dans toutes les chambres | X ou O | 2 | O | O | O | O | X | Radio sur télévision acceptée. |
| 51 | Lecteur | O | 3 | O | O | O | O | O | |

| | | | | | | | | | |
|---------|---|---------|---|---|---|---|---|----|---|
| | de DVD sur demande avec prêt de DVD | | | | | | | | |
| 52 | Console de jeux vidéo sur demande avec prêt de jeux vidéo | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 53 | Mise à disposition de vidéos sur la télévision dans toutes les chambres | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Literie | | | | | | | | | |
| 54 | Respect des dimensions minimales des lits dans 100 % des chambres : Dimension minimale du lit simple : 0,90 x 1,90 Dimension minimale | X ou NA | 5 | X | X | X | X | NA | Les mesures correspondent à la dimension des matelas. Les chambres composées exclusivement de lits superposés ne sont pas autorisées dans |

| | | | | | | | | | |
|----|--|--------|---|---|---|---|---|---|--|
| | <p>e du lit double : 1,40 x 1,90</p> <p>Dimension minimale des lits jumeaux : 2 x 0,80 x 1,90</p> | | | | | | | | chacune des catégories. |
| 55 | <p>Mise en place de lits aux dimensions majorées dans 100 % des chambres.</p> <p>Dimension minimale du lit simple : au moins 1,20 x 2,00</p> <p>Dimension minimale du lit double : au moins 1,60 x 2,00</p> <p>Dimension minimale des lits jumeaux : au moins 2 x 0,90 x</p> | X ou O | 3 | O | O | O | O | X | <p>Les mesures correspondent à la dimension des matelas. Les chambres composées exclusivement de lits superposés ne sont pas autorisées dans chacune des catégories.</p> |

| | | | | | | | | | |
|----|---|-------|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2,00 | | | | | | | | |
| 56 | Présence de lits de grandes tailles (matelas d'une ou deux pièces de dimension minimum : 180 cm x 200 cm) | O | 5 | O | O | O | O | O | Bonification de 1 point pour 10 % des chambres équipées, 2 points pour 20 %, 3 points pour 30 %, 4 points pour 40 %, 5 points pour 50 %. Plafonné à 5 points. Si présence de deux matelas jumeaux, alors l'ajout d'un surmatelas devient obligatoire. |
| 57 | Lit pour bébé sur demande propre et en bon état | X AJO | 3 | X | X | X | X | X | AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection. |
| 58 | Oreiller supplémentaire | X | 2 | X | X | X | X | X | Sur demande dans les |

| | | | | | | | | | |
|----|---|-------|---|-------|-------|-------|-------|-------|--|
| | | | | | | | | | catégori es en 1 et 2 étoiles. A dispositi on dans 100 % des chambre s à partir de la catégori e 3 étoiles. |
| 59 | Couvert ure supplém entaire | X | 2 | X | X | X | X | X | Sur demand e dans les catégori es en 1 et 2 étoiles. A dispositi on dans 100 % des chambre s à partir de la catégori e 3 étoiles. La présenc e d'une couette valide ce critère. |
| 60 | Le linge de lit est propre et en bon état | X ONC | 5 | X ONC | Absence de tâches, de trous, de décolora tion. |
| 61 | La literie | X ONC | 5 | X ONC | Ensembl |

| | | | | | | | | | |
|-------------------|---|-------|---|---|---|---|---|---|--|
| | est propre et en bon état | | | | | | | | est constitué par matelas et sommier. Absence de tâches, de trous, de décoloration. |
| 62 | Existence de dispositif de protection de matelas (alèse ou housse de protection) | X AJO | 3 | X | X | X | X | X | Les protections en plastique ne sont pas acceptées. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection. |
| 63 | Dispositif permettant de faciliter le changement du linge de lit dans 100% des chambres | O AJO | 3 | O | O | O | O | O | Exemples : dispositif de relevage de lit, système de housse / déhousseage. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection. |
| Linge de toilette | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|----|---|--------|---|---|---|---|------|------|--|
| 64 | Présence de linge de toilette en quantité suffisante | X | 5 | X | X | X | X | X | La quantité suffisante correspond à la capacité d'accueil de la chambre. Pour les catégories 1* et 2* au minimum 1 serviette par occupant possible. Pour les catégories 3*, 4*, 5* au minimum 1 grande serviette + 1 petite serviette + 1 tapis de bain. |
| 65 | Possibilité d'obtenir du linge de toilette supplémentaire | X VM | 2 | X | X | X | X VM | X VM | VM : Ce service doit être testé et vérifié en visite mystère. |
| 66 | Peignoir en quantité suffisante | X ou O | 3 | O | O | O | O | X | La quantité suffisante correspo |

| | | | | | | | | | |
|-------------------------------------|---|--------|---|-----------|-----------|-----------|------------|------------|---|
| | | | | | | | | | nd à la capacité d'accueil de la chambre. |
| Equipement électrique de la chambre | | | | | | | | | |
| 67 | Tous les éclairages fonctionnent et sont en bon état | X AJO | 3 | X | X | X | X | X | AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection. |
| 68 | Présence d'un éclairage sur bureau ou table en état de fonctionnement | X ou O | 2 | O | O | X | X | X | |
| 69 | Eclairage en tête de lit avec interrupteur indépendant | X | 2 | X | X | X | X | X | |
| 70 | Liseuse orientable en tête de lit | O | 3 | O | O | O | O | O | |
| 71 | Prise de courant libre d'utilisation dans la chambre | X | 3 | X 1 prise | X 1 prise | X 1 prise | X 2 prises | X 2 prises | En catégorie 1*, 2*, 3* : 1 prise libre d'utilisation |

