



Les **N**OUVELLES
NORMES
de classement hôtelier



A – Préambule sur la réforme du classement hôtelier

a) Objectifs :

La précédente grille de classement datant de 1986 fixait principalement des normes en matière d'équipement ; de plus le classement était délivré à vie même si l'établissement perdait en qualité par la suite. Ce mode de classement apparaît inadapté aujourd'hui et il était donc nécessaire de revoir les critères de classement hôtelier.

Ce nouveau classement a pour objectifs de :

- Créer un outil évolutif d'amélioration du parc hôtelier ;
- S'harmoniser avec les pratiques internationales et plus particulièrement avec celles de nos destinations concurrentes en créant une 5^e étoile ;
- Faire monter en gamme le parc hôtelier français en favorisant la modernisation des équipements et en intégrant des critères de qualité de service normés.

Il porte dorénavant sur trois thèmes :

- Equipement
- Service au client
- Accessibilité et développement durable

b) Principes :

Le classement est volontaire et s'étend de 1 à 5 étoiles (disparition du 0 et du 4 luxe).

Le contrôle en vue du classement est réalisé par un organisme évaluateur privé, accrédité COFRAC, sur demande de l'hôtelier.

Le coût de ce contrôle est à la charge de l'hôtelier.

Le classement attribué est valable 5 ans et est attribué par le Préfet de département, suivant le résultat du contrôle. Ce classement est attribué à l'établissement et non à l'hôtelier.

A l'issue de ces 5 ans, l'hôtelier devra repasser un audit de contrôle. Le renouvellement ou la relance ne sont pas automatisés, il devra penser à refaire une demande de visite par un organisme évaluateur, qui l'aura probablement relancé auparavant.

La gestion du classement est réalisée par Atout France et le référentiel sera révisable tous les 5 ans (avec une communication concernant les changements avant l'échéance).

c) Procédure de classement :

Auparavant attribué par la DDCCRF, le nouveau classement est désormais délivré par le Préfet de département qui s'appuie sur le dossier de contrôle réalisé.

Déroulement de la démarche :

- 1) L'hôtelier commande le contrôle de son établissement à un organisme accrédité et réalise le prédiagnostic (remis par l'organisme ou téléchargeable sur www.atout-france.fr) ;

- 2) L'hôtelier renvoie un exemplaire du prédiagnostic à l'organisme qui déclenche la visite de l'hôtel (visite classique pour les classements de 1 à 3 étoiles et visites normale et mystère pour les classements en 4 et 5 étoiles) ;
- 3) Remise du rapport de visite à l'hôtelier (attention ce rapport est valable 3 mois ! Par conséquent, il convient de bien prendre en compte le délai de réalisation du dossier de demande et des éventuelles actions correctives) ;
- 4) L'hôtelier réalise le dossier de demande de classement et l'envoi à la Préfecture (en 2 exemplaires : par voie postale et par Internet), auquel il joint un exemplaire du prédiagnostic, le rapport de contrôle et la grille de contrôle ;
- 5) L'arrêté de classement par la Préfecture est établi sous un mois et envoyé à l'hôtel qui commande ensuite son panneau. La Préfecture envoie l'information de classement à Atout France.

Les panneaux de classement :



Un recours administratif est possible dans le cas où l'hôtelier est en désaccord avec le rapport de contrôle et la décision de la Préfecture.

- S'il est en désaccord avec le compte rendu de l'organisme de contrôle, il doit le signaler au COFRAC. L'organisme évaluateur doit être en mesure d'y répondre au travers d'un système de gestion des réclamations.
- Si l'hôtelier a demandé un classement trop élevé et n'atteint pas les points requis, le contrôle n'est pas remboursé et il doit en recommander un nouveau pour un classement inférieur.
- Si seuls quelques points manquent pour l'obtention du classement, le délai de 3 mois de validité du compte-rendu permet d'apporter des actions correctives (levée des réserves) sous réserve d'un apport de preuves. Le rapport est ensuite corrigé en conséquence.

Avant tout contrôle, l'hôtelier peut demander une grille de pré-diagnostic à l'organisme de contrôle pour lui permettre de choisir le niveau de classement auquel il peut prétendre.

d) Délais :

Les délais moyens entre la demande et l'attribution sont d'environ 2 mois.

Ces délais dépendent principalement de la réactivité de l'hôtelier à remplir le prédiagnostic, qui est une partie essentielle de la démarche. L'organisme évaluateur déclenche ensuite la visite sous environ 15 jours et renvoie le dossier à l'hôtelier sous 10 jours.

L'hôtelier dispose ensuite d'un délai de 3 mois pour remplir sa demande et renvoyer le tout à la Préfecture du département qui est tenue de lui répondre sous 1 mois.

e) Calendrier :

L'ancien classement pouvait être demandé jusqu'au 1^{er} octobre 2009.

Les premiers classements seront délivrés par le Préfet de département à compter du 1^{er} juillet 2010.

Une période transitoire sera tolérée jusqu'en juillet 2012 au cours de laquelle les deux classements pourront coexister. Par la suite, tout établissement conservant l'ancien classement sera considéré comme faisant de la publicité mensongère.

f) Précautions concernant les organismes évaluateurs accrédités :

Il est conseillé de vérifier la véracité de l'accréditation COFRAC de l'organisme évaluateur. Si ce dernier est accrédité il apparaît sur le site d'Atout France (www.atout-france.fr) ou du COFRAC (www.cofrac.fr). Son accréditation est valable pour une durée de 4 ans renouvelable.

Attention, un organisme ne peut pas auditer un hôtel qu'il a lui-même conseillé ou accompagné.

g) Coût du contrôle :

Le marché des organismes évaluateurs est libre, leurs tarifs ne sont donc pas définis.

Le coût d'un contrôle est lié au niveau de classement demandé et à la taille de l'hôtel (de 6 à 60 chambres visitées pour les plus grands hôtels).

