

## ANNEXE 1

### GRILLE DE CLASSEMENT

N°	Intitulé du critère	Validation du critère	Nbre de points affectés	Catégorie de classement				
				1*	2 *	3 *	4 *	5 *
N°		Oui Non N/A	1 à 5	1*	2 *	3 *	4 *	5 *
<b>N°</b>	<b>LES PRE-REQUIS</b>							
1	10 chambres et plus	O/N	0	○	○	○	○	○
2	Etre conforme à la réglementation en vigueur (sécurité, accessibilité ...)	O/N	0	○	○	○	○	○
3	L'affichage des informations utiles aux clients à l'extérieur de l'établissement (horaires, services ...) doit être lisible et accessible	O/N	0	○	○	○	○	○
4	Présence du panneau de classement	O/N	0	○	○	○	○	○
5	Tout support d'information doit faire référence au classement	O/N	0	○	○	○	○	○

## CHAPITRE 1 : EQUIPEMENT

CRITERES DE CLASSEMENT		CRITERE	POINTS	1*	2 *	3 *	4 *	5 *
<b>EXTERIEURS</b>								
6	Parc ou jardin d'une surface de 200 m <sup>2</sup> au minimum	O/N	5	F	F	F	F	F
7	Les extérieurs, les jardins (si existants) et le mobilier de terrasse doivent être en bon état et propres Critère N/A en l'absence d'espaces extérieurs	ECHELLE	4	○	○	○	○	○
8	Existence et bon état de la signalétique privée de l'établissement dans les zones privatives extérieures de l'hôtel. Critère N/A en l'absence d'espaces extérieurs	O/N	3	○	○	○	○	○
9	Existence d'une enseigne en bon état.	O/N	2	○	○	○	○	○
10	La façade du ou des bâtiments est propre et en bon état (façade, toitures, portes, fenêtres)	ECHELLE	5	○	○	○	○	○
11	Existence d'un éclairage approprié et en bon état	O/N	3	F	F	F	F	F
12	Mise en valeur des bâtiments par éclairage ou fleurissement lorsque la situation de l'hôtel le permet	ECHELLE	5	○	○	○	○	○
13	L'hôtel dispose d'un parking extérieur privatif	O/N	3	F	F	○	○	○
14	L'hôtel dispose d'un parking privatif et abrité	O/N	2	F	F	F	F	F
15	L'hôtel propose un service de transfert (navette de l'hôtel ou mise en place sur demande du client)	O/N	3	F	F	F	○	○
16	Existence d'un garage privatif	O/N	5	F	F	F	F	F

HALL DE RECEPTION - RECEPTION								
17	Accès à l'hôtel indépendant au cas où l'exploitation comprend également au même niveau un restaurant ou un café	O/N	2	F	○	○	○	○
18	L'éclairage est en bon état de fonctionnement et fournit une lumière suffisante et appropriée dans l'ensemble des espaces accueil et réception (couloirs, dégagements et locaux communs)	ECHELLE	3	○	○	○	○	○
19	L'ensemble salon et hall de la réception doit être propre et bien entretenu (hall de réception, bar, salle(s), salon(s), etc...)	ECHELLE	5	○	○	○	○	○
20	Les éléments décoratifs, le sol et le mobilier sont en bon état et propres. La qualité des matériaux, la décoration et le design, le choix du mobilier (chaises, fauteuils, tables basses et/ou secrétaires) est en rapport avec la capacité de l'hôtel et son standing. Ambiance accueillante (lumière, odeur, décoration). Présence de décoration florale ou végétale	ECHELLE	5	○	○	○	○	○
21	La réception est équipée d'un système de climatisation ou de rafraîchissement d'air dans le cas d'une pièce fermée ou peut être en ventilation naturelle	O/N	3	○	○	○	○	○
22	Surface minimale respectée (min 20 m <sup>2</sup> en 1*, 30 m <sup>2</sup> en 2*, 50 m <sup>2</sup> en 3*, 70 m <sup>2</sup> en 4*, 90 m <sup>2</sup> en 5*..) Si moins de 15 chambres les surfaces cumulées pourront être minorées de 20% au maximum	O/N	2	○	○	○	○	○
23	Surface totale majorée : 1 point par tranche de 10% de surface supplémentaire plafonné à 5 points	O/N	5	F	F	F	F	F
24	L'arrêté de classement le plus récent est affiché à la réception dans un endroit facilement et immédiatement visible par le client	O/N	2	○	○	○	○	○