| | | | | | | | | | |
|----|--|---|---|---|---|---|---|---|--|
| | | | | | | | | | exigée. En catégorie 4* et 5* : 2 prises libres d'utilisation exigées. Les fiches multiples ou socles mobiles ne valident pas le critère. |
| 72 | Prise de courant supplémentaire, libre d'utilisation, située près du lit | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Les fiches multiples ou socles mobiles ne valident pas le critère. La prise de courant est différente de celle(s) utilisée(s) pour valider le critère précédent. |
| 73 | Prise de courant supplémentaire, libre d'utilisation, | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Les fiches multiples ou socles mobiles ne |

| | | | | | | | | | | |
|-----------------------------------|--|--------|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---|
| | située près de la table ou du bureau | | | | | | | | | valident pas le critère. La prise de courant est différente de celle(s) utilisée(s) pour valider le critère 71. |
| 74 | Interrupteur éclairage central près du lit (Va et vient) | X ou O | 5 | O | O | O | X | X | | |
| 75 | Variateur permettant de moduler l'intensité lumineuse de l'éclairage central | O | 4 | O | O | O | O | O | | |
| Equipement mobilier de la chambre | | | | | | | | | | |
| 76 | Tous les équipements et mobiliers sont propres et en bon état | X ONC | 5 | X ONC | Absence de mobiliers cassés, déboîtés et sales. |
| 77 | Présence d'une | X ou O | 2 | O | X | X | X | X | | |

| | | | | | | | | | |
|----|--|---------|---|----|----|----|----|----|---|
| | pancarte « Ne pas déranger » | | | | | | | | |
| 78 | Penderie ou système équivalent équipée d'un minimum 5 cintres de qualité | X ou NA | 3 | X | X | X | NA | NA | |
| 79 | Penderie ou système équivalent équipée d'un minimum 6 cintres de qualité | X ou NA | 3 | NA | NA | NA | X | X | |
| 80 | Rangement étagé à plat pour le linge | X | 4 | X | X | X | X | X | |
| 81 | Tablette de chevet | X | 2 | X | X | X | X | X | Pour les catégories 4* et 5* : au moins 1 par personne. |
| 82 | Présence d'assises | X | 2 | X | X | X | X | X | Pour les catégories 1*, 2*, 3* : Au |

| | | | | | | | | | |
|----|--|--------|---|---|---|---|---|---|--|
| | | | | | | | | | minimum une assise en chambre. Pour les catégories 4*, 5* : Au minimum deux assises en chambre. |
| 83 | Présence de fauteuil ou banquette | O | 3 | O | O | O | O | O | |
| 84 | Table ou bureau | X ou O | 2 | O | X | X | X | X | |
| 85 | Table basse ou desserte supplémentaire | O | 2 | O | O | O | O | O | |
| 86 | Porte-bagages pliant ou fixe | X ou O | 2 | O | O | O | X | X | |
| 87 | Miroir | X | 2 | X | X | X | X | X | Pour les catégories 1* et 2* le miroir peut se trouver dans la salle de bain. Pour les autres catégories |

| | | | | | | | | | |
|----|---|---------------|---|---|---|---|---|---|--|
| | | | | | | | | | es, il doit se trouver dans la partie chambre . Ce critère est validé si présence de miroir en pied. |
| 88 | Miroir en pied | X ou O | 3 | O | O | O | X | X | Les points se cumulent avec la ligne précédente. Il doit se trouver dans la partie chambre . |
| 89 | Minibar propre et en état de fonctionnement | X ou O AJO | 2 | O | O | O | O | X | Le minibar doit contenir au moins 3 gammes de boissons + 3 gammes de produits alimentaires pour valider ce critère. AJO : A justifier obligatoirement |

| | | | | | | | | | |
|-----------------------------|---|------------|---|---|---|---|---|---|--|
| | | | | | | | | | lors de l'inspection. |
| 90 | Corbeille à papier dans la chambre | X ou O | 2 | O | O | O | X | X | En supplément de la poubelle de la salle de bains. |
| Téléphonie et communication | | | | | | | | | |
| 91 | Téléphone dans la chambre dédié à l'accès des services de l'hôtel | X ou O | 2 | O | O | X | X | X | |
| 92 | Téléphone avec « Sélection directe à l'arrivée » | X ou O | 2 | O | O | O | O | X | Etre joint directement de l'extérieur / Pour la catégorie 5* : Téléphone sans fil obligatoire. |
| 93 | Accès internet par un réseau local sans fil (WiFi) dans toutes les chambres | X ou O AJO | 5 | O | X | X | X | X | La connexion doit permettre au minimum la possibilité de consulter des |

| | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | s | | | | | | | | | <p>courriels (bas débit). En cas d'impossibilité technique justifiée de l'installation du réseau local sans fil, une connexion filaire ou autre système permettant d'avoir une connexion internet devient obligatoire. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection</p> |
| 94 | Accès internet par un réseau local sans fil (WiFi) gratuit dans toutes les chambres | O | 5 | O | O | O | O | O | O | <p>La connexion doit permettre au minimum la possibilité de consulter des courriels (bas débit).</p> |