L'échantillon de chambres visitées sera établi en fonction des catégories proposées par l'hôtel (normale, supérieure, ... et non simple, double, ...) et du nombre d'étages et/ou bâtiments.

Exemples de coût (en fonction du nombre d'étoiles **demandées**) :

Hôtel ** 30 chambres : 550 € HT
Hôtel *** 30 chambres : 750 € HT
Hôtel *** 40 chambres : 750 € HT
Hôtel **** 40 chambres : 1050 € HT

B – 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 : « Equipement », « Service au client », « Accessibilité et développement durable » ; et en deux types : « obligatoires » et « optionnels ».
- 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 cases identifiées par NA ne doivent pas être prises en compte pour le critère et la catégorie concernés.
- c) 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 :

Pour valider le contrôle, les établissements doivent respecter 100% des critères obligatoires correspondant au classement visé.

	CATEGORIE				
	1*	2*	3*	4*	5*
Nombre de points de critères obligatoires à atteindre (NB)	141	161	177	226	298

Cependant une tolérance de 5% peut être admise (95% de validation), en revanche les 5% maximum de points non atteints doivent être compensés par **trois fois plus** de points résultant de critères à la carte. Ces critères à la carte compensatoires ne peuvent être les mêmes que ceux qui servent à calculer le nombre minimum de points à atteindre dans la catégorie des critères à la carte, indiqué au 2.

2. Points correspondant à des critères à la carte :

Pour valider le contrôle, les établissements doivent respecter, selon le classement visé, 5% (1 étoile), 10% (2 étoiles), 20% (3 étoiles), 30% (4 étoiles) ou 40% (5 étoiles) de l’ensemble des critères optionnels.

	CATEGORIE				
	1*	2*	3*	4*	5*
Minimum de points de critères à la carte à atteindre	24	45	83	112	118

- d) Un bloc kitchenette disposant obligatoirement d’une ventilation spécifique est toléré dans toutes les catégories d’hôtels de tourisme, quel que soit le nombre de chambres équipées de cet aménagement.

C – Tableau de classement

CATEGORIES								
CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne « Précisions » du tableau)	Statut du critère	Points	1*	2*	3*	4*	5*	Précisions
PRE-REQUIS : pour pouvoir prétendre au classement en hôtel de tourisme, un hôtel doit compter 6 chambres au minimum								
CHAPITRE 1 : EQUIPEMENTS								
EXTERIEURS DE L'HOTEL								
1. Existence et bon état de la signalétique privée de l'établissement dans les zones privatives extérieures de l'hôtel	X	3	X	X	X	X	X	Ce critère est réputé acquis si la réglementation locale ne permet pas la présence d'une telle signalétique
2. Existence d'une enseigne en bon état	X	2	X	X	X	X	X	Ce critère est réputé acquis si la réglementation locale ne permet pas la présence d'une enseigne
3. Les extérieurs doivent être propres et en bon état	X	5	X	X	X	X	X	Ce critère est réputé acquis si l'hôtel ne dispose pas d'extérieurs
4. Façades propres et en bon état	X ou O	5	O	O	O	O	X	
5. Parc ou jardin (au minimum 200 M ²)	O	5	O	O	O	O	O	
6. Bon état et propreté des jardins (si existants) et du mobilier de terrasse	X ou O	3	O	O	O	O	X	
7. Existence d'un éclairage approprié et en bon état	O	3	O	O	O	O	O	
8. Mise en valeur des bâtiments par éclairage ou fleurissement	O	5	O	O	O	O	O	
HALL DE RECEPTION ET SALON								
Hall de réception								
9. Accès à l'hôtel indépendant au cas où l'exploitation comprend également au même niveau un restaurant ou un café	X ou O	2	O	X	X	X	X	Le client de l'hôtel, pour accéder à la réception, ne doit pas avoir à traverser la salle de restaurant ou de café. Une séparation physique des zones n'est cependant pas obligatoire car l'entrée (hall) de l'hôtel peut desservir l'ensemble de services de l'hôtel, du restaurant ou du bar
10. Les conditions d'accès aux services supplémentaires offerts par l'établissement sont portées à la connaissance du client de manière écrite	O	5	O	O	O	O	O	
11. La tenue et la présentation du personnel d'accueil doivent être propres et soignées	X	2	X	X	X	X	X	
12. Chauffage dans le hall	X	2	X	X	X	X	X	Ce critère est réputé acquis si l'absence de système de chauffage est justifiée par le climat
13. Climatisation dans le hall	O	3	O	O	O	O	O	
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 20m ²	Mini 30m ²	Mini 50 m ²	Mini 70m ²	Mini 90m ²	