25	L'hôtel dispose d'une zone de réception dédiée à l'accueil des clients, fonctionnelle et réservée à cet usage uniquement. Une table ou un simple bureau peut faire office de réception pour les établissements de petite taille (moins de 20 chambres)	O/N	3	○	○	○	○	○
26	Existence d'un coffre-fort à disposition du client à la réception	O/N	2	F	F	F	F	○
27	Mise à disposition d'équipements pour bébé : chaise haute, matériel pour réchauffer la nourriture	O/N	1	F	F	○	○	○
28	Mise à disposition d'équipement supplémentaire pour enfant (table à langer, baignoire, siège voiture,...)	O/N	1	F	F	F	F	F
29	Présence de sanitaires séparés homme - femme	O/N	1	F	F	○	○	○
30	Téléphone à disposition 24 heures sur 24 à la réception	O/N	1	○	○	○	○	○
31	Accès Internet possible dans les parties communes (Wifi)	O/N	3	F	F	○	○	○
32	Journaux dans les parties communes : 2 et 3* : a minima un journal national ou international , 4* : 2 journaux nationaux ou internationaux 5* : plus de 3 journaux nationaux ou internationaux	O/N	2	F	F	○	○	○
33	Existence d'un espace salon	O/N	5	F	F	○	○	○
34	Climatisation dans les salons si l'espace ne dispose pas d'un dispositif d'aération dans la cas d'une pièce fermée ou d'un système de ventilation naturelle	O/N	3	F	F	○	○	○
<b>CIRCULATION</b>								
35	Les couloirs sont propres, en bon état et entretenus (murs, plafonds, sols). Les éléments décoratifs et les meubles ne présentent pas de traces de poussières	O/N	3	○	○	○	○	○
36	Un ou plusieurs ascenseurs (à partir de 3 étages)	O/N	5	F	F	F	○	○
37	Les consignes de sécurité sont affichées de manière visible à chaque étage	O/N	5	○	○	○	○	○
38	Monte-charge ou 2ème ascenseur	O/N	4	F	F	F	F	F

CHAMBRES																																												
39	<p>Surface totale globalisée minimum de la chambre conforme Une tolérance de - 10% est accordée sur la surface minimale de la chambre, sanitaires compris, pour un maximum de 20% des chambres</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="6">Surface minimale de la chambre sanitaires compris</th> </tr> <tr> <th></th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 personne</td> <td>9,5</td> <td>9,75</td> <td>11,5</td> <td>14</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>2 personnes</td> <td>10,5</td> <td>10,75</td> <td>13,5</td> <td>16</td> <td>24</td> </tr> <tr> <td>3 personnes</td> <td>10,5</td> <td>12,75</td> <td>14,5</td> <td>17</td> <td>26</td> </tr> <tr> <td>4 personnes</td> <td>14,5</td> <td>15,75</td> <td>17,5</td> <td>20</td> <td>30</td> </tr> </tbody> </table>	Surface minimale de la chambre sanitaires compris							1	2	3	4	5	1 personne	9,5	9,75	11,5	14	20	2 personnes	10,5	10,75	13,5	16	24	3 personnes	10,5	12,75	14,5	17	26	4 personnes	14,5	15,75	17,5	20	30	O/N	5	O	O	O	O	O
Surface minimale de la chambre sanitaires compris																																												
	1	2	3	4	5																																							
1 personne	9,5	9,75	11,5	14	20																																							
2 personnes	10,5	10,75	13,5	16	24																																							
3 personnes	10,5	12,75	14,5	17	26																																							
4 personnes	14,5	15,75	17,5	20	30																																							
40	Surface totale de chambre majorée. Bonification de 1 point par tranche de 10% de surface de chambre hors sanitaires, ou de chambre sanitaires compris supplémentaire dans au moins 50% des chambres plafonnée à 5 points	O/N	5	F	F	F	F	F																																				
41	Terrasse privée de l'établissement (50 m2 minimum)	O/N	5	F	F	F	F	F																																				
42	Chambres avec balcon ou loggia (2 m2 minimum) dans au minimum 25% des chambres	O/N	2	F	F	F	F	F																																				
43	Chambres avec terrasse privée (6 m2 minimum) dans au minimum 25% des chambres. Bonification de 1 point par tranche de 25% supplémentaire	O/N	5	F	F	F	O	O																																				
44	Suites ou appartements comprenant une ou deux chambres pouvant être transformées en salons dans 10 % des chambres au minimum	O/N	5	F	F	F	F	F																																				
45	Eclairage général de la chambre en bon état	ECHELLE	5	O	O	O	O	O																																				
46	Point lumineux sur bureau ou table	O/N	2	F	F	O	O	O																																				
47	Eclairage en tête de lit avec interrupteur indépendant	O/N	2	O	O	O	O	O																																				
48	Liseuse en tête de lit	O/N	2	F	F	F	F	F																																				
49	Prise de courant libre dans la chambre	O/N	1	O	O	O	O	O																																				
50	Prise de courant libre supplémentaire près du lit	O/N	2	F	F	F	F	F																																				
51	Prise de courant libre supplémentaire près de la table ou du bureau	O/N	2	F	F	F	F	F																																				
52	Lampe ou lampadaire supplémentaire	O/N	2	F	F	F	F	F																																				
53	Interrupteur éclairage central près du lit (va et vient)	O/N	2	F	F	O	O	O																																				
54	L'ensemble des équipements électriques sont propres et en bon état	ECHELLE	5	O	O	O	O	O																																				

