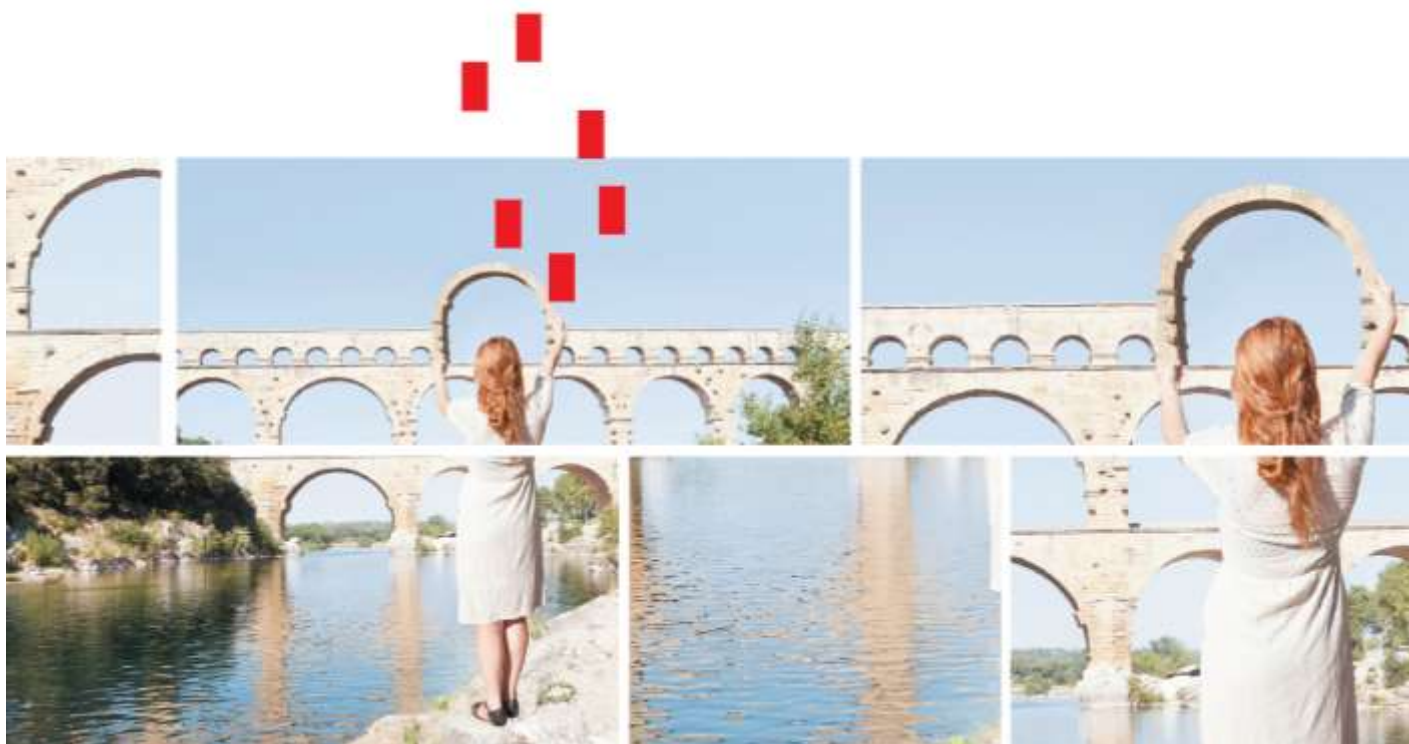


ATOUT FRANCE

AGENCE DE DÉVELOPPEMENT
TOURISTIQUE DE LA FRANCE

Guide de contrôle 2016 Tableau de classement hôtelier



Indice de révision : 1.1

SOMMAIRE :

Introduction et enjeux

Nota – statut de ces dispositions : informatives

Principes généraux issus de la réglementation applicable (au 1^{er} avril 2016)

I- Méthode de validation des critères du référentiel de classement hôtelier :

Chapitre 1 : Equipements

Chapitre 2 : Service au client

Chapitre 3 : Accessibilité et développement durable

II- Méthode de sélection des chambres :

Chapitre 1 : Principes de sélection des chambres

Chapitre 2 : Echantillonnage des chambres

Renseignements

Nota – statut de ces dispositions : informatives

Introduction et enjeux :

L'hébergement est une composante fondamentale du secteur du tourisme : l'hôtel est un des équipements fondamentaux qui structure une destination touristique, il est indispensable à l'accueil des touristes et à l'attractivité des territoires.

Le touriste est le visiteur qui passe au moins une nuitée hors de son environnement habituel.