CATEGORIES								
CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne « Précisions » du tableau)	Statut du critère	Points	1*	2*	3*	4*	5*	Précisions
14. Surface minimale respectée	X	2	X	X	X	X	X	Si l'hôtel comporte moins de 15 chambres, les surfaces cumulées pourront être minorées de 20 % au maximum
15. Surfaces totale majorée	O	5	O	O	O	O	O	Bonification de 1 point par tranche de 10 % de surface supplémentaire, plafonnée à 5 points
Salon								
16. Existence d'un espace salon	X ou O	5	O	O	X	X	X	
17. Climatisation dans les salons	O	3	O	O	O	O	O	
18. Les installations et équipements de l'ensemble doivent être propres et en bon état	X	3	X	X	X	X	X	
Réception et accueil								
19. Existence d'un coffre-fort à disposition du client dans l'hôtel	X ou O	2	O	O	O	O	X	
20. Mise à disposition de chariots à bagages	X ou O	2	O	O	O	X	X	
21. Mise à disposition d'équipements pour bébé : chaise haute, matériel pour réchauffer la nourriture, matelas à langer	X	3	X	X	X	X	X	
Salle de petit déjeuner								
22. Climatisation dans la salle de petit déjeuner	O	3	O	O	O	O	O	
Restaurant								
23. Climatisation dans le restaurant	X ou O	3	O	O	O	O	X	Ce critère devient optionnel en catégorie 5 étoiles si l'absence de système de climatisation est justifiée par le climat
24. Les horaires de tous les services sont affichés	X	1	X	X	X	X	X	
Bar salon								
25. Distributeurs automatiques avec boissons froides et boissons chaudes. Sa mise en place devient obligatoire lorsqu'un service boisson n'est pas assuré (bar, minibar)	O	1	O	O	O	O	O	
Sanitaires communs								
26. Sanitaire commun mixte homme – femme	X	1	X	X	X	X	X	
Équipement électrique des locaux communs								
27. Éclairage en bon état de fonctionnement dans les couloirs, dégagements et locaux communs	X	1	X	X	X	X	X	
Téléphonie et communication								
28. Téléphone à disposition 24 heures sur 24 à la réception	X	1	X	X	X	X	X	
29. Accès Internet dans les parties communes	X ou O	3	O	O	X	X	X	Wifi, réseau ou tout équipement équivalent, si la technique le permet
CHAMBRES, SALLES DE BAINS ET SANITAIRES								
30. Les affichages sur les consignes de sécurité et les informations sur les prix des services doivent être visibles, propres et en bon état	X	5	X	X	X	X	X	
Surfaces en M²								
31. Surface minimale pour chambre 1 personne, hors sanitaire			8	8	NA	NA	NA	Une tolérance de – 10 % est accordée sur la surface minimale de la chambre, sanitaires compris, pour un maximum de 20 % des chambres
32. Surface minimale pour chambre 2 personnes, hors sanitaires			9	9	NA	NA	NA	

CATEGORIES								
CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne « Précisions » du tableau)	Statut du critère	Points	1*	2*	3*	4*	5*	Précisions
33. Surface minimale pour chambre 3 personnes, hors sanitaires			9	11	NA	NA	NA	Une tolérance de - 10 % est accordée sur la surface minimale de la chambre, sanitaires compris, pour un maximum de 20 % des chambres. Le seuil d'équipement des salles de bain est fixé à 75 % en 2 étoiles et à 100 % à partir du 3 étoiles.
34. Surface minimale pour chambre 4 personnes, hors sanitaires			13	14	NA	NA	NA	
35. Surface minimale des sanitaires			1.5	1.75	NA	NA	NA	
36. Surface minimale de la chambre 1 personne sanitaires compris			9.50	9.75	11.5	14.0	20.0	
37. Surface minimale de la chambre 2 personnes sanitaires compris			10.50	10.75	13.50	16.0	24.0	
38. Surface minimale de la chambre 3 personnes sanitaires compris			10.50	12.75	14.5	17.0	26.0	
39. Surface minimale de la chambre 4 personnes sanitaires compris			14.50	15.75	17.5	20.0	30.0	
40. Surface totale globalisée minimale de la chambre conforme	X	5	X	X	X	X	X	Pour les catégories 1 et 2 étoiles : chambre seule sans salle de bains ou chambre avec salle de bains, si existant. Pour les catégories 3,4 et 5 étoiles : chambre avec salle de bains
41. Surface totale de chambre majorée	O	5	O	O	O	O	O	Bonification de 1 point par tranche de 10 % de surface supplémentaire de chambre, hors sanitaires ou de chambre, sanitaires compris, dans au moins 50 % des chambres, plafonnée à 5 points
42. Terrasse privée de l'établissement (50 M ² minimum)	O	4	O	O	O	O	O	
43. Chambres avec terrasse privée (6M ² minimum) dans au minimum 25 % des chambres	O	4	O	O	O	O	O	Bonification de 1 point par tranche de 25 % supplémentaire
44. Chambres avec balcon ou loggia (2M ² minimum) dans au minimum 25 % des chambres	O	2	O	O	O	O	O	
Equipements et mobiliers (dont électriques)								
45. Les chambres sont équipées d'une télévision couleur avec télécommande dans au moins 50 % des chambres en catégories 1 et 2 étoiles et dans 100 % des chambres dans les catégories 3,4 et 5 étoiles	X	1	X	X	X	X	X	
46. Les chambres sont équipées d'une télévision couleur avec télécommande dans 100 % des chambres	O ou NA	2	O	O	NA	NA	NA	
47. Existence d'une salle équipée d'une télévision couleur	X ou O	1	X	X	O	O	O	Obligatoire si toutes les chambres ne sont pas équipées (valable pour les catégories 1 et 2 étoiles). Optionnel si toutes les chambres sont équipées (valable pour les catégories 1 et 2 étoiles). Ce critère est réputé acquis si 100 % des chambres sont équipées
48. Télévision à écran plat dans toutes les chambres équipées d'une télévision	O	2	O	O	O	O	O	
49. Possibilité d'accéder à des chaînes internationales dans toutes les chambres équipées d'une télévision	X ou O	2	O	O	O	X	X	Dans les catégories 4 et 5 étoiles : si la technique le permet