55	Variateur permettant de moduler l'ambiance lumineuse	O/N	2	F	F	F	F	F
56	Les chambres sont équipées d'une télévision couleur avec télécommande dans 100% des chambres (critère obligatoire, sauf si contradictoire avec le positionnement de l'hôtel)	O/N	2	O	O	O	O	O
57	Télévision à écran plat dans toutes les chambres équipées d'une télévision	O/N	2	F	F	F	O	O
58	Possibilité d'accéder à des chaînes internationales dans toutes les chambres équipées d'une télévision	O/N	2	F	F	F	O	O
59	Possibilité d'accéder à des chaînes thématiques (sports, culture, enfants ...) dans toutes les chambres équipées d'une télévision	O/N	2	F	F	F	F	O
60	Lecteur de CD/MP3 ou station d'accueil dans un minimum de 25% des chambres	O/N	2	F	F	F	F	F
61	Lecteur de DVD dans un minimum de 25% des chambres	O/N	2	F	F	F	F	F
62	Jeux vidéo dans un minimum de 10% des chambres	O/N	1	F	F	F	F	F
63	Téléphone dans la chambre avec accès extérieur	O/N	1	F	F	O	O	O
64	Téléphone avec " Sélection directe à l'arrivée"	O/N	3	F	F	F	F	O
65	Accès internet dans toutes les chambres	O/N	5	F	F	O	O	O
66	Chambre équipée d'un accès WiFi	O/N	1	F	F	F	O	O
67	Respect des dimensions minimales suivantes des lits dans 100 % de l'inventaire : Dimension minimale du lit single ou des Twin soit 0,90 x 1,90 Dimension minimale du lit double soit 1,40 x 1,90	O/N	1	O	O	O	O	O
68	Mise en place de lits aux dimensions majorées suivantes dans 50 % de l'inventaire au minimum : Equipement de Lit single et de Twin d'au moins 1,20 X 2,00 Equipement de Lit double "Queen Size" d'au moins 1,60 X 2,00	O/N	5	F	F	F	F	O
69	Mise en place de lits aux dimensions majorées suivantes dans 50 % de l'inventaire au minimum : Equipement de Lit single et de Twin d'au moins 1,20 X 2,00 Equipement de Lit double "King Size" d'au moins 1,90 X 2,00	O/N	5	F	F	F	F	F

70	Lit supplémentaire pour bébé. Sur demande lors de la réservation	O/N	3	○	○	○	○	○
71	Dans chaque chambre, le linge de lit fourni correspond au nombre de couchage et comprend a minima pour chaque couchage : un drap housse, une paire de draps, 1 couverture/couette ou 1 couvre lit de la taille adaptée au lit ainsi qu'au moins un oreiller et /ou un traversin avec les taies adaptées et correspondant au nombre d'occupants de la chambre, ...Le linge de lit est assorti.	O/N	1	○	○	○	○	○
72	Oreiller supplémentaire à disposition	O/N	1	F	F	○	○	○
73	Oreiller supplémentaire sur demande	O/N	2	○	○	○	○	○
74	Couverture/couette supplémentaire à disposition	O/N	2	F	F	○	○	○
75	Couverture/couette supplémentaire sur demande	O/N	2	○	○	○	○	○
76	Le linge de lit (draps, couvertures, taies d'oreiller) est propre et en bon état. Les oreillers et traversins sont en bon état et protégés	ECHELLE	5	○	○	○	○	○
77	Les têtes de lits, le sommier et le matelas sont en bon état, propres et confortables. Le matelas est protégé par des alèses ou des housses amovibles	ECHELLE	5	○	○	○	○	○
78	Penderie ou système équivalent équipée de cintres	O/N	1	○	○	○	○	○
79	Les cintres sont de qualité (bois)	O/N	2	F	F	F	F	○
80	Une penderie ou un système équivalent fermé	O/N	2	F	F	F	F	○
81	Rangement étagé à plat pour le linge (étagère, commode,...)	O/N	2	○	○	○	○	○
82	Chaque chambre comprend deux tables de chevet ou équivalent par lit	O/N	1	○	○	○	○	○
83	Présence d'une assise minimum par chambre et de deux assises par chambre double à partir de la catégorie 3 étoiles	O/N	2	○	○	○	○	○
84	Présence d'assises supplémentaires 1 assise par occupant possible de la chambre et comportant au minimum : 1 chaise et 1 fauteuil ou banquette en catégorie 3 étoiles 1 chaise et 2 assises en catégorie 4 étoiles 2 chaises et 2 assises en catégorie 5 étoiles	O/N	2	F	F	F	F	○
85	La terrasse comprend deux assises ainsi qu'une table ou équivalent Critère N/A en l'absence de terrasse	O/N	2	F	F	F	F	F
86	Tout le mobilier doit être confortable, en bon état, propre et de qualité correspondant à la gamme et au standing de l'hôtel	ECHELLE	4	○	○	○	○	○
87	Présence d'un bureau	O/N	3	F	○	○	○	○
88	Table ou desserte supplémentaire. La table peut être remplacée par un bureau	O/N	2	F	F	F	○	○