La grille de classement des hôtels de tourisme constitue un modèle vertueux d'amélioration continue de la qualité de l'offre d'hébergement.

Faire classer son hébergement c'est s'assurer d'une meilleure commercialisation auprès des prescripteurs nationaux, internationaux ainsi que des clientèles touristiques qui effectuent la majorité de leurs transactions directement en ligne sur internet.

Le classement a pour ambition de donner des repères fiables aux consommateurs et ce, quelle que soit la gamme de produit offerte ou la clientèle visée.

Objet du guide de contrôle du classement hôtelier :

Il apporte les précisions complémentaires, qui ne figureraient pas dans le tableau de classement des hôtels de tourisme homologué par l'arrêté du 27 janvier 2016 modifiant l'arrêté du 23 décembre 2009, et nécessaires à l'organisme évaluateur pour effectuer la visite d'évaluation mentionnée aux articles D. 311- 6 et D. 311-7 du code du tourisme.

Dans le présent document, les mots « l'organisme évaluateur » désignent l'organisme évaluateur précité.

Principes généraux issus de la réglementation applicable :

Le présent document a pour référence l'arrêté modifié du 23 décembre 2009 fixant les normes et la procédure de classement des hôtels de tourisme, une nouvelle fois modifié par l'arrêté du 27 janvier 2016 publié au Journal Officiel du 29 janvier 2016.

Le classement d'un hôtel au sens du code du tourisme

Pour pouvoir prétendre à un classement en hôtel de tourisme, l'établissement doit répondre aux caractéristiques fixées par l'article D. 311-4 du code du tourisme :

« L'hôtel de tourisme est un établissement commercial d'hébergement classé, qui offre des chambres ou des appartements meublés en location à une clientèle de passage qui y effectue un séjour caractérisé par une location à la journée, à la semaine ou au mois, mais qui, sauf exception, n'y élit pas domicile. Il peut comporter un service de restauration. Il est exploité toute l'année en permanence ou seulement pendant une ou plusieurs saisons. Il est dit hôtel saisonnier lorsque sa durée d'ouverture n'excède pas neuf mois par an en une ou plusieurs périodes. »

Nb : Le code du tourisme renvoie clairement à la commercialisation de « chambre » ou « appartement » et non par exemple de « lit » (qui se trouve être un meuble de la chambre).

Les chambres

Le tableau de classement a fixé le nombre maximum de personnes pouvant séjourner au sein d'une même chambre (critères 36 à 43). Sa surface exigée est liée au nombre d'occupants possibles par chambre.

La chambre mise en location dans un hôtel de tourisme classé porte sur un forfait à la nuitée comprenant obligatoirement les services suivants inclus dans la tarification de la nuitée :

- l'entretien quotidien du linge de lit ;
- l'entretien quotidien de la chambre ;
- la fourniture du linge de toilette.

Le classement en hôtel de tourisme ne peut intervenir lorsqu'un autre mode de commercialisation coexiste au sein de la même unité commerciale et ce, quelle que soit l'appellation utilisée (ex : dortoir, chambre partagée, location de lits en « hostels », lits en résidence...).

A quoi correspond un appartement meublé dans un hôtel de tourisme classé ?

Cela correspond, au sens du tableau de classement, à une chambre familiale ou à une suite (critères 40 à 43, critère 118). Une suite est composée d'au moins une chambre et un salon séparé.

Le classement en hôtel de tourisme vaut pour une seule et même catégorie d'étoiles et porte sur la totalité des hébergements de l'unité commerciale.

Le classement d'un établissement en hôtel de tourisme ne peut pas se diviser : ni par catégorie d'étoiles, ni par portion d'immeuble, ni par type de chambres. L'intégralité des chambres doit faire partie du classement et ce, pour une seule catégorie d'étoiles. Un hôtel de tourisme ne peut être de nature disparate, il ne peut inclure des modes d'hébergements touristiques autres que celui faisant l'objet du classement.

« L'hôtel est classé dans une catégorie, en fonction de critères fixés par un tableau de classement élaboré par l'organisme mentionné à l'article L. 141-2 et homologué par arrêté du ministre chargé du tourisme » (article L. 311-6 du code du tourisme-extrait)

« Les hôtels de tourisme, quel que soit le nombre de chambres, sont répartis dans l'une des catégories désignées par un nombre d'étoiles croissant, en fonction de critères fixés par un tableau de classement élaboré par l'organisme mentionné à l'article L. 141-2 et homologué par arrêté du ministre chargé du tourisme » (article D. 311-5 du code du tourisme-extrait).