CATEGORIES								
CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne « Précisions » du tableau)	Statut du critère	Points	1*	2*	3*	4*	5*	Précisions
50. Possibilité d'accéder à des chaînes thématiques (sport, culture, enfants ...) dans toutes les chambres équipées d'une télévision	X ou O	2	O	O	O	O	X	
51. Radio dans toutes les chambres	X ou O	2	O	O	O	O	X	Radio sur télévision acceptée
52. Lecteur de DVD dans 10 % des chambres au minimum	O	1	O	O	O	O	O	
53. Jeux vidéo dans 10 % des chambres au minimum	O	1	O	O	O	O	O	
Literie								
54. Respect des dimensions minimales suivantes des lits dans 100 % de l'inventaire : dimension minimale du lit single Soit 0,90 x 1,90 M Dimension minimale du lit double soit 1,40 x 1,90 M Dimension minimale des lits twin soit 2 x 0,80 x 1,90	X ou NA	1	X	X	X	X	NA	
55. Mise en place de lits aux dimensions majorées suivantes dans 50 % de l'inventaire au minimum : Equipement de lit single d'au moins 1,20 x 2,00 M Equipement de lit double d'au moins 1,60 x 2,00 M Equipement de lit twin d'au moins 2 x 0,90 x 2,00 M	X ou O	3	O	O	O	O	X	
56. Lit supplémentaire pour bébé	X	3	X	X	X	X	X	Sur demande lors de la réservation
57. Oreiller supplémentaire	X	2	X	X	X	X	X	Sur demande dans les catégories en 1 et 2 étoiles. A disposition dans 100 % des chambres à partir de la catégorie 3 étoiles.
58. Oreiller supplémentaire à disposition	O ou NA	1	O	O	NA	NA	NA	
59. Couverture supplémentaire	X	2	X	X	X	X	X	Sur demande dans les catégories en 1 et 2 étoiles. A disposition dans 100 % des chambres à partir de la catégorie 3 étoiles. Le critère est réputé acquis si l'équipement est constitué d'une couette
60. Couverture supplémentaire à disposition	O ou NA	2	O	O	NA	NA	NA	
61. Le linge de lit est propre et en bon état	X	5	X	X	X	X	X	
62. La literie est propre et en bon état	X	5	X	X	X	X	X	
Linge de toilette								
63. Présence de linge de toilette en quantité suffisante	X	1	X	X	X	X	X	
64. Possibilité d'obtenir du linge de toilette supplémentaire	X	2	X	X	X	X	X	
65. Peignoir	X ou O	2	O	O	O	O	X	
Equipement électrique de la chambre								
66. Eclairage général de la chambre en bon état	X	1	X	X	X	X	X	
67. Point lumineux sur bureau ou table	X ou O	2	O	O	X	X	X	
68. Eclairage en tête de lit avec interrupteur indépendant	X	2	X	X	X	X	X	
69. Liseuse en tête de lit	O	2	O	O	O	O	O	
70. Prise de courant libre dans la chambre	X	1	X	X	X	X	X	

CATEGORIES								
CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne « Précisions » du tableau)	Statut du critère	Points	1*	2*	3*	4*	5*	Précisions
71. Prise de courant libre supplémentaire près du lit	O	2	O	O	O	O	O	
72. Prise de courant libre supplémentaire près de la table ou du bureau	O	2	O	O	O	O	O	
73. Lampe ou lampadaire supplémentaire	O	2	O	O	O	O	O	
74. Interrupteur éclairage central près du lit (va et vient)	X ou O	2	O	O	X	X	X	
75. Les équipements électriques sont propres et en bon état	X	3	X	X	X	X	X	
76. Variateur permettant de moduler l'ambiance lumineuse	O	2	O	O	O	O	O	
Equipement mobilier de la chambre								
77. Penderie ou système équivalent équipé (e) de cintres de qualité	X	1	X	X	X	X	X	
78. Penderie fermée équipée de cintres de qualité	X ou O	2	O	O	O	X	X	
79. Rangement étagé à plat pour le linge	X	2	X	X	X	X	X	Sous forme d'étagère ou de commode
80. Présence d'une tablette de chevet	X	1	X	X	X	X	X	
81. Présence d'une assise minimum par chambre et de 2 assises par chambre double à partir de la catégorie 3 étoiles	X	2	X	X	X	X	X	
82. 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 fauteuils en catégorie 4 étoiles 2 chaises et 2 fauteuils en catégorie 5 étoiles	O	2	O	O	O	O	O	
83. Table	X	2	X	X	X	X	X	La table peut être remplacée par un bureau
84. Table ou desserte supplémentaire	X ou O	2	O	O	O	X	X	
85. Porte bagages	X ou O	2	O	O	X	X	X	Le critère est réputé acquis si le porte bagages est pliant ou si un meuble ou support présente une fonction équivalente au porte bagages
86. Miroir Miroir en pied à partir de la catégorie 2 étoiles	X	1	X	X	X	X	X	
87. Minibar	X ou O	2	O	O	O	O	X	
88. Corbeille	X	1	X	X	X	X	X	
89. Les équipements et mobiliers sont propres et en bon état	X	5	X	X	X	X	X	
Téléphonie et communication								
90. Téléphone dans la chambre avec accès extérieur	X ou O	1	O	O	X	X	X	
91. Téléphone avec « Sélection directe à l'arrivée »	X ou O	3	O	O	O	O	X	
92. Chambre équipée d'une prise ADSL ou d'accès Wifi	X ou O	1	O	O	O	X	X	Dans les catégories 4 et 5 étoiles : si la technique le permet
93. Accès Internet dans 25% des chambres au minimum	O ou NA	2	O	O	O	NA	NA	
94. Accès Internet dans toutes les chambres	X ou O	5	O	O	O	X	X	Dans les catégories 4 et 5 étoiles : si la technique le permet