89	Porte-bagages. Le critère est réputé acquis si le porte-bagage est pliant ou si un meuble ou support présente une fonction équivalente au porte bagages	O/N	2	F	F	O	O	O
90	Miroir en pied	O/N	1	O	O	O	O	O
91	Les chambres disposent d'un minibar garni de manière adéquate en fonction de la gamme de l'hôtel 1 et 2* : bouteille d'eau 3* : 2 sortes de boissons en plus d'une bouteille d'eau 4* : 4 sortes de boissons et 3 sortes d'en-cas 5* : au-delà	O/N	2	F	F	F	F	O
92	Les chambres disposent d'un réfrigérateur propre et en bon état.	O/N	2	F	F	F	F	F
93	Les chambres disposent d'un seau à glace.	O/N	2	F	F	F	F	F
94	Une corbeille à papier est disponible dans la chambre	O/N	1	O	O	O	O	O
95	Informations sur les services et prestations de l'hôtel disponible dans chaque chambre, pouvant être regroupées dans un "room directory" et contenant au minimum les informations suivantes : • Procédure de demande d'assistance en cas d'urgence la nuit • Procédure multilingue d'évacuation en cas d'incendie • Informations relatives à l'utilisation et au coût du téléphone • Horaires d'ouverture des différents points de vente - horaires des restaurants • Offre Room service • Prise de message • Service de pressing/blanchisserie/repassage • Notice d'utilisation des appareils audio/Hifi • panneau "ne pas déranger"	O/N	3	F	F	O	O	O
96	Chaussons disponibles dans la chambre ou sur demande	O/N	2	F	F	F	F	O
97	Coffre fort dans la chambre, sa taille varie en fonction de la gamme	O/N	2	F	F	F	F	O
98	Réveil ou dispositif équivalent (TV ou téléphone par exemple)	O/N	2	O	O	O	O	O
99	Valet	O/N	2	F	F	F	F	F
100	Matériel de repassage (fer + planche)	O/N	2	F	F	F	F	F
101	Nécessaire correspondance	O/N	1	F	F	F	F	O

102	Nécessaire à chaussures	O/N	1	F	F	F	F	O
103	Nécessaire à couture	O/N	1	F	F	F	F	O
104	Un parapluie	O/N	1	F	F	F	F	F
105	Les chambres disposent de machine à café et/ou de bouilloire en état de marche avec café, thé, sucre et lait correspondant à la durée du séjour et au nombre d'occupants de la chambre, ou une dotation quotidienne est prévue	O/N	5	F	F	F	O	O
106	Un plateau de courtoisie est disponible à l'attention du client et comprend des boissons supplémentaires; des fleurs fraîches, des mignardises, ....	O/N	5	F	F	F	F	F
107	Bloc kitchenette, disposant d'une ventilation spécifique obligatoire	O/N	2	F	F	F	F	F
108	Les affichages sur les consignes de sécurité et les informations sur les prix des services doivent être visibles, propres et en bon état dans l'espace chambre	O/N	5	O	O	O	O	O
109	Les chambres disposent d'un système de climatisation et /ou d'un système de rafraîchissement d'air	O/N	3	O	O	O	O	O
110	Occultation opaque extérieure (volets roulants, persiennes, etc.) ou intérieure (rideaux, doubles rideaux, etc.) dans chaque chambre, propre et en bon état de fonctionnement, s'attachant correctement.	ECHELLE	4	O	O	O	O	O
111	Confort acoustique : toutes précautions techniques devront être prises pour assurer une isolation suffisante conformément aux règlements régissant la construction. Dans le cas d'un environnement particulièrement bruyant, l'hôtel est équipé de fenêtres à double vitrage	O/N	4	O	O	O	O	O
112	Judas	O/N	1	O	O	O	O	O
113	Toutes les fenêtres et porte fenêtres du rez de chaussée ou en coursive et donnant sur une allée ou une voie de circulation disposent d'un dispositif de sécurité	O/N	3	O	O	O	O	O
114	Dispositif complémentaire de sécurisation de la chambre	O/N	5	O	O	O	O	O
115	Impression générale (meubles, aménagements, revêtements de sols, textiles et éléments de décoration) : la chambre présente des éléments décoratifs et de mobilier qui attestent d'un effort de design coordonné afin de créer une ambiance agréable pour le client. Une attention particulière est accordée au choix des matériaux, à la qualité du mobilier.	ECHELLE	5	O	O	O	O	O