Si l'organisme évaluateur constate en cours d'inspection que tout ou partie des règles précitées n'est pas observé par l'établissement concerné, il doit alors stopper sa visite et déposer sur la plateforme Atout France un rapport défavorable, précisant quelle disposition n'est pas respectée.

Les bâtiments annexes :

« Lorsque l'hôtel comprend des bâtiments annexes offrant à la location des chambres ou des appartements meublés à une clientèle de passage, ceux-ci sont inclus au titre du même classement. Sont considérées comme des annexes, les bâtiments situés à proximité du bâtiment principal, sur une même unité foncière ou des unités foncières contiguës, et bénéficiant du même niveau de confort et des mêmes services » (B de l'annexe de l'arrêté du 27 janvier 2016).

Il faut comprendre par cette définition que tous les bâtiments annexés au bâtiment principal font obligatoirement partie du classement sans possibilité d'exclusion.

Les conditions à respecter pour que le ou les bâtiments soi(en)t qualifié(s) comme étant une/des annexe(s) sont les suivantes :

- Les annexes et le bâtiment principal doivent se trouver sur une même unité foncière.
- Les annexes doivent bénéficier du même niveau de confort et des mêmes services que ceux dont bénéficie le bâtiment principal.
- Les lots réunis au bénéfice d'un seul et unique propriétaire ou exploitant doivent obligatoirement présenter un caractère homogène dont la continuité foncière n'est pas interrompue. Ce caractère d'homogénéité doit être conservé pendant la durée de validité du classement.

Dans le cas où une passerelle réunit deux bâtiments situés sur deux unités foncières non discontinues et que l'installation est conforme au code de l'urbanisme et au code de la voirie routière, cette configuration est acceptée pour y intégrer les annexes.

L'unité foncière :

- **Une unité foncière** se définit comme étant : « un îlot de propriété d'un seul tenant composé d'une parcelle ou d'un ensemble de parcelles appartenant à un même propriétaire ou à la même indivision » (CE, 27 juin 2005, Commune de Chambéry).
- Elle doit constituer un **ensemble de parcelles cadastrales contiguës** (décision CE 2005 précitée et arrêt CAA Lyon 1995).

- Un ensemble de terrains, de parcelles cadastrales ou de lots réunis entre les mains d'un même propriétaire ne constitue une unité foncière **que s'il présente un caractère homogène dont la continuité foncière n'est pas interrompue. Ce rapport de contiguïté est rompu lorsque le terrain est traversé par un cours d'eau domanial ou une voie publique** (CAA, Lyon 26 septembre 1995, commune de Cannes).

L'unité foncière renvoie à une offre de prestation de services homogène : **les équipements et services visés par le référentiel de classement doivent obligatoirement se trouver au sein de l'établissement.**

Ainsi ne peut être exclu du classement un hôtel dans lequel un client peut parcourir de simples chemins reliant différents logements et constituant un ensemble homogène permettant au client d'accéder directement à l'ensemble des services qui composent la prestation hôtelière (petit déjeuner, restauration, chambres, équipements divers...).

Par assimilation, ne peut être exclu du classement le cas où un bâtiment principal et les bâtiments annexes d'un hôtel sont situés sur un même trottoir à 50 m de distance les uns des autres, dès lors que la prestation de service reste homogène.

Rappel : Les textes applicables sont consultables depuis le site www.legifrance.gouv.fr

La mutualisation de l'espace de réception ou d'accueil :

(Annexe de l'arrêté du 23 décembre 2009 modifié par l'arrêté du 27 janvier 2016 publié au Journal Officiel du 29 janvier 2016)

Lorsque la mutualisation de l'espace de réception s'opère entre **un hôtel de tourisme et une résidence de tourisme**, la surface prise en compte est celle correspondant au tableau de classement des résidences de tourisme. Cf : critère 12 du présent document. Cette mutualisation suppose que les locaux afférents à chacun de ces hébergements soient contigus. **Le critère est validé pour le classement en hôtel de tourisme en fonction du nombre de points prévus dans ce tableau de classement.**

Lorsque l'espace de réception ou d'accueil est mutualisé entre un hôtel et un camping ou un parc résidentiel de loisirs ou un village de vacances, le critère est validé pour le classement en hôtel de tourisme en fonction du nombre de points prévus dans ce tableau de classement. Cette mutualisation, dans l'hypothèse où elle serait pratiquée, suppose que le local soit à proximité de l'hôtel et que les unités foncières soient contigües [l'implantation d'un hôtel dans un camping, un parc résidentiel de loisirs ou un village de vacances n'étant pas possible].