CATEGORIES								
CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne « Précisions » du tableau)	Statut du critère	Points	1*	2*	3*	4*	5*	Précisions
Equipements sécurité des clients								
95. Coffre-fort dans la chambre	X ou O	2	O	O	O	O	X	
96. Judas	O	1	O	O	O	O	O	
97. Dispositif complémentaire de sécurisation de la chambre	X ou O	2	O	O	X	X	X	
Equipements pour le confort des clients								
98. Dispositif de réveil	X	2	X	X	X	X	X	Indépendant ou service
99. Chauffage	X	2	X	X	X	X	X	Sauf exception justifiée par le climat
100. Climatisation	X ou O	3	O	O	O	X	X	Dans les catégories 4 et 5 étoiles : avec possibilité de réglage individuel et sauf exception justifiée par le climat
101. Occultation opaque extérieure (volets roulants, persiennes, etc) ou intérieure (rideaux, doubles rideaux, etc) dans chaque chambre	X	4	X	X	X	X	X	
102. Confort acoustique : toutes précautions techniques devront être prises pour assurer une isolation suffisante conformément aux règlements régissant la construction	X	5	X	X	X	X	X	Conforme au permis de construire et aux règles de construction pour les nouveaux hôtels
Equipements complémentaires								
103. 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	
104. Mise à disposition d'un ordinateur dans la chambre sur demande	X ou O	3	O	O	O	O	X	
105. Valet	O	2	O	O	O	O	O	
106. Equipement de repassage individuel	O	2	O	O	O	O	O	
107. Nécessaire de correspondance	X ou O	1	O	O	O	O	X	
108. Nécessaire à chaussures	X ou O	1	O	O	O	O	X	
109. Nécessaire à couture	X ou O	1	O	O	O	O	X	
110. Suites ou appartements comprenant une ou deux chambres pouvant être transformées en salons dans 10 % des chambres au minimum	O	5	O	O	O	O	O	
111. Existence d'une entrée dans 50% des chambres au minimum	O	2	O	O	O	O	O	
Sanitaires privés								
112. Dans toutes les chambres sanitaires ainsi équipés : lavabo, eau courante chaude et froide 24 H sur 24, robinet mélangeur, point lumineux en bon état	X	1	X	X	X	X	X	
113. Salles de bain ou de douche particulières équipées de douche ou baignoire, WC et lavabo dans 75% des chambres dans la catégorie 2 étoiles et 100 % des chambres dans les catégories 3,4 et 5 étoiles	X ou NA	5	NA	X	X	X	X	
114. Salles de bain ou de douche particulières équipées de douche ou baignoire, WC et lavabo dans 50 % des chambres pour la catégorie 1 étoile	O ou NA	5	O	NA	NA	NA	NA	

CATEGORIES								
CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne « Précisions » du tableau)	Statut du critère	Points	1*	2*	3*	4*	5*	Précisions
115. Salles particulières de bain ou de douche équipées de douche ou baignoire, WC et lavabo dans 100 % des chambres pour les catégories 1 et 2 étoiles	O ou NA	5	O	O	NA	NA	NA	
Toilettes séparées de la salle de bains								
116. WC indépendants de la salle de bain dans 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. L'option est acquise si 100 % des WC sont indépendants et fermés
117. 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								
118. Existence d'une douche et d'une baignoire séparées dans 50% des chambres. Si la chambre est équipée seulement d'une baignoire, elle doit être alors équipée d'un dispositif de douche	O	3	O	O	O	O	O	
119. Existence d'une douche et d'une baignoire séparées dans 100% des chambres	O	5	O	O	O	O	O	Les points se cumulent avec la ligne précédente.
Equipements des salles de bain								
120. 2 points lumineux dont 1 sur lavabo	X	2	X	X	X	X	X	
121. 1 prise de courant rasoir	X	1	X	X	X	X	X	
122. Sèche-cheveux	X ou O	2	O	O	O	X	X	
123. Téléphone de la salle de bain	X ou O	2	O	O	O	O	X	
124. Bidet dans 25% des chambres au minimum	O	2	O	O	O	O	O	
125. 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
126. Produit d'accueil (savon, gel, shampoing...)	X	1	X	X	X	X	X	
Salles de bain ou de douche communes								
127. Minimum d'une salle de bain ou de douche équipée de douche ou baignoire, WC et lavabo pour 8 chambres en catégorie 1 étoile et pour 4 chambres en catégorie 2 étoiles ne disposant pas de salles de bain ou de douche particulières, avec au minimum une salle par étage	X ou NA	3	X	X	NA	NA	NA	
WC communs								
128. Minimum d'un WC commun pour 8 chambres en catégorie 1 étoile et pour 4 chambres en catégorie 2 étoiles ne disposant pas de WC, avec 1 au minimum par étage	X ou NA	3	X	X	NA	NA	NA	Le critère est réputé acquis si toutes les chambres sont équipées de WC.
Equipement électrique des salles de bain communes								
129. 1 éclairage central	X	1	X	x	X	X	X	
130. 1 prise de courant rasoir	X	1	X	X	X	X	X	

CATEGORIES								
CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne « Précisions » du tableau)	Statut du critère	Points	1*	2*	3*	4*	5*	Précisions
EQUIPEMENTS SPECIFIQUES								
Locaux et équipements spécifiques								
131. Mise à disposition d'une lingerie réservée aux clients (lave-linge et sèche-linge)	0	2	0	0	0	0	0	
132. Mise à disposition du matériel de repassage (fer + table à repasser)	0	2	0	0	0	0	0	
133. Local de repassage à disposition des clients	0	2	0	0	0	0	0	
134. Machine à cirer les chaussures	0	2	0	0	0	0	0	
Parkings et garages								
135. Existence d'un parking privatif	0	3	0	0	0	0	0	
136. Existence d'un garage privatif	0	5	0	0	0	0	0	
137. Existence d'un parking à vélos	0	2	0	0	0	0	0	
Services annexes								
138. Navette privée d'accès à l'hôtel	0	3	0	0	0	0	0	
139. Journaux dans les parties communes	X ou O	2	0	X	X	X	X	
Jeux de plein air								
140. Tennis	0	5	0	0	0	0	0	
141. Mini golf	0	4	0	0	0	0	0	
142. Espace de jeux pour enfants comportant au moins deux agrès	0	4	0	0	0	0	0	
Equipements intérieurs de divertissement								
143. Salle de jeux de société intérieure	0	3	0	0	0	0	0	
144. Espace de jeux pour enfants comportant un choix de jeux pour tous âges jusqu'à 12 ans	0	3	0	0	0	0	0	
145. Présence d'un billard	0	3	0	0	0	0	0	
Autres équipements								
146. Existence d'un espace de remise en forme (fitness) propre et en bon état	0	3	0	0	0	0	0	Si ces équipements existent, ils doivent être équipés selon les standards minimum admis et répondre aux exigences sanitaires
147. Existence d'un spa propre et en bon état	0	4	0	0	0	0	0	
148. Existence d'une piscine extérieure propre et en bon état	0	4	0	0	0	0	0	
149. Existence d'une piscine intérieure propre et en bon état	0	4	0	0	0	0	0	
150. Existence d'un business corner propre et en bon état	0	3	0	0	0	0	0	
151. Existence d'une salle de réunion pouvant accueillir 15 personnes au minimum, propre et en bon état	0	4	0	0	0	0	0	
152. Existence d'une plage privée, propre	0	5	0	0	0	0	0	
153. Existence d'un local pour vélos, propre et en bon état	0	3	0	0	0	0	0	
154. Existence d'un local pour skis, propre et en bon état	0	3	0	0	0	0	0	