| | | | | | | | | | |
|---|---|--------|---|---|---|---|---|---|--|
| 95 | Accès internet filaire dans toutes les chambres | O | 3 | O | O | O | O | O | Possibilité de connexion « haut débit ». |
| Equipements sécurité des clients | | | | | | | | | |
| 96 | Coffre-fort dans la chambre en état de fonctionnement | X ou O | 4 | O | O | O | X | X | |
| 97 | Judas | O | 1 | O | O | O | O | O | |
| 98 | Dispositif complémentaire de sécurisation de la chambre | O | 2 | O | O | O | O | O | Verrou ou entrebâilleur. |
| Equipements pour le confort des clients | | | | | | | | | |
| 99 | Dispositif de réveil ou service de réveil | X | 2 | X | X | X | X | X | Equipement ou service. |
| 100 | Existence d'un système de chauffage en état de | X | 2 | X | X | X | X | X | Sauf Guadeloupe, Martinique, Réunion, |

| | | | | | | | | | |
|-----|--|--------|---|---|---|---|---|---|---|
| | fonctionnement | | | | | | | | Mayotte et Guyane. A vérifier par tout moyen. |
| 101 | Existence d'un système de climatisation en état de fonctionnement | X ou O | 3 | O | O | O | X | X | Sauf Saint Pierre et Miquelon et haute montagne (>1500 mètres d'altitude). A vérifier par tout moyen. |
| 102 | Occultation opaque extérieure (volets roulants, persiennes, etc.) ou intérieure (rideaux, doubles rideaux, etc.) dans chaque chambre | X AJO | 5 | X | X | X | X | X | Le dispositif doit couvrir toute la surface vitrée. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection. |
| 103 | Toutes les chambres sont équipées de double vitrage | O | 4 | O | O | O | O | O | La présence d'un dispositif de double fenêtrage valide ce |

| | | | | | | | | | |
|-----------------------------|--|------------|---|----|----|----|------|------|--|
| | | | | | | | | | critère. |
| 104 | Confort acoustique : l'environnement de la chambre est calme | X ou NA VM | 5 | NA | NA | NA | X VM | X VM | Absence de bruits répétitifs provenant des parties communes ou chambres voisines. VM : Testé et vérifié en visite mystère. |
| Equipements complémentaires | | | | | | | | | |
| 105 | Mise à disposition d'un fax et/ou d'une imprimante dans la chambre sur demande | X ou O | 2 | O | O | O | O | X | |
| 106 | Présence d'une bouilloire propre et en état de fonctionnement avec plateau de courtoisie | X ou O AJO | 3 | O | O | O | O | X | Le plateau est composé au minimum de : deux tasses, de sachets de thé, infusions, sucre, dosettes de café soluble |

| | | | | | | | | | |
|-----|---|--------|---|---|---|---|---|---|--|
| | | | | | | | | | (sauf si présence de machine à expresso). La présence d'un appareil permettant la production d'eau chaude valide ce critère. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection. |
| 107 | Présence d'une machine à expresso propre et en état de fonctionnement | O | 2 | O | O | O | O | O | Le nécessaire à café et dosettes doivent être présents. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection. |
| 108 | Mise à disposition d'un ordinateur dans la chambre sur demand | X ou O | 3 | O | O | O | O | X | |

| | | | | | | | | | |
|-----|--|-----------|---|---|---|---|------|------|--|
| 112 | Valet | O | 2 | O | O | O | O | O | Cintre posé sur pied. |
| 113 | Mise à disposition d'un équipement de repassage individuel sur demande | X ou O VM | 4 | O | O | X | X VM | X VM | Table à repasser + fer obligatoire VM : Ce service doit être testé et vérifié en visite mystère. |
| 114 | Matériel de repassage individuel en place dans 100% des chambres | O | 2 | O | O | O | O | O | Table à repasser + fer obligatoire. |
| 115 | Nécessaire de correspondance | X ou O | 3 | O | O | O | X | X | Support papier + matériel d'écriture au minimum. |
| 116 | Nécessaire à chaussures | X ou O | 1 | O | O | O | O | X | Kit de cirage : éponge + cirage noir |
| 117 | Nécessaire à couture | X ou O | 1 | O | O | O | X | X | Kit de couture : fils + aiguilles |
| 118 | Présence de suites | O | 5 | O | O | O | O | O | Une suite est compos |

| Sanitaires privés | | | | | | | | | |
|-------------------|---|-------|---|-------|-------|-------|-------|-------|--|
| 121 | Tous les sanitaires sont propres et en bon état | X ONC | 5 | X ONC | Le sol, le plafond, la paroi de douche (ou rideau de douche) et les murs sont propres et en bon état (absence de moisissures, saletés, traces de calcaire, cheveux...). Absence de carrelage cassé et de revêtement abimé. |
| 122 | Dans 100 % des chambres sanitaires ainsi équipés : salles de bain ou de douche particulières équipées | X ONC | 5 | X ONC | Tolérance accordée uniquement pour la catégorie 1* : Au moins 70 % des chambres doivent |