SALLE DE BAINS								
116	Toutes les chambres sont équipées de toilettes, d'une salle de bain particulière avec douche équipée ou baignoire équipée d'un système de douche, ainsi que d'un lavabo avec robinet mitigeur, eau chaude et froide	O/N	5	O	O	O	O	O
117	Douche et baignoire équipée de rideaux de douche ou pare douche	O/N	2	O	O	O	O	O
118	WC indépendants de la salle de bains dans 50% des chambres. L'option n'est pas applicable dans le cas d'une salle de bains ouverte sur chambre car le WC doit être indépendant et fermé. L'option est acquise si 100% des WC sont indépendants et fermés	O/N	2	F	F	F	F	F
119	WC indépendants de la salle de bains dans 100% des chambres. L'option n'est pas applicable dans le cas d'une salle de bains ouverte sur chambre car le WC doit être indépendant et fermé. L'option est acquise si 100% des WC sont indépendants et fermés	O/N	3	F	F	F	F	F
120	2 points lumineux dont 1 sur lavabo	O/N	2	O	O	O	O	O
121	1 miroir	O/N	2	O	O	O	O	O
122	Présence d'une tablette sur miroir ou d'un plan	O/N	2	F	F	O	O	O
123	1 prise de courant rasoir	O/N	1	O	O	O	O	O
124	Sèche cheveux	O/N	2	F	F	O	O	O
125	Téléphone dans la salle de bain	O/N	2	F	F	F	F	F
126	Fourniture sur demande d'un nécessaire d'hygiène par occupant possible de la chambre comportant obligatoirement au minimum une brosse à dent, un peigne un rasoir jetable, un produit pour rasage, une protection féminine	O/N	1	F	F	F	F	O
127	Produits d'accueil en lien avec la gamme de l'hôtel, le nombre d'occupants de la chambre et avec une dotation quotidienne : 1* et 2* : 2 savonnettes ou 1 savonnette et 1 gel douche, 1 shampoing, 3* : 2 savonnettes, 1 gel douche, 1 shampoing, 4* : 2 savonnettes, 1 gel douche, 1 shampoing, 1 après-shampoing, 1 lotion pour le corps 5* : les éléments précédents, 1 bonnet de douche, un kit hygiène corps,...	O/N	1	O	O	O	O	O

128	Le linge de toilette est prévu en quantité suffisante : 1 et 2* : a minima un tapis de bain et une serviette par personne, 3* : une serviette supplémentaire par personne 4 et 5* : un carré visage/gant, une serviette pour les mains et une serviette de bain par personne en plus des éléments précédents	O/N	1	○	○	○	○	○
129	Possibilité d'obtenir du linge de toilette supplémentaire	O/N	2	○	○	○	○	○
130	Peignoir	O/N	2	F	F	F	F	○
131	L'espace sanitaire et salle de bains est propre et en bon état, et ne comporte pas de fissures, finitions mal faites ou irrégulières. Les toilettes disposent d'un abattant propre et en bon état.	ECHELLE	5	○	○	○	○	○
132	Toutes les salles de bains et les WC doivent disposer d'une fenêtre pouvant être ouverte ou d'un système de ventilation conforme avec les normes de sécurité et d'hygiène	O/N	2	○	○	○	○	○
<b>LOISIRS</b>								
133	L'hôtel dispose de terrains de sports extérieurs correctement équipés pour leur usage : tennis, volley - ball, basket - ball, beach volley...	O/N	4	F	F	F	F	F
134	Espace de jeux pour enfants comportant au moins deux agrès	O/N	4	F	F	F	F	F
135	L'hôtel dispose d'une piscine extérieure respectant les normes de sécurité et d'hygiène relatives à ce type d'équipement (entretien, qualité de l'eau) et intégrant les équipements annexes nécessaires au respect des règles minimum d'hygiène (au moins 1 pédiluve et 1 douche)	O/N	4	F	F	F	F	F
136	Existence d'une plage propre et aménagée (bain de soleil, parasol,...) utilisable par les clients de l'hôtel et accessible à pied directement depuis l'hôtel, à une distance inférieure à 20 mètres	O/N	5	F	F	F	F	F
137	Présence d'un bar piscine ou d'un service de boissons sur ou à proximité de l'espace piscine	O/N	4	F	F	F	F	○
138	L'espace piscine est aménagé, dispose de mobilier adéquat (bains de soleil, tables basses, parasols,...) de qualité et de standard compatibles avec l'hôtel Critère N/A en l'absence d'espaces extérieurs	ECHELLE	5	○	○	○	○	○

139	L'hôtel propose la possibilité de pratiquer des sports nautiques de type jet ski, ski nautique, plongée, (activités présentes sur place)...	O/N	5	F	F	F	F	F
140	L'ensemble des équipements de loisirs extérieurs est propre et en bon état. Les abords de la piscine et les terrains sont entretenus . Critère N/A en l'absence d'espaces extérieurs	ECHELLE	4	○	○	○	○	○
141	Espace de jeux intérieur pour enfants comportant un choix de jeux pour tous ages	O/N	3	F	F	F	F	F
142	Existence d'un espace de remise en forme propre et repondant aux exigences sanitaires	O/N	3	F	F	F	F	F
143	L'espace remise en forme comprend au moins 4 sortes d'appareils, dont deux machines de cardio training à partir de la catégorie 4 étoiles	O/N	2	F	F	F	F	F
144	Existence d'un spa avec au moins un des éléments suivants : jacuzzi, bain bouillonnant, hammam, sauna	O/N	4	F	F	F	F	F
145	Le spa comprend un bain bouillonnant /jacuzzi	O/N	1	F	F	F	F	F
146	Le spa comprend un hammam	O/N	1	F	F	F	F	F
147	Le spa comprend un sauna	O/N	1	F	F	F	F	F
148	L'espace spa forme comprend un bar ou un service nourriture/boissons	O/N	3	F	F	F	F	F
149	L'espace spa forme est propre et en bon état (sauna, solarium, bain bouillonnant, salle de musculation, massage...) et repond aux exigences sanitaires. Critère N/A en l'absence de spa	ECHELLE	5	○	○	○	○	○