CATEGORIES								
CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne « Précisions » du tableau)	Statut du critère	Points	1*	2*	3*	4*	5*	Précisions
Ascenseurs								
155. 5 niveaux (4 étages) ou plus	X ou O ou NA	5	O	X	NA	NA	NA	
156. 4 niveaux (3 étages)	X ou O ou NA	5	O	O	X	NA	NA	
157. 3 niveaux (2 étages)	X ou O ou NA	5	O	O	O	X	NA	
158. 2 niveaux (1 étage)	X ou O	5	O	O	O	O	X	
159. Monte-charge ou 2 ^e ascenseur	X ou O	5	O	O	O	X	X	
CHAPITRE 2 : SERVICE AU CLIENT								
QUALITE ET FIABILITE DE L'INFORMATION CLIENT								
160. Mise à disposition de la présente grille de classement ou de son résumé sur demande	X	1	X	X	X	X	X	
161. Existence et utilisation d'un support d'information commerciale au choix	X ou O	2	O	X	X	X	X	
- 162. Support d'information commerciale dans une langue étrangère	X ou O	1	O	O	O	X	X	
- 163. Support d'information commerciale dans deux langues étrangères dont l'anglais	X ou O	2	O	O	O	X	X	Les points se cumulent avec la ligne précédente
- 164. Support d'information commerciale dans trois langues étrangères donc l'anglais	X ou O	2	O	O	O	X	X	Les points se cumulent avec la ligne précédente
165. Les informations diffusées sont actualisées et correspondent aux prestations de l'établissement	X	5	X	X	X	X	X	
166. Existence d'un site internet en 2 langues	X ou O	2	O	O	O	X	X	Dont la langue française
TRAITEMENT DE LA RESERVATION								
167. Réponse dans un délai de 5 sonneries pendant les heures d'ouverture de l'accueil	O	1	O	O	O	O	O	
168. 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	O	1	O	O	O	O	O	Le critère est réputé acquis si la réservation est possible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 auprès d'un(e) réceptionniste
169. Une reformulation des caractéristiques de la réservation est effectuée	O	2	O	O	O	O	O	
170. La réservation est toujours possible pendant les heures d'ouverture de la réception	X ou O	2	O	O	X	X	X	
171. La réservation est possible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 qu'elle soit numérique ou orale	O	3	O	O	O	O	O	
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	3	O	O	O	O	O	

CATEGORIES								
CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne « Précisions » du tableau)	Statut du critère	Points	1*	2*	3*	4*	5*	Précisions
RECEPTION ET ACCUEIL								
Présence minimale pour l'accueil			8h / jour	10h / jour	12h / jour	<30chambres 12h / jour	30 chambres et+ 24h /24	
173. Respect de la présence minimale pour l'accueil	X	2	X	X	X	X	X	Présence obligatoire 24h/24 à partir de 4 étoiles pour les établissements de plus de 30 chambres
174. Présence à l'accueil 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7	O	5	O	O	O	O	O	Ce critère ne concerne pas les hôtels des catégories 4 et 5 étoiles qui ont plus de 30 chambres
Compétences et services en réception								
175. Les éléments de la réservation sont reformulés à l'arrivée	X ou NA	1	NA	NA	NA	X	X	Ce critère est noté en NA en l'absence de visite mystère
176. Le client est informé pour son installation par des indications claires	X ou NA	2	NA	NA	NA	X	X	Ce critère est noté en NA en l'absence de visite mystère
177. Le client est accompagné dans son installation	X ou O ou NA	5	NA	NA	NA	O	X	Obligatoire sur demande en catégorie 5 étoiles. Ce critère est noté en NA en l'absence de visite mystère
178. Service rendu 24h/24	O	3	O	O	O	O	O	Option applicable pour les 4 et 5 étoiles de moins de 30 chambres
179. Le personnel est capable d'informer le client sur les offres touristiques dans les alentours	X ou NA	4	NA	NA	NA	X	X	Ce critère est noté en NA en l'absence de visite mystère
180. Une information sur l'offre touristique locale est accessible et disponible pour el client	X ou O	2	O	O	O	X	X	
181. Le personnel doit être aimable à l'accueil et à la prise de congé	X	2	X	X	X	X	X	
182. Un service de conciergerie est proposé	O	5	O	O	O	O	O	
183. Prise en charge des bagages sur demande du client	X ou O	2	O	O	O	X	X	
184. Bagagerie	X ou O	2	O	O	O	X	X	
185. Un service de voiturier est proposé	O	5	O	O	O	O	X	Ce service est obligatoire en catégorie 5 étoiles si l'hôtel ne dispose pas de garage ou de parking privatif
186. Paiement possible par carte de crédit	X ou O	2	O	X	X	X	X	
187. Possibilité d'effectuer un change de devises	O	3	O	O	O	O	O	
188. Mise à disposition d'adaptateur(s) électrique(s) à la réception	X ou O	3	O	O	O	X	X	1 pour 15 chambres au minimum (plafonné à 25)
189. Mise à disposition d'un ordinateur avec accès internet	O	3	O	O	O	O	O	
190. Mise à disposition d'un service de fax à la réception	X ou O	2	O	O	X	X	X	
191. Mise à disposition d'un questionnaire de satisfaction pour les clients	O	3	O	O	O	O	O	
192. Existence d'un système de collecte et de traitement des réclamations reçues dans l'établissement	X	5	X	X	X	X	X	
193. Les supports d'information existant dans l'établissement sont traduits en au moins une langue étrangère (anglais au minimum)	X	2	X	X	X	X	X	