| | | | | | | | | | |
|-----|--|-------|---|---|---|---|---|---|---|
| | s de douche ou baignoire, WC, lavabo, eau courante chaude et froide 24 heures sur 24, robinet mélangeur, éclairage en état de fonctionnement | | | | | | | | être équipées individuellement. Les sanitaires communs sont autorisés pour un maximum de 30 % des chambres (WC et salle d'eau). Au minimum 1 sanitaire commun (salle d'eau + WC) pour 8 chambres non équipées et au minimum 1 sanitaire commun par étage. |
| 123 | Mise en place de douches ou baignoires aux dimensions supérieures aux standards dans | O AJO | 5 | O | O | O | O | O | Bonification de 1 point par tranche de 10 % des chambres équipées - plafonnée à 5 |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | au moins 10 % des chambres : Standards douches : 80 cm x 80 cm Standard baignoires : 160 cm x 70 cm | | | | | | | | points. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection. |
| Toilettes séparées de la salle de bains | | | | | | | | | |
| 124 | WC indépendants de la salle de bains dans au moins 50 % des chambres | O | 2 | O | O | O | O | O | L'option n'est pas applicable dans le cas d'une salle de bains ouverte sur la chambre car le WC doit être indépendant et fermé. |
| 125 | WC indépendants de la salle de bains dans 100 % des chambres | O | 3 | O | O | O | O | O | L'option n'est pas applicable dans le cas d'une salle de bains ouverte sur la |

| | | | | | | | | | |
|--------------------------------|---|-------|---|-------|-------|-------|-------|-------|--|
| | | | | | | | | | chambre car le WC doit être indépendant et fermé. Les points se cumulent avec la ligne précédente. |
| Douches et baignoires séparées | | | | | | | | | |
| 126 | Existence d'une douche et d'une baignoire séparées dans au moins 50 % des chambres. | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 127 | Existence d'une douche et d'une baignoire séparées dans 100 % des chambres. | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Les points se cumulent avec la ligne précédente. |
| Equipement des salles de bains | | | | | | | | | |
| 128 | L'ensem | X ONC | 5 | X ONC | Absence |

| | | | | | | | | | |
|-----|--|--------|---|---|---|---|---|---|--|
| 134 | Fourniture sur demande d'un nécessaire d'hygiène par occupant possible de la chambre | X ou O | 1 | O | O | O | O | X | Le nécessaire d'hygiène comporte au minimum une brosse à dent, un peigne, un rasoir jetable, un produit pour rasage, une protection féminine. |
| 135 | Présence de produits d'accueil | X AJO | 5 | X | X | X | X | X | Au minimum 1 savon ou 1 gel douche + 1 shampoing dans 100 % des chambres. Le shampoing-douche valide ce critère. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection. |
| 136 | Existence | X | 3 | X | X | X | X | X | Une |

| | | | | | | | | | |
|-----------------------------------|---|-------|---|---|---|---|---|---|---|
| | e d'une poubelle près du lavabo | | | | | | | | poubelle encastrée valide le critère. |
| 137 | Existence d'un miroir grossissant réglable | O | 3 | O | O | O | O | O | |
| 138 | Existence d'un radiateur porte serviette en état de fonctionnement | O | 3 | O | O | O | O | O | |
| 139 | Existence d'une patère | X | 2 | X | X | X | X | X | |
| ÉQUIPEMENTS SPÉCIFIQUES | | | | | | | | | |
| Locaux et équipements spécifiques | | | | | | | | | |
| 140 | Mise à disposition sur demande d'équipements pour bébé : chaise haute, matériel pour réchauffer la nourriture, matelas à langer | X AJO | 3 | X | X | X | X | X | Chauffe biberon sur demande en chambre pour la catégorie 5*. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection. |

| | | | | | | | | | |
|---------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| | - propres et en bon état | | | | | | | | |
| 141 | Local de repassage à disposition de la clientèle (fer + table à repasser) | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 142 | Machine à cirer les chaussures à disposition de la clientèle | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Parkings et garages | | | | | | | | | |
| 143 | Existence d'un parking ou garage privatif | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 144 | Existence d'un local ou d'emplacements à vélos | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Services annexes | | | | | | | | | |
| 145 | Navette privée d'accès à l'hôtel à disposition de la clientèle | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |

| | | | | | | | | | |
|-------------------|--|-------|---|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------------------------|---|
| 146 | Journaux d'information dans les parties communes (support papier ou numérique) | X AJO | 2 | 2 titres X | 2 titres X | 2 titres X | 3 titres X | 4 titres dont un en anglais X | Catégorie 1*, 2*, 3* : Au moins 2 titres différents. Catégorie 4* : Au moins 3 titres différents. Catégorie 5* : Au moins 4 titres différents dont un en anglais. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection |
| Jeux de plein air | | | | | | | | | |
| 147 | Espace dédié à la pratique d'un sport de plein air | O | 5 | O | O | O | O | O | Exemples : Tennis, volleyball, basketball, badminton... |
| 148 | Mini golf | O | 4 | O | O | O | O | O | |
| 149 | Espace de jeux pour enfants comportant au moins deux | O | 4 | O | O | O | O | O | |