DIVERS								
150	Possibilité de mise à disposition du matériel de repassage (fer + table à repasser) en chambre	O/N	2	F	F	F	F	F
151	Local de repassage(fer en état de marche et table à repasser) mis à la disposition des clients	O/N	2	F	F	F	F	F
152	Lingerie réservée aux clients (lave-linge et sèche linge) avec des équipements en état de marche	O/N	2	F	F	F	F	F
153	Une machine à glaçon est disponible dans l'hôtel. Si l'hôtel est conçu en plusieurs blocs ou disposent de plusieurs étages, une machine est disponible par bloc ou par étage	O/N	4	F	F	F	F	F
154	L'hôtel dispose d'un espace boutique (taille et achalandage en cohérence avec la gamme et la taille de l'établissement). Elle peut proposer des produits d'hygiène et de première nécessité, des souvenirs, des vêtements, des produits alimentaires, presse...	O/N	3	F	F	F	F	○
155	L'hôtel propose un accès internet propre et en bon état : - a minima : un point internet - Un espace aménagé avec chaise et table de travail et/ou plusieurs ordinateurs (à partir de 100 chambres) - Un espace confortable, bien aménagé proposant en plus du matériel de type imprimante, papier, stylo,...	ECHELLE	3	○	○	○	○	○
156	Existence d'une salle de reunion pouvant accueillir 10 personnes au minimum, propre et en bon état	O/N	4	F	F	F	F	F
157	L'hotel possède une ou plusieurs salles polyvalentes disposant d'un équipement complet pour conférences, banquets, séminaires	O/N	5	F	F	F	F	F
158	Ecran de projection adapté à la taille de la salle de réunion (au minimum 1,50mX1,50m)	O/N	2	F	F	F	F	F
159	Présence d'un business center avec secrétariat à la disposition de la clientèle (traduction, connexion à Internet, fax...)	O/N	5	F	F	F	F	F

## CHAPITRE 2 : SERVICES AU CLIENT

RESERVATION - INFORMATION								
160	Existence et utilisation d'un support d'information commerciale au choix	O/N	2	O	O	O	O	O
161	Support d'information commerciale dans une langue étrangère	O/N	1	O	F	F	O	O
162	Support d'information commerciale dans deux langues étrangères dont l'anglais	O/N	2	F	F	F	O	O
163	Support d'information commerciale dans trois langues étrangères dont l'anglais	O/N	2	F	F	F	F	F
164	Les informations diffusées sont actualisées et correspondent aux prestations de l'établissement	O/N	5	O	O	O	O	O
165	Les supports d'information commerciale (brochure, site internet) donnent une image de l'établissement conforme à la réalité	ECHELLE	3	O	O	O	O	O
166	Le client est informé des conditions d'accès aux services supplémentaires de l'établissement de manière écrite (site internet, documentation d'information, documentation sur place, room directory,...)	O/N	5	F	F	O	O	O
167	Existence d'un site internet en 2 langues	O/N	2	F	F	F	O	O
168	La réservation est possible sur Internet via le site de l'hôtel ou de l'organisme gestionnaire	O/N	2	F	F	F	O	O
169	Existence d'un répondeur qui laisse la possibilité de laisser un message ou d'entendre un message qui présente les heures d'ouverture de la réception et les autres informations utiles; Ce critère est réputé acquis si les horaires d'ouverture de la réception sont 24/24	O/N	1	F	F	F	F	F
170	La réservation est toujours possible pendant les heures d'ouverture de la réception	O/N	2	F	F	O	O	O
171	La réservation est possible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 qu'elle soit numérique ou orale	O/N	3	F	F	F	F	F
172	Possibilité de confirmation détaillée de la réservation sur demande par mail, courrier ou fax dans un délai de 24 heures et 7 jours sur 7	O/N	3	F	F	F	F	F