CATEGORIES								
CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne « Précisions » du tableau)	Statut du critère	Points	1*	2*	3*	4*	5*	Précisions
194. Personnel pratiquant une langue officielle européenne en plus du français	X ou O	2	O	X	X	X	X	
195. Personnel pratiquant deux langues étrangères dont l'anglais	X ou O	3	O	O	O	O	X	Les points se cumulent avec la ligne précédente
196. Personnel pratiquant trois langues étrangères dont l'anglais	O	5	O	O	O	O	O	Les points se cumulent avec la ligne précédente
197. 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	X	3	X	X	X	X	X	
198. Prise en charge du nettoyage des vêtements	O	3	O	O	O	O	O	
CHAMBRES, SALLES DE BAINS ET SANITAIRES								
199. Service « couverture »	X ou O	2	O	O	O	O	X	Obligatoire sur demande en catégorie 5 étoiles
200. Service de réveil	X ou O	2	O	O	O	O	X	Personnalisé à partir de la catégorie 5 étoiles
201. Service chaussures sur demande	O	4	O	O	O	O	O	
SERVICE DE RESTAURATION, PETIT DEJEUNER, BOISSONS								
Service petit déjeuner								
202. Petit déjeuner continental servi en salle dans un espace dédié, séparé des flux entrants et sortants des clients et du personnel	X	3	X	X	X	X	X	Le room service est obligatoire en absence de salle de petit déjeuner
Nombre de gammes minimales de produits au petit déjeuner			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, céréales, fromage, confiture et beurre, viennoiserie, pain, fruit sec ou compote, produits allégés.
203. Petit déjeuner en buffet ou à la carte respectant le nombre de gammes de produits	O	4	O	O	O	O	O	
204. Petit déjeuner en buffet ou à la carte dépassant le seuil de la gamme de produits	O	5	O	O	O	O	O	
205. Petit déjeuner servi en terrasse	O	2	O	O	O	O	O	
206. Petit déjeuner pouvant être servi dans les chambres	X ou O	4	O	O	O	X	X	
Déjeuner								
207. Possibilité de déjeuner à l'hôtel 5 jours sur 7	O	3	O	O	O	O	O	
208. Possibilité de déjeuner à l'hôtel 7 jours sur 7	O	2	O	O	O	O	O	Les points se cumulent avec la ligne précédente
Dîner								
209. Possibilité de dîner à l'hôtel 5 jours sur 7	X ou O	3	O	O	O	O	X	
210. Possibilité de dîner à l'hôtel 7 jours sur 7	X ou O	2	O	O	O	O	O	Les points se cumulent avec la ligne précédente
Restauration d'appoint								
211. Possibilité de plateau repas ou « en-cas » en dehors des heures ou des jours d'ouverture du restaurant	X ou O	2	O	O	O	O	X	
212. Room Service 19 heures sur 24	X ou O	3	O	O	O	O	X	Obligatoire en catégorie 5 étoiles si l'hôtel compte moins de 50 chambres

CATEGORIES								
CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne « Précisions » du tableau)	Statut du critère	Points	1*	2*	3*	4*	5*	Précisions
213. Room Service 24 heures sur 24	X ou O	2	0	0	0	0	X	Obligatoire en catégorie 5 étoiles à partir de 50 chambres dans l'hôtel
Service boissons								
214. Service de boissons, avec au minimum un service de boissons de catégorie 1 pendant les heures d'ouverture de l'accueil	X ou O	2	0	0	X	X	X	
215. Service de boissons de toutes catégories	X ou O	3	0	0	0	0	X	Obligatoire en catégorie 5 étoiles sous réserve de la législation régissant les licences IV
Services annexes								
216. Soins esthétiques	0	3	0	0	0	0	0	
217. Coiffeur	0	3	0	0	0	0	0	
218. Possibilité d'animateur en salle de remise en forme	0	3	0	0	0	0	0	
219. Possibilité de massages détente	0	3	0	0	0	0	0	
220. Service de réservation d'activités extérieures	0	2	0	0	0	0	0	
221. Service de garderie pour enfants	0	5	0	0	0	0	0	
CHAPITRE 3 : ACCESSIBILITE ET DEVELOPPEMENT DURABLE								
ACCESSIBILITE AUX PERSONNES HANDICAPEES ET/OU A MOBILITE REDUITE								
222. Informations concernant l'accessibilité sur les supports d'information (guide, web, ...)	X	2	X	X	X	X	X	
223. Sensibilisation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap	X	3	X	X	X	X	X	
224. Formation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap	0	5	0	0	0	0	0	
225. Mise à disposition d'une boucle magnétique portative	0	2	0	0	0	0	0	
226. Mise à disposition d'un fauteuil roulant	0	2	0	0	0	0	0	
227. Cartes clés avec repères tactiles	0	2	0	0	0	0	0	
228. Mise à disposition de télécommande de télévision à grosses touches et de couleurs contrastées	0	1	0	0	0	0	0	
229. Mise à disposition d'un téléphone à grosses touches	0	1	0	0	0	0	0	
230. Mise à disposition de réveils lumineux ou vibreurs	0	1	0	0	0	0	0	
231. Installation de mains courantes dans tous les couloirs	0	1	0	0	0	0	0	Sauf risque d'entraver le bon fonctionnement des portes
ENVIRONNEMENT ET DEVELOPPEMENT DURABLE								
232. Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe de l'énergie	X	2	X	X	X	X	X	
233. Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe de l'eau	X	2	X	X	X	X	X	
234. Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe des déchets	X	2	X	X	X	X	X	
235. Information des clients sur les actions de l'établissement en matière de développement durable	0	3	0	0	0	0	0	
236. Information des clients sur les actions qu'ils peuvent réaliser lors de leur séjour en matière de développement durable	0	3	0	0	0	0	0	