| | types de jeux | | | | | | | | |
|---|---|-------|---|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|---|
| Equipement intérieur de divertissement | | | | | | | | | |
| 150 | Salle de jeux de société intérieure avec fourniture des jeux pour tous âges | O AJO | 5 | 3 jeux O | 3 jeux O | 5 jeux O | 5 jeux O | 8 jeux O | Le nombre de jeux par catégories s'applique au minimum. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection. |
| 151 | Présence d'un billard | O | 3 | O | O | O | O | O | |
| 152 | Présence d'une salle de jeux vidéos | O | 3 | O | O | O | O | O | |
| 153 | Présence d'une salle de projection privée | O | 3 | O | O | O | O | O | |
| Equipements de remise en forme et détente | | | | | | | | | |
| 154 | Existence d'un espace de remise en forme | O AJO | 3 | 2 équipements O | 2 équipements O | 3 équipements O | 4 équipements O | 5 équipements O | Pour la salle de remise en forme : Catégorie 1*, 2* : |

| | | | | | | | | | | |
|-----|--|-------|---|---|---|---|---|---|---|--|
| | (fitness) équipé, propre et en bon état | | | | | | | | | au minimum 2 équipements. Catégorie 3* : au minimum 3 équipements. Catégorie 4* : au minimum 4 équipements. Catégorie 5* : au minimum 5 équipements. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection. |
| 155 | Existence d'un spa propre et en bon état | O AJO | 4 | O | O | O | O | O | O | Pour le SPA : au minimum 2 équipements parmi : jacuzzi, hammam, sauna et un service soins esthétiques ou massages en cabine individuelle |

| | | | | | | | | | |
|---|--|---|---|---|---|---|---|---|--|
| | | | | | | | | | elle. AJO : A justifier obligatoi rement lors de l'inspecti on. |
| 156 | Existenc e d'une piscine extérieur e propre et en bon état | O | 4 | O | O | O | O | O | |
| 157 | Existenc e d'une piscine intérieur e propre et en bon état | O | 4 | O | O | O | O | O | |
| Autres équipements de remise en forme et détente | | | | | | | | | |
| 158 | Existenc e d'un busines s corner propre et en bon état | O | 3 | O | O | O | O | O | |
| 159 | Existenc e d'une salle de réunion pouvant accueillir 15 personn es au minimu m, propre et en bon état | O | 4 | O | O | O | O | O | Présenc e de 15 assises au minimu m. |

| Ascenseurs | | | | | | | | | |
|------------|------------------------------|------------------|---|---|---|----|-------|-------|--|
| 160 | 5 niveaux (4 étages) ou plus | X ou O ou NA AJO | 5 | O | X | NA | NA | NA | AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection. |
| 161 | 4 niveaux (3 étages) | X ou O ou NA AJO | 5 | O | O | X | NA | NA | AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection. |
| 162 | 3 niveaux (2 étages) | X ou O AJO | 5 | O | O | O | X | X | AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection. |
| 163 | 2 niveaux (1 étage) | O AJO | 5 | O | O | O | O | O | AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection. |
| 164 | Monte-charge ou 2e ascenseur | X ou O AJO | 5 | O | O | O | X / O | X / O | L'exigence est applicable pour les hôtels de catégories 4* et 5* de plus de 50 chambres et d'au moins 2 étages. Elle |

| | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|
| | | | | | | | | | reste optionnelle pour les catégories 4* et 5* de moins de 50 chambres. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection. |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|

CHAPITRE 2 : SERVICE AU CLIENT

| | | | QUALITÉ ET FIABILITÉ DE L'INFORMATION CLIENT | | | | | | |
|-----|--|------------|--|---|---|---|---|---|--|
| 165 | Existence d'un site internet présentant l'établissement, ses prestations et ses tarifs | X AJO | 3 | X | X | X | X | X | AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection. |
| 166 | Un module de réservation en ligne est disponible directement sur le site internet | X ou O AJO | 5 | O | O | O | X | X | La réservation sur le site internet du réseau de l'établissement est acceptée. Il s'agit |

| | | | | | | | | | |
|-----|---|-------------|---|---|---|---|----|----|---|
| | | | | | | | | | d'une réservation ferme avec confirmation automatique. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection. |
| 167 | Le client peut faire sa demande de réservation depuis un accès présent sur le site internet | X ou NA AJO | 3 | X | X | X | NA | NA | Un formulaire de contact ou un lien vers une adresse Email dédiée à la réservation valide ce critère. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection. |
| 168 | Le site internet est « web adaptatif » | X ou O AJO | 3 | O | O | O | O | X | Adaptation du site internet sur tout support numérique avec la technologie « |

| | | | | | | | | | |
|-----|--|---------------|---|---|---|---|---|---|--|
| | | | | | | | | | responsi ve web design ». AJO : A justifier obligatoi rement lors de l'inspecti on. |
| 169 | Existenc e d'un site internet présenta nt l'établiss ement, ses prestatio ns et ses tarifs dans une langue étrangèr e | X ou O AJO | 3 | O | X | X | X | X | AJO : A justifier obligatoi rement lors de l'inspecti on. |
| 170 | Existenc e d'un site internet présenta nt l'établiss ement, ses prestatio ns et ses tarifs en deux langues étrangèr es | X ou O AJO | 3 | O | O | O | O | X | Les points se cumulen t avec la ligne précéde nte. AJO : A justifier obligatoi rement lors de l'inspecti on. |
| 171 | Existenc e d'un site | O | 2 | O | O | O | O | O | Les points se |