	RECEPTION							
173	Le client peut être accompagné dans son installation s'il en fait la demande	O/N	5	F	F	F	F	O
174	Un service de conciergerie est proposé	O/N	5	F	F	F	F	O
175	Présence d'un bagagiste ou d'un service bagage	O/N	2	F	F	F	O	O
176	Bagagerie sécurisée disponible à l'arrivée et au départ des clients	O/N	2	F	F	F	O	O
177	Mise à disposition de chariots à bagages	O/N	2	F	F	F	O	O
178	Un service de voiturier est proposé	O/N	5	F	F	F	F	O
179	Les tarifs des chambres, les horaires d'ouverture de la réception et des autres points de vente sont présents de manière claire et lisible sur un ou des supports adaptés propres et en bon état.	O/N	3	F	O	O	O	O
180	Paiement possible par carte de crédit	O/N	2	F	O	O	O	O
181	Les supports d'information mis à la disposition du client dans l'établissement sont traduits dans au moins une langue étrangère (anglais au minimum)	O/N	2	O	O	O	O	O
182	Mise à disposition d'adaptateur(s) électrique(s) à la réception	O/N	3	O	O	O	O	O
183	Mise à disposition d'un ordinateur avec accès internet	O/N	3	F	O	O	O	O
184	Mise à disposition d'un service de fax à la réception	O/N	2	F	O	O	O	O
185	Respect de la présence minimale pour l'accueil en 1* : 8H/j , en 2* : 10h/j , en 4* et 5* : 12h/j si moins de 30 ch, sinon 24/7	O/N	2	O	O	O	O	O
186	Présence à l'accueil 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 (veilleur de nuit ou réceptionniste), Ce critère ne concerne pas les hôtels des catégories 4 et 5 étoiles qui ont plus de 30 chambres	O/N	5	F	F	F	F	F
187	Service rendu 24h/24 (réception- check in) Option applicable pour les 4 et 5 étoiles de moins de 30 chambres	O/N	3	F	F	F	F	F

188	La tenue et la présentation du personnel d'accueil doivent être propres et soignées	O/N	2	○	○	○	○	○
189	Une information sur l'offre touristique locale est accessible et disponible pour le client	O/N	2	F	F	F	○	○
190	Personnel pratiquant une langue officielle européenne en plus du français	O/N	2	F	○	○	○	○
191	Personnel pratiquant deux langues étrangères dont l'anglais	O/N	3	F	F	F	F	○
192	Personnel pratiquant trois langues étrangères dont l'anglais	O/N	5	F	F	F	F	F
193	Le client identifie rapidement les langues parlées par le personnel de l'établissement soit par un panneau d'information, soit par la mention des langues parlées sur le badge du personnel en contact avec le client	O/N	3	F	F	F	F	F
<b>CHAMBRES</b>								
194	Service "couverture" sur demande	O/N	2	F	F	F	F	○
195	Service de réveil. Personnalisé à partir de la catégorie 5	O/N	3	F	F	F	F	○
<b>F&amp;B</b>								
196	L'hôtel dispose d'un restaurant	O/N	5	F	F	○	○	○
197	La salle de restaurant est ventilée et aérée ou équipé d'un système de climatisation Critère N/A en l'absence de restaurant	O/N	3	○	○	○	○	○
198	L'ensemble des sols, murs, plafonds, huisseries et ouvrants du restaurant est propre et en bon état Critère N/A en l'absence de restaurant	O/N	3	○	○	○	○	○
199	La mise en place des tables est soignée. Les assiettes, couverts, verres, nappes et serviettes sont propres et en bon état. Critère N/A en l'absence de restaurant	ECHELLE	5	○	○	○	○	○
200	Des éléments décoratifs permettent de valoriser l'ensemble (tableaux par exemple), l'ensemble montre un effort de design coordonné, qualité du mobilier, des matériaux, présence de décorations florales ou végétales Critère N/A en l'absence de restaurant	ECHELLE	5	○	○	○	○	○
201	La carte et le menu du restaurant sont traduits en au moins une langue étrangère	O/N	2	F	F	○	○	○
202	Le personnel porte une tenue ou un uniforme propre et soigné (sans tache, repassé, non négligé) et compatible avec le standing de l'établissement Critère N/A en l'absence de restaurant	ECHELLE	5	○	○	○	○	○
203	Distributeurs automatiques avec boissons froides et en cas; Sa mise en place devient obligatoire lorsqu'un service boisson n'est pas assuré (bar, minibar)	O/N	2	F	F	F	F	F
204	L'hôtel dispose d'un service de bar proposant au minimum un service de boissons de catégorie 1	O/N	2	F	F	○	○	○

205	le service de bar propose au minimum un service de boissons de toutes catégories; sous réserve de la législation régissant les licences IV	O/N	3	F	F	F	O	O
206	Le service de bar dispose d'une amplitude horaire de 10 h /jour	O/N	2	F	F	F	F	F
207	le service de bar dispose d'une amplitude horaire de plus de 19h sur 24 h	O/N	3	F	F	F	F	F
208	Le bar est ouvert au moins 6 jours par semaine	O/N	3	F	F	F	O	O
209	Les horaires de tous les services sont affichés	O/N	1	O	O	O	O	O
210	Possibilité de déjeuner à l'hôtel 5 jours sur 7	O/N	3	F	F	F	O	O
211	Possibilité de déjeuner à l'hôtel 7 jours sur 7	O/N	2	F	F	F	F	O
212	Possibilité de dîner à l'hôtel 5 jours sur 7	O/N	3	F	F	F	F	O
213	Possibilité de dîner à l'hôtel 7 jours sur 7	O/N	2	F	F	F	F	O
214	Possibilité de plateau repas ou "en-cas" en dehors des heures ou des jours d'ouverture du restaurant	O/N	2	F	F	F	F	O
215	Room service disponible pendant les horaires d'ouverture du restaurant (10h/jour) Le room service est obligatoire en absence de salle de petit déjeuner	O/N	3	F	F	F	O	O
216	Room Service 19 heures sur 24	O/N	2	F	F	F	F	O
217	Room Service 24 heures sur 24	O/N	2	F	F	F	F	F
218	La salle de petit déjeuner est ventilée et aérée ou équipée d'un système de climatisation	O/N	3	F	F	F	F	F
219	Petit-déjeuner continental servi en salle dans un espace dédié séparé des flux entrants et sortants des clients et du personnel	O/N	3	O	O	O	O	O
220	Petit déjeuner en buffet ou à la carte respectant le nombre de gammes de produits :5, 7, 9, 11, 13 Présence minimale d'un produit par gamme Détail des gammes : boissons chaudes, jus de fruits, fruits frais, charcuterie, plat chaud, produit lacté, céréale, fromage, confiture et beurre, viennoiserie, pain, fruit sec ou compote, produits allégés	O/N	4	O	O	O	O	O
221	Petit déjeuner en buffet ou à la carte dépassant le seuil de la gamme de produits (+2)	O/N	5	F	F	F	F	F
222	Petit-déjeuner servi en terrasse	O/N	2	F	F	F	F	F
223	Petit-déjeuner pouvant être servi dans les chambres	O/N	4	F	F	F	O	O