Dans le cadre de la procédure de modification ou de retrait de la décision individuelle de classement (article 3 de l'arrêté modifié du 23 décembre 2009) :

- l'organisme évaluateur respecte le délai de réponse imparti fixé par Atout France. Il ne peut disposer d'un délai supérieur à trois semaines pour procéder à la régularisation du certificat de visite (cas - avant le prononcé de la décision de classement) ;
- l'organisme évaluateur rectifie son certificat de visite et le transmet à Atout France dans un délai maximum de trois semaines (cas- après le prononcé du classement ; v. sur ce point le document « Fiches informatives relatives au classement hôtelier » disponible sur www.classement.atout-france.fr). En l'absence d'accord exprès de l'hôtelier, Atout France notifie par LRAR (lettre recommandée avec accusé de réception) le retrait de la décision de classement (cas 1 et cas 2- après le prononcé de la décision de classement ; v. sur ce point le document « Fiches informatives relatives au classement hôtelier » disponible sur www.classement.atout-france.fr).

Rappel sur la procédure de classement :

- ✚ Les organismes évaluateurs sont tenus d'informer leurs clients sur la procédure à effectuer jusqu'à l'obtention de leur classement ainsi que sur les conditions du maintien de leur classement durant la période des 5 ans de validité de la décision prise par Atout France.

Le prédiagnostic doit impérativement être chargé dans le compte de l'exploitant sur www.classement.atout-france.fr pour pouvoir déclencher une visite d'inspection.

- ✚ Les seuls prédiagnostics acceptés sont les modèles publiés sur le site www.classement.atout-france.fr, rubrique « Documents et textes de référence » et téléchargeables par l'exploitant hôtelier au moment de sa demande de contrôle auprès de tel ou tel organisme d'inspection.
- ✚ Le certificat de visite conforme au modèle établi par Atout France doit être déposé sur www.classement.atout-france.fr dans les 15 jours suivant la visite.

Rappel sur la procédure de renouvellement du classement :

Il est essentiel de faire sa demande de classement depuis le compte précédemment enregistré sur la plateforme Atout France pour la demande précédente.

- En cas de mot de passe oublié : cliquer sur la fonction « mot de passe oublié », vérifier les courriers indésirables.
- En cas d'identifiant oublié ou changement de la personne chargée du reclassement, faire une demande à l'adresse : classement@atout-france.fr
- Une fois connecté à votre compte établissement, vous pouvez initier une nouvelle demande de classement.

Éléments complémentaires pouvant être apportés suite à la visite :

Des éléments factuels peuvent être apportés dans un délai de 15 jours ouvrables après la visite. L'organisme de contrôle vérifie que la visite initiale permet de valider l'ensemble des exigences ; dans tous les cas, une contre-visite peut être organisée dans ce même délai.

A titre d'exemples, il peut s'agir de factures, d'un bon à tirer pour des éditions, de documents internes (livret d'information donné au personnel, affichage, feuille de présence à une sensibilisation réalisée en interne, etc.).

Cette tolérance de prise en compte d'éventuelles factures n'est valable que pour les petits équipements, lorsque le dit équipement est remis contre acquittement des frais. Cependant une telle pratique ne doit pas être systématique : **les équipements et services doivent être constatés sur place au moment de l'inspection.**

Si un nouveau rapport est émis, celui-ci doit être conforme aux exigences de la norme NF EN ISO CEI 17020.

Il est précisé que le cabinet de contrôle dispose d'un délai de **15 jours ouvrables** pour déposer le certificat de visite sur la plateforme Atout France. En aucun cas, le fait d'apporter des preuves complémentaires ou de réaliser une contre-visite n'allonge cette période.

*A noter que la validation de critères sur simple facture ou devis n'est pas toléré pour les critères fortement impactant tels que : gros œuvre, remise en état, défaillance de la propreté, dégâts quelconques.

Rappel liminaire :

La visite d'évaluation s'effectue in situ. Elle implique un déplacement de l'organisme évaluateur dans l'hôtel. Il ne peut, en aucun cas, être utilisé un dispositif de type Web caméra, drone ou tout autre procédé ayant le même effet.

Les statuts des critères :

ONC (Obligatoire non compensable) : le critère « ONC » ne peut être compensé par trois fois plus de points optionnels. Si ces points « ONC » ne sont pas validés, le total des points obligatoires à respecter ne pourra être atteint et le classement ne pourra pas être prononcé.