| | | | | | | | | | | |
|-----|---|-------|------------------------------|---|---|---|---|---|--|---|
| | internet présenta nt l'établiss ement, ses prestatio ns et ses tarifs en trois langues étrangèr es | | | | | | | | | cumulen t avec la ligne précéde nte. |
| 172 | L'ensem ble des informati ons diffusée s sur le site internet est actualis é et à jour. Son contenu doit correspo ndre aux prestatio ns proposé es par l'établiss ement | X AJO | 5 | X | X | X | X | X | | AJO : A justifier obligatoi rement lors de l'inspecti on. |
| | | | Traitement de la réservation | | | | | | | |
| 173 | Existenc e d'un réponde ur permett ant de laisser un messag e ou d'entend | X | 3 | X | X | X | X | X | | |

| | | | | | | | | | |
|----------------------------------|---|--------|---|------------------|-------------------|-------------------|--|--|--|
| | re un message qui présente les heures d'ouverture de la réception et les autres informations utiles | | | | | | | | |
| 174 | La réservation est possible par téléphone 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 | X ou O | 3 | O | O | O | O | X | |
| 175 | Confirmation détaillée et systématique de la réservation par mail ou par courrier | X ou O | 4 | O | X | X | X | X | |
| Réception et accueil | | | | | | | | | |
| Présence minimale pour l'accueil | | | | 8 h mini/jour | 10 h mini/jour | 12 h mini/jour | 12 h mini/jour < 30 chambres - 24 h / 24 à partir de 30 chambres | 12 h mini/jour < 30 chambres - 24 h / 24 à partir de 30 chambres | |

| | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|--|------------|---|----|----|----|-------|-------|--|
| 176 | Respect de la présence minimale pour l'accueil | X ou O AJO | 5 | X | X | X | X / O | X / O | Présence obligatoire 24 h/24 à partir de 4* pour les établissements de plus de 30 chambres. Pour 4* et 5* de moins de 30 chambres le critère passe en optionnel. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection. |
| 177 | Présence à l'accueil 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 | O | 5 | O | O | O | O | O | |
| Compétences et services en réception | | | | | | | | | |
| 178 | Les éléments de la réservation sont | X ou NA VM | 4 | NA | NA | NA | X VM | X VM | VM : Ce service doit être testé et vérifié |

| | | | | | | | | | |
|-----|---|-----------------|---|----|----|----|------|------|---|
| | reformulés à l'arrivée | | | | | | | | en visite mystère. Ce critère est noté en NA en l'absence de visite mystère. |
| 179 | Le client est informé pour son installation par des indications claires | X ou NA VM | 2 | NA | NA | NA | X VM | X VM | VM : Ce service doit être testé et vérifié en visite mystère. Ce critère est noté en NA en l'absence de visite mystère. |
| 180 | Le client est accompagné dans son installation | X ou O ou NA VM | 3 | NA | NA | NA | O | X VM | Proposition systématique en catégorie 5 étoiles*. VM : Ce service doit être testé et vérifié en visite mystère. Ce critère est noté en NA en l'absence de visite mystère. |

| | | | | | | | | | |
|-----|--|------------|---|----|----|----|------|------|---|
| 181 | Le personnel est capable d'informer le client sur les offres touristiques dans les alentours | X ou NA VM | 4 | NA | NA | NA | X VM | X VM | VM : Ce service doit être testé et vérifié en visite mystère. Ce critère est noté en NA en l'absence de visite mystère. |
| 182 | Une information sur l'offre touristique locale est accessible et disponible | X ou O | 2 | O | X | X | X | X | Présence de brochures touristiques, plan de ville, informations locales ... |
| 183 | Présence d'une trousse de secours | X AJO | 4 | X | X | X | X | X | Exemple : compresses stériles, pansements, sparadr ap hypoallergénique, bandes extensibles, ciseaux à bouts ronds... AJO : A justifier obligatoirement |

| | | | | | | | | | |
|-----|--|-----------|---|---|---|---|---|------|---|
| | | | | | | | | | lors de l'inspection. |
| 184 | Présence d'un service de conciergerie facilement identifiable par la clientèle | X ou O VM | 4 | O | O | O | O | X VM | VM : 2 services sont à tester et à vérifier en visite mystère. En générale le service conciergerie comprend les concierges, les voituriers, les bagagistes, les grooms, les chasseurs. Le concierge est responsable de l'organisation du séjour des clients et répond à chaque demande durant le séjour : réservations, transports, conseils, achats... |

| | | | | | | | | | |
|-----|-------------------------------------|-----------|---|---|---|---|------|-------|---|
| 185 | Prise en charge des bagages | X ou O VM | 2 | O | O | O | X VM | X VM | Proposition systématique en catégorie 4 et 5*. VM : Ce service doit être testé et vérifié en visite mystère. |
| 186 | Bagagerie sécurisée | X ou O | 2 | O | O | O | X | X | |
| 187 | Un service de voiturier est proposé | X ou O | 5 | O | O | O | O | X / O | Ce service est obligatoire en catégorie 5* si l'hôtel ne dispose pas de garage ou de parking privatif sécurisé. Le critère devient optionnel en catégorie 5* si il existe un garage ou parking privatif sécurisé. |