LOISIRS								
224	Possibilité d'animateur en salle de remise en forme	O/N	3	F	F	F	F	F
225	L'hôtel dispose d'un club enfant	O/N	5	F	F	F	F	F
226	Fréquence des animations générales : minimum 4 jours par semaine (minimum de 2 heures d'animations dans une journée), hors soirées	O/N	4	F	F	F	F	F
227	Service de réservation d'activités extérieures	O/N	2	F	F	F	F	F
228	L'hôtel propose au moins 3 soirées avec animation en haute saison	O/N	5	F	F	F	F	F
SERVICES ANNEXES								
229	Soins esthétiques	O/N	3	F	F	F	F	F
230	Coiffeur	O/N	3	F	F	F	F	F
231	Possibilité de massages détente	O/N	3	F	F	F	F	F
232	Service de garde d'enfants	O/N	5	F	F	F	F	F
233	Prise en charge du nettoyage des vêtements	O/N	3	F	F	F	F	○
234	Service de repassage (retour dans la journée)	O/N	2	F	F	F	F	○
RECLAMATION - SUIVI								
235	Mise à disposition d'un questionnaire de satisfaction pour les clients	O/N	3	F	F	F	F	F
236	Existence d'un système de collecte et de traitement des réclamations, livre d'or par exemple, porté à la connaissance du client, facilement identifiable ou parfaitement visible	O/N	5	F	F	F	F	F

## CHAPITRE 3: ACCESSIBILITE ET DEVELOPPEMENT DURABLE

DEVELOP DURABLE								
237	Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe de l'énergie	O/N	2	O	O	O	O	O
238	Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe de l'eau	O/N	2	O	O	O	O	O
239	Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe des déchets	O/N	2	O	O	O	O	O
240	Information des clients sur les actions de l'établissement en matière de développement durable	O/N	3	F	F	F	F	F
241	Information des clients sur les actions qu'ils peuvent réaliser lors de leur séjour en matière de développement durable	O/N	3	F	F	F	F	F
242	Formation à la gestion économe de l'énergie, de l'eau, des déchets	O/N	3	F	F	F	F	F
243	Mise en oeuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'énergie	O/N	2	F	F	F	F	F
244	Coupe circuit général dans chacune des chambres	O/N	2	F	F	F	F	F
245	Chambres équipées à 100% d'ampoules basse consommation	O/N	2	F	F	F	F	F
246	Parties communes ouvertes au public équipées à 100% d'ampoules basse consommation	O/N	3	F	F	F	F	F
247	Mise en oeuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'eau	O/N	2	O	O	O	O	O
248	Mise en oeuvre d'au moins une mesure de gestion des déchets	O/N	2	F	F	F	F	F
249	Utilisation de produits d'entretien et consommables respectueux de l'environnement	O/N	3	F	F	F	F	F
250	Utilisation régulière d'au moins deux produits issus de la production régionale ou du commerce équitable ou de l'agriculture biologique	O/N	3	F	F	F	F	F

	<b>MOBILITE REDUITE/ HANDICAP</b>							
251	Informations concernant l'accessibilité sur les supports d'information (guide, web ...)	O/N	2	F	F	F	F	F
252	Sensibilisation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap	O/N	3	F	F	F	F	O
253	Formation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap	O/N	5	F	F	F	F	F
254	Mise à disposition d'un fauteuil roulant	O/N	2	F	F	F	F	F
255	Cartes clés avec repères tactiles	O/N	2	F	F	F	F	F
256	Mise à disposition de télécommande de télévision à grosses touches et de couleurs contrastées	O/N	1	F	F	F	F	F
257	Mise à disposition d'un téléphone à grosses touches	O/N	1	F	F	F	F	F
258	Mise à disposition de réveils lumineux ou vibreurs	O/N	1	F	F	F	F	F
259	Installation de mains courantes dans tous les couloirs	O/N	1	F	F	F	F	F