AJO (A justifier obligatoirement lors de la visite) : l'inspecteur doit apporter des précisions dans la case « commentaires » portant sur les éléments pris en compte pour valider le critère à l'aide d'une description précise et étayée. Il est très fortement recommandé de conserver des supports photographiques dans votre dossier concernant ces critères afin de les tenir à la disposition des évaluateurs du COFRAC - Comité Français d'Accréditation – ou de tout autre organisme européen signataire de l'accord multilatéral pris dans le cadre de la coordination européenne des organismes d'accréditation, lors de leurs évaluations.

VM (Visite mystère) : la visite mystère a pour objet de vérifier le caractère effectif d'un service. Le critère doit être testé en situation réelle d'un client en visite mystère pour les 4* et 5*. Ces critères sont d'office « AJO » (à justifier obligatoirement lors de l'inspection) à l'aide d'un support photographique ou d'une description précise et étayée.

Une visite mystère est l'action de réserver et de consommer une nuitée hôtelière, sans révéler l'identité de l'inspecteur qui se met dans les conditions d'un client de passage. A l'issue de la visite mystère, l'inspecteur se présente auprès de la direction de l'établissement.

Attention : La visite mystère doit obligatoirement se faire dans un délai de 15 jours avant ou après la visite d'inspection. Le délai des 15 jours court donc à partir de la première visite qu'elle soit déclarée ou mystère.

NA (Non applicable) : Dans certains cas, l'établissement n'est pas pénalisé s'il ne dispose pas d'un service ou d'un équipement visé par le critère ; les points correspondant au critère sont alors déduits du total des points à obtenir.

X (obligatoire) : Le critère est obligatoire pour la catégorie visée, la compensation par 3 fois plus de points optionnels est possible dans la limite de 5% maximum du total des points obligatoires à atteindre.

O (optionnel) : Le critère est optionnel.

L'évaluation de l'état et de la propreté :

La notion d'état : Un élément en bon état est un élément non altéré dans sa constitution et ses propriétés physiques ou mécaniques.

La notion de propreté : Elle est constatée lors de la visite d'inspection par l'absence ou la défaillance d'entretien constatée au sein des différents locaux et équipements. L'inspecteur devra constater l'absence de saletés, de peintures écaillées, de moquettes tâchées, de moisissures, de faïence cassée... Ces exemples constituent une liste non exhaustive. L'organisme évaluateur doit apprécier l'aspect général des locaux et de l'équipement concerné, les considérer comme acceptables ou non acceptables du fait d'une défaillance d'entretien.

Le calcul des totaux

Le nombre total de points obligatoires et optionnels à atteindre est fixé par l'annexe de l'arrêté modifié du 23 décembre 2009.

Ils peuvent toutefois varier en fonction de certains critères non applicables ou critères devenant obligatoires ou à l'inverse optionnels, tels que définis dans la colonne « statut du critère » de l'arrêté précédemment cité.

Les totaux peuvent donc varier par rapport aux valeurs ci-dessous :

Annexe de l'arrêté modifié du 23 décembre 2009					
Pts obligatoires (X)	1*	2*	3*	4*	5*
total publié	195	232	257	334	397
→ 100% des points sont à valider (- 5% possible à compenser par 3X plus de points optionnels) → 39 points obligatoires non compensables ne peuvent pas entrer dans la compensation indiquée ci-dessus → Les critères obligatoires non compensables (ONC) sont les suivants : 9, 12, 28, 60, 61, 76, 121, 122, 128					
Pts optionnels (O)	1*	2*	3*	4*	5*
total des points disponibles	508	468	433	364	294
% à atteindre en fonction de la catégorie	5%	10%	20%	30%	40%
total publié	25	47	87	109	118

Les critères de nature à faire varier les totaux sont les suivants : 2, 6, 21, 22, 47, 164, 176, 187, 207, 209, 210.

Exemple : dans le cas du critère n° 207, le fait que l'établissement postulant en catégorie 5 étoiles dispose de moins de 60 chambres fera diminuer son total de points obligatoires à atteindre de 3 points.

Les critères dont le nombre de points attribués varie sont les suivants : 14, 43, 44, 45, 56, 123.

Exemple : le critère n°43 prévoit une bonification de 1 point par tranche de 10% de surface supplémentaire dans au moins 50% des chambres.

Plafonnée à 5 points, cette bonification induit donc que l'affectation ou non de points pour ce critère se décline en plusieurs possibilités : 0 point si le seuil n'est pas atteint, 1 point pour 10% de surface supplémentaire dans au moins 50% des chambres, 2 points pour 20% de surface supplémentaire dans au moins 50% des chambres, 3 points pour 30% de surface supplémentaire dans au moins 50% des chambres, 4 points pour 40% de surface supplémentaire dans au moins 50% des chambres ou 5 points pour 50% de surface supplémentaire dans au moins 50% des chambres.