| | | | | | | | | | |
|-----|--|--------|---|---|---|---|---|---|--|
| 188 | Paiement possible par carte de crédit | X | 3 | X | X | X | X | X | |
| 189 | Possibilité d'effectuer un change de devises | O | 3 | O | O | O | O | O | |
| 190 | Mise à disposition d'adaptateur(s) électrique(s) à la réception | X ou O | 3 | O | O | X | X | X | 1 pour 15 chambres au minimum (plafonné à 20). |
| 191 | Mise à disposition d'un questionnaire de satisfaction pour les clients | O | 3 | O | O | O | O | O | Les avis publiés sur internet ne sont pas acceptés pour valider le critère. Le questionnaire peut être en format papier ou sous forme numérique. |
| 192 | Existence d'un système | X AJO | 5 | X | X | X | X | X | AJO : A justifier obligatoirement |

| | | | | | | | | | |
|-----|---|------------|---|---|---|---|---|---|---|
| | de collecte et de traitement des réclamations reçues dans l'établissement | | | | | | | | rement lors de l'inspection. Les sites d'avis en ligne sont acceptés pour valider le critère si l'exploitant répond aux avis négatifs. |
| 193 | Personnel pratiquant une langue officielle européenne en plus du français | X ou O AJO | 2 | O | X | X | X | X | Il s'agit du personnel uniquement en contact avec la clientèle : Ex accueil, conciergerie, room service, restauration... AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection. |
| 194 | Personnel pratiquant deux langues étrangères dont l'anglais | X ou O AJO | 3 | O | O | O | X | X | Les points se cumulent avec la ligne précédente. Il |

| | | | | | | | | | |
|-----|--|------------|---|---|---|---|---|---|--|
| | | | | | | | | | s'agit du personnel uniquement en contact avec la clientèle : Ex accueil, conciergerie, room service, restauration... AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection. |
| 195 | Personnel pratiquant trois langues étrangères dont l'anglais | O | 5 | O | O | O | O | O | Les points se cumulent avec la ligne précédente. Le personnel en contact avec la clientèle : Accueil, conciergerie, room service, restauration... |
| 196 | Le client identifie rapidement les langues parlées | X ou O AJO | 3 | O | X | X | X | X | Ce critère est validé soit par un |

| | | | | | | | | | | |
|-----|---|--------|----------|---|---|---|---|---|--|--|
| | par le personnel de l'établissement | | | | | | | | | panneau d'information, soit par la mention des langues parlées sur le badge du personnel en contact avec le client. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection. |
| 197 | Prise en charge du nettoyage des vêtements | X ou O | 3 | O | O | O | X | X | | Service sur place ou externalisé. |
| 198 | Les équipes sont engagées dans une démarche qualité | O AJO | 5 | O | O | O | O | O | | La démarche doit être reconnue au titre du plan Qualité Tourisme. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection. |
| | | | Chambres | | | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|--|--|-----------|---|----------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|-----------------------|--|
| 199 | Service « couverture » | X ou O VM | 2 | O | O | O | O | X VM | Préparation de la chambre pour la nuit. VM : Ce service doit être vérifié en visite mystère. |
| 200 | Service d'entretien des chaussures sur demande | O | 4 | O | O | O | O | O | Entretien : Nettoyage, cirage... |
| | | | Service de restauration, petit-déjeuner, boissons | | | | | | |
| Service petit-déjeuner | | | | | | | | | |
| 201 | Petit-déjeuner continental servi en salle dans un espace dédié | X | 5 | X | X | X | X | X | |
| Nombre de gammes minimales de produits au petit déjeuner | | | | 5 gammes de produits | 7 gammes de produits | 9 gammes de produits | 11 gammes de produits | 13 gammes de produits | Présence minimale d'un produit par gamme en 1*, 2*, 3*, 4*. Deux produits par gamme en 5* |
| 202 | Petit-déjeuner en buffet | X AJO | 5 | X | X | X | X | X | Détail des gammes |

| | | | | | | | | | | |
|-----|--|------------|---|---|---|---|---|---|---|--|
| | ou à la carte respectant le nombre de gammes de produits | | | | | | | | | : boissons chaudes (café, chocolat, thé) obligatoire, jus de fruits, fruits frais, charcuterie, plat chaud, produit lacté, céréales, fromage, confiture et beurre, viennoiserie, pain, fruit sec ou compote, produits allégés. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection. |
| 203 | Petit déjeuner en buffet ou à la carte dépassant le nombre de gammes minimum de produits | O | 5 | O | O | O | O | O | O | |
| 204 | Utilisation régulière d'au moins deux produits issus de la production | X ou O AJO | 3 | O | O | O | X | X | | AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection. |

| | | | | | | | | | |
|-----|---|-----------------|---|---|---|---|---|------------|--|
| 208 | Possibilité de plateau repas ou « En-Cas » | X ou O | 3 | O | O | O | X | X | La présence d'un room service valide ce critère. |
| 209 | Room Service 19 heures sur 24, les horaires doivent être affichés | X ou O ou NA VM | 3 | O | O | O | O | X ou NA VM | Obligatoire en catégorie 5* pour les hôtels de moins de 50 chambres. Pour la catégorie 5* ce critère passe en NA pour les hôtels de plus de 50 chambres. VM : Ce service doit être testé et vérifié en visite mystère. |
| 210 | Room Service 24 heures sur 24, les horaires doivent être affichés | X ou O VM | 3 | O | O | O | O | X ou O VM | Obligatoire en catégorie 5 étoiles* à partir de 50 chambres. Pour la catégorie 5* ce |