CATEGORIES								
CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne « Précisions » du tableau)	Statut du critère	Points	1*	2*	3*	4*	5*	Précisions
237. Formation à la gestion économe de l'énergie, de l'eau, des déchets	0	3	0	0	0	0	0	
238. Mise en œuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'énergie	0	2	0	0	0	0	0	
239. Coupe circuit général dans chacune des chambres	0	2	0	0	0	0	0	
240. Chambres équipées à 100% d'ampoules basse consommation	0	2	0	0	0	0	0	
241. Parties communes ouvertes au public équipées à 100% d'ampoules basse consommation	0	3	0	0	0	0	0	
242. Mise en œuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'eau	0	2	0	0	0	0	0	
243. Mise en œuvre d'au moins une mesure de gestion des déchets	0	2	0	0	0	0	0	
244. Utilisation de produits d'entretien et consommables respectueux de l'environnement	0	3	0	0	0	0	0	
245. Présence de produits d'accueil de salle de bain écologiques	0	3	0	0	0	0	0	
246. Utilisation régulière d'au moins deux produits issus de la production régionale ou du commerce équitable ou de l'agriculture biologique	0	3	0	0	0	0	0	

D – Précisions concernant la grille de classement :

Notions d' « état et propreté » :

Propreté : un élément non propre est momentanément altéré.

Etat : un élément en mauvais état est durablement altéré.

Ces notions sont échelonnées en 4 niveaux :

1 – Insuffisant : qui n'est pas acceptable ;

2 – Moyen : qui laisse une impression négligée ;

3 – Bien : bon niveau avec des améliorations marginales à apporter ;

4 – Irréprochable.

Le niveau d' « état et propreté » à atteindre pour les classements de 1 à 3 étoiles devra être au minimum de 3 ; et pour les classements de 4 et 5 étoiles, au minimum de 3,5.

Ce niveau est obtenu en calculant la moyenne de ces deux critères pour toutes les chambres.

Exemple :

	Chambre 1	Chambre 2	Chambre 3	Chambre 4	...	Moyennes
Etat	3	4	3			3,33
Propreté	3	3	3			3
Moyenne générale :						3,16

Critère 16 – Espace salon : On considère comme un espace salon un espace muni d'un canapé ou fauteuil et d'une table basse. On doit pouvoir y attendre ou échanger au calme.

Critère 21 – Dispositif pour réchauffer de la nourriture pour bébé : avoir en stock un chauffe biberon à disposition des clients.

Critère 28 – Téléphone à disposition 24h/24 à la réception : il est recommandé de mettre un point phone à disposition. Un téléphone en accès libre présente des risques d'utilisation incontrôlable. Pour les établissements rencontrant une difficulté avec ce critère, il peut être envisageable de le remplacer par un ou des points optionnels valant 3 points.

Critères 31 à 41 – Surfaces : calcul de la surface au sol (pour le cas des mansardes) avec un seuil de tolérance. On entend par sanitaires la salle de bain et les toilettes.

Critère 50 – Chaînes thématiques : Canal + n'est pas considéré comme une chaîne thématique.

Critère 68 – Eclairage en tête de lit : ce point concerne les lampes de chevet.

Critère 69 – Liseuse : une liseuse est une petite torche directionnelle qui ne doit pas gêner le voisin de lit.

Critère 73 – Lampe supplémentaire : le fait d'avoir 2 lampes de chevet autour du lit ne permet pas d'en considérer une comme supplémentaire. Ce critère concerne une tierce lampe décorative.

Critère 97 – Dispositif supplémentaire de sécurisation : ce dispositif peut être une chaînette, un verrou, une carte magnétique, serrure à trois points ... mais il faut tenir compte de l'avis de la commission de sécurité. Un guide d'utilisation doit présenter le dispositif supplémentaire mis en place pour ne pas aller à l'encontre des règles de sécurité.

Critère 102 – Confort acoustique : ce critère n'étant pas objectif, il requiert donc une obligation de moyens. Il sera demandé à l'hôtelier de préciser ce qui est fait pour respecter ce point (cloisons, double vitrage, volumétrie des téléviseurs, ...).

Critère 121 – Prise de courant rasoir : une prise simple, mais accessible est suffisante.

Critères 137 et 153 – Local/Parking à vélos : un local est fermé, un parking est ouvert mais avec des points d'attache pour les vélos.

Critère 147 – Spa : Le spa doit impérativement se situer dans l'établissement. Il n'est pas pris en compte les partenariats avec d'autres établissements ou commerces. Est considéré comme un spa un jacuzzi et/ou un sauna et/ou un hammam.

Critère 161 – Supports d'information commerciale : Il n'est pas précisé de support en particulier donc un site Internet (peut compter double avec le critère 166) ou tout autre support peut valider ce critère.

Critère 182 – Conciergerie : le concierge peut être une personne même sans formation spécifique de concierge. Il s'agit d'une personne de confiance pouvant répondre à toute heure à la moindre demande d'un client.

Critère 192 – Réclamations clients : garder les courriers, mails, questionnaires et les réponses apportées.

Critère 197 – Langues étrangères parlées : Ce critère peut être validé par un badge porté par le personnel affichant les drapeaux des langues parlées, une fiche à l'accueil, ...

Critère 219 – Massages : sont pris en compte les massages ou les modelages.

**Janvier
2010**