La validation des équipements dans les chambres (et des services) :

Pour être validé, l'équipement doit être constaté dans chaque chambre inspectée et le service dispensé au sein de l'établissement.

I- Méthode de validation des critères du référentiel de classement hôtelier :

Chapitre 1 : Equipements

Extérieurs de l'hôtel

1. Existence d'une enseigne en bon état

Méthodologie d'évaluation :

Pour que le critère soit validé, la signalétique doit être visible depuis l'extérieur (sauf en cas de refus d'autorisation par l'autorité administrative compétente ou si la réglementation locale ne le permet pas). L'enseigne doit être en bon état et clairement lisible (toutes les lettres présentes et non dégradées par exemple). Si l'enseigne est lumineuse, l'ensemble doit être éclairé. Le terme « enseigne » est pris au sens large, c'est-à-dire un affichage visible du nom commercial.

2. Les jardins et mobiliers doivent être propres et en bon état

Ce critère passe en NA en l'absence d'extérieurs

Méthodologie d'évaluation :

Les extérieurs concernent les chemins d'accès, les espaces verts, les jardins, les terrasses. Pour que le critère soit validé, il faut avoir une vision d'ensemble et s'assurer que les jardins sont entretenus et que le mobilier n'est pas hors d'usage ou détérioré.

L'organisme évaluateur doit faire un tour complet des extérieurs et relever le niveau général de propreté et d'entretien.

En cas de doute sur un élément de propreté ou d'état conjoncturel, interroger le responsable sur les impondérables intervenus récemment (intempéries...) ainsi que sur les solutions de remise en état sous un délai de 15 jours lorsque les dégâts sont légers. Dans ce cas, l'exploitant doit apporter la preuve de leur mise en œuvre. Lorsque les dégâts sont plus importants, l'organisme évaluateur devra procéder à une nouvelle visite.

3. Façades propres et en bon état

Méthodologie d'évaluation :

La vérification comprend la façade, l'aspect général des toitures, les portes et fenêtres. Il s'agit de vérifier que la façade est régulièrement entretenue et que les murs ne sont pas anormalement endommagés.

L'organisme évaluateur doit faire un tour complet des extérieurs.

En cas de doute sur un élément de propreté ou d'état conjoncturel, interroger le responsable sur les impondérables intervenus récemment (intempéries...) ainsi que sur les solutions de remise en état sous un délai de 15 jours lorsque les dégâts sont légers. Dans ce cas, l'exploitant doit apporter la preuve de leur mise en œuvre. Lorsque les dégâts sont plus importants, l'organisme évaluateur devra procéder à une nouvelle visite.

4. Parc ou jardin (au minimum 200 m²)

Méthodologie d'évaluation :

Vérifier la cohérence avec la déclaration fournie dans le pré-diagnostic transmis, à l'aide de mesures, vérification sur plan, etc. ...

5. Terrasse privée de l'établissement (50 m² minimum)

Méthodologie d'évaluation :

Vérifier la cohérence avec la déclaration fournie dans le pré-diagnostic transmis à la commande. Si un doute existe, procéder à la mesure ou à la vérification sur plan.

6. Les extérieurs sont éclairés

Ce critère passe en NA si pas d'extérieurs

Méthodologie d'évaluation :

Vérifier si les abords, parkings, entrée, terrasse bénéficient d'un dispositif d'éclairage. Un éclairage est approprié lorsqu'il permet au client de lire l'affichage des informations utiles à quelque heure que ce soit mais aussi lorsqu'il permet de se diriger vers l'entrée de l'établissement sans problème. A la demande de l'organisme évaluateur, l'exploitant apporte les photos nécessaires à la justification de ce critère, en particulier lorsqu'il fait nuit.

7. Mise en valeur des bâtiments par végétation ou fleurissement

AJO : A justifier obligatoirement lors de la visite

Méthodologie d'évaluation :

Vérifier la présence d'élément végétal ou de fleurs qui mettent en valeur le bâtiment. Pour les contrôles effectués en période hivernale, le constat de la présence de jardinières ou autres éléments permettant de supposer qu'un effort de valorisation par le fleurissement existe, doit être effectué (fleurissement sur la façade par exemple).

Hall de réception et salons

Hall de réception

8. Entrée de l'hôtel indépendante et privative

Méthodologie d'évaluation :

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 des services de l'hôtel, du restaurant ou du bar.

9. La tenue du personnel d'accueil doit être propre

ONC : Critère obligatoire et non compensable

Méthodologie d'évaluation :

Il s'agit d'avoir une vision d'ensemble concernant la tenue du personnel.