| | | | | | | | | | |
|---------------------|---|--------------|---|---|---|---|---|----|---|
| | | | | | | | | | critère passe en optionnel pour les hôtels de moins de 50 chambres. VM : Ce service doit être testé et vérifié en visite mystère. |
| Service de boissons | | | | | | | | | |
| 211 | Présence d'un bar avec au minimum un service de boissons de catégorie 1 | X ou O ou NA | 2 | O | O | X | X | NA | Un distributeur automatique payant ne valide pas le critère. |
| 212 | Présence d'un bar avec service de boissons de toutes catégories | X ou O | 4 | O | O | O | O | X | Obligatoire en catégorie 5* sous réserve de la législation régissant les licences IV. Affichage de la licence IV |

| | | | | | | | | | |
|------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| | | | | | | | | | obligatoire. |
| Services annexes | | | | | | | | | |
| 213 | Soins esthétiques | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Services effectués sur place. |
| 214 | Coiffeur | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 215 | Possibilité d'animateur en salle de remise en forme | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 216 | Possibilité de massages détente | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 217 | Service de garderie pour enfants | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 218 | Animaux de compagnie admis | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | L'information doit être portée à la connaissance du client dans les supports d'informations commerciales pour valider le critère. La politique |

| | | | | | | | | | |
|-----|--|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | d'accueil des animaux est libre. |
| | | CHAPITRE 3 : ACCESSIBILITÉ ET DÉVELOPPEMENT DURABLE | | | | | | | |
| | | Accessibilité aux personnes handicapées et/ou à mobilité réduite | | | | | | | |
| 219 | Informations concernant l'accessibilité sur les supports d'information (guide, web...) | X AJO | 2 | X | X | X | X | X | AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection. |
| 220 | Sensibilisation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap | X AJO | 3 | X | X | X | X | X | AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection. |
| 221 | Formation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap | O | 5 | O | O | O | O | O | Tous les types de handicap doivent être évoqués pour la formation. |
| 222 | Mise à | O | 2 | O | O | O | O | O | Sur |

| | | | | | | | | | |
|-----|--|---|---|---|---|---|---|---|--------------|
| | dispositi on d'une boucle magnéti que portative | | | | | | | | demand e. |
| 223 | Mise à dispositi on d'un fauteuil roulant | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 224 | Cartes clés avec repères tactiles | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 225 | Mise à dispositi on de télécom mande de télévisio n à grosses touches et de couleurs contrast ées | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 226 | Mise à dispositi on d'un téléphon e à grosses touches | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 227 | Mise à dispositi on de réveils lumineu x ou vibreurs | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 228 | Installati on de | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |

| | | | | | | | | | |
|-----|---|-------|--|---|---|---|---|---|---|
| | mains courantes dans tous les couloirs | | | | | | | | |
| | | | Environnement et developpement durable | | | | | | |
| 229 | Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économique de l'énergie | X AJO | 2 | X | X | X | X | X | Si affichage : présence dans les espaces dédiés au personnel. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection. |
| 230 | Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économique de l'eau | X AJO | 2 | X | X | X | X | X | Si affichage : présence dans les espaces dédiés au personnel. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection. |
| 231 | Sensibilisation des collaborateurs à la | X AJO | 2 | X | X | X | X | X | Si affichage : présence dans les |

| | | | | | | | | | |
|-----|---|-------|---|---|---|---|---|---|--|
| | gestion économique des déchets | | | | | | | | espaces dédiés au personnel. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection. |
| 232 | Information des clients sur les actions de l'établissement en matière de développement durable | O | 3 | O | O | O | O | O | |
| 233 | Information des clients sur les actions qu'ils peuvent réaliser lors de leur séjour en matière de développement durable | O | 3 | O | O | O | O | O | |
| 234 | Formation du personnel à la gestion économique | O AJO | 3 | O | O | O | O | O | AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspecti |

| | e de l'énergie , de l'eau, des déchets | | | | | | | | on. |
|-----|--|-------|---|---|---|---|---|---|---|
| 235 | Mise en œuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'énergie | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 236 | Chambres équipées à 100 % d'ampoules basse consommation | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 237 | Parties communes ouvertes au public équipées à 100 % d'ampoules basse consommation | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 238 | Mise en œuvre d'au moins une | 0 AJO | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | AJO : A justifier obligatoirement lors de |

| | | | | | | | | | |
|-----|--|-------|---|---|---|---|---|---|---|
| | mesure de réduction de consommation d'eau | | | | | | | | l'inspection. |
| 239 | Mise en œuvre d'au moins une mesure de gestion des déchets | O AJO | 2 | O | O | O | O | O | AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection. |
| 240 | Utilisation de produits d'entretien respectueux de l'environnement | O AJO | 3 | O | O | O | O | O | AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection. La présence d'au moins 2 produits d'entretien valide ce critère |
| 241 | Présence de produits d'accueil écologiques dans la salle de bains | O AJO | 3 | O | O | O | O | O | AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection. La présence d'au moins 2 produits d'accueil valide ce critère. |

Fait le 27 janvier 2016.

Le secrétaire d'Etat chargé du commerce extérieur, de la promotion du tourisme et des Français de l'étranger,
Matthias Fekl

La secrétaire d'Etat chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire,
Martine Pinville