10. Existence d'un système de chauffage en état de fonctionnement dans le hall

Méthodologie d'évaluation :

Vérification de l'existence d'un chauffage en état de fonctionnement par tout moyen de preuve, tel par exemple qu'un carnet d'entretien ou une attestation établie par un professionnel qualifié.

Ce critère est réputé acquis pour les départements suivants : Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte.

11. Existence d'un système de climatisation en état de fonctionnement dans le hall

Méthodologie d'évaluation :

Vérification de l'existence d'un système de climatisation en état de fonctionnement par tout moyen de preuve tel par exemple qu'un carnet d'entretien ou une attestation établie par un professionnel qualifié.

Ce critère est réputé acquis pour les lieux suivants : Saint Pierre et Miquelon, la haute montagne (>1500 mètres d'altitude) ainsi que les établissements saisonniers hivernaux (ouverture entre le mois d'octobre et le mois de mars inclus).

Surface minimale de l'ensemble constitué par l'espace bar, la salle de petit déjeuner, le(s) salon(s) et le hall d'accueil

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

ONC = Critère obligatoire et non compensable

La vérification comprend l'examen des espaces suivants : le bar, la salle de petit déjeuner, le salon et le hall d'accueil de l'établissement. Il s'agit d'avoir une vision d'ensemble tout en s'appuyant sur des éléments factuels. Faire un tour complet des espaces comprenant un examen des murs, des sols, du mobilier et des équipements. S'assurer que l'espace est propre, correctement entretenu et que le mobilier n'est pas altéré ou hors d'usage. L'organisme évaluateur devra constater une absence de saletés sur les murs, de peintures écaillées, de papier peint abimé, de carrelage cassé, de moquette tâchée, de traces de moisissures... La liste est non exhaustive.

13. Surface minimale respectée

Si l'hôtel compte moins de 10 chambres, les surfaces cumulées pourront être minorées de 20% au maximum.

Il s'agit de toute la surface et non pas uniquement de la surface réservée aux clients.

Surface minimale à respecter par niveau d'étoile :

1* : 20 m²

2* : 30 m²

3* : 50 m²

4* : 70 m²

5* : 90 m²

Méthodologie d'évaluation :

Déclaration de la surface et vérification sur place.

14. Surface totale majorée

Bonification de 1 point par tranche de 10 % de surface supplémentaire, plafonnée à 5 points.

Méthodologie d'évaluation :

Déclaration de la surface et vérification sur place. Surfaces majorées respectivement pour chaque catégorie et par tranche de 10 % :

1* : 22m², 24m², 26m², 28m², 30m²

2* : 33 m², 36m², 39m², 42m², 45 m²

3* : 55 m², 60m², 65 m², 70 m², 75 m²

4* : 77 m², 84 m², 91 m², 98 m², 105 m²

5* : 99 m², 108 m², 117 m², 126 m², 135 m²

Espace salon, bar, hall d'accueil

15. Existence d'un espace salon, bar, hall d'accueil

AJO : A justifier obligatoirement lors de la visite

Méthodologie d'évaluation :

L'espace salon, bar, hall d'accueil se caractérise par la présence d'au moins quatre assises et d'une table basse. C'est un endroit où l'on peut attendre, lire ou échanger au calme.

16. Existence d'un système de climatisation en état de fonctionnement dans les salons

Ce critère est réputé acquis pour les lieux suivants : Saint Pierre et Miquelon, la haute montagne (>1500 mètres d'altitude) ainsi que les établissements saisonniers hivernaux (ouverture entre le mois d'octobre et le mois de mars inclus).

Méthodologie d'évaluation :

Vérification de l'existence d'un système de climatisation en état de fonctionnement par tout moyen de preuve, tel par exemple qu'un carnet d'entretien ou une attestation établie par un professionnel qualifié.

Réception et Accueil

17. Existence d'un coffre-fort en état de fonctionnement à disposition du client dans l'hôtel

Méthodologie d'évaluation :

Demande auprès du responsable et constat visuel. Il s'agit d'un coffre-fort individuel ou collectif situé à la réception ou en libre-service. Dans les catégories 1* à 3*, le critère est validé si toutes les chambres en sont équipées.

Ce critère est non applicable en 4* et 5* car le coffre-fort doit se situer dans la chambre.

18. Mise à disposition d'un téléphone en libre accès pour les appels d'urgence

AJO : A justifier obligatoirement lors de la visite

Mise à la disposition des clients d'un téléphone accessible pour passer des appels d'urgence (pompiers, SAMU, police...). L'information doit être portée à la connaissance du client.

Ce critère est validé si toutes les chambres sont équipées d'un téléphone immédiatement disponible pour passer des appels d'urgence.

19. Mise à disposition de chariot à bagages propre et en bon état

AJO : A justifier obligatoirement lors de la visite

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel. A demander si non observé. Il doit y avoir au moins un équipement.

Les objets « pouvant servir le cas échéant » à transporter du matériel ne sont pas acceptés pour valider le critère.

Salle de petit déjeuner

20. Existence d'un système de climatisation en état de fonctionnement dans la salle de petit déjeuner

Ce critère est réputé acquis pour les lieux suivants : Saint Pierre et Miquelon, la haute montagne (>1500 mètres d'altitude) ainsi que les établissements saisonniers hivernaux (ouverture entre le mois d'octobre et le mois de mars inclus).

Méthodologie d'évaluation :

Vérification de l'existence d'un système de climatisation en état de fonctionnement par tout moyen de preuve, tel par exemple qu'un carnet d'entretien ou une attestation établie par un professionnel qualifié.

Restaurant

21. Existence d'un système de climatisation en état de fonctionnement dans le restaurant

Ce critère passe en NA en l'absence de restaurant

Ce critère est réputé acquis pour les lieux suivants : Saint Pierre et Miquelon, la haute montagne (>1500 mètres d'altitude) ainsi que les établissements saisonniers hivernaux (ouverture entre le mois d'octobre et le mois de mars inclus).

Méthodologie d'évaluation :

Vérification de l'existence d'un système de climatisation en état de fonctionnement par tout moyen de preuve, tel par exemple qu'un carnet d'entretien ou une attestation établie par un professionnel qualifié. Le critère passe en « non applicable » en l'absence de restaurant.

22. Les horaires des services sont affichés

AJO : A justifier obligatoirement lors de la visite

Ce critère passe en NA en l'absence de restaurant

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel. Le critère passe en « non applicable » en l'absence de restaurant.

Bar Salon

23. Distributeur automatique payant avec boissons froides ou boissons chaudes

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel. Vérifier l'état de fonctionnement. Le critère est considéré comme validé en présence d'équipements ou de services ayant une fonction similaire ou de qualité supérieure (exemples : room service, bar, minibar dans toutes les chambres, présence de plateaux de courtoisie avec a minima une bouilloire dans toutes les chambres).

Sanitaires communs

24. Sanitaire commun homme – femme

Sanitaires séparés hommes / femmes pour les catégories 4* et 5*

Méthodologie d'évaluation : sanitaires mis à la disposition de la clientèle de l'hôtel dans les espaces communs de l'établissement.

25. Eclairage en état de fonctionnement dans les couloirs, dégagements et locaux communs

AJO : A justifier obligatoirement lors de la visite

Méthodologie d'évaluation :

Vérifier l'état de fonctionnement de l'éclairage dans les couloirs, dégagements et locaux communs accessibles à la clientèle.

Télécommunication

26. Accès internet par un réseau local sans fil (WiFi) dans les parties communes

AJO = A justifier obligatoirement lors de la visite

La connexion doit permettre au minimum la possibilité de consulter des courriels en 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.

Méthodologie d'évaluation :

Tester et vérifier la capacité de l'établissement à mettre à disposition un réseau local sans fil 24/24 dans les parties communes.

27. Accès internet par un réseau local sans fil (WiFi) gratuit dans les parties communes

La connexion offerte gratuitement par l'établissement doit permettre au minimum la possibilité de consulter des courriels en bas débit.

Méthodologie d'évaluation :

Tester et vérifier la capacité de l'établissement à mettre à disposition gratuitement un réseau local sans fil 24/24 dans les parties communes. Les points se cumulent avec le critère précédent.

Chambre, salle de bains et sanitaires

28. Les chambres sont propres et en bon état (murs, sol, plafond)

ONC : Critère obligatoire et non compensable

Méthodologie d'évaluation :

La vérification comprend l'examen approfondi de la chambre. Il s'agit d'avoir une vision d'ensemble tout en s'appuyant sur des éléments factuels. Faire un examen complet des murs, sols, mobiliers et équipements... S'assurer que l'espace chambre est propre et correctement entretenu, que le mobilier n'est pas altéré, sale ou hors d'usage. Constaté l'absence de saleté sur les murs, l'absence de peinture écaillée, de papier peint abîmé ou déchiré, de carrelage cassé, de moquette tâchée, de moisissures...

Surfaces des chambres

Surfaces hors sanitaires en 1* uniquement pour un maximum de 30% des chambres

Tolérance accordée pour la catégorie 1* :

Au moins 70% des chambres doivent être équipées de sanitaires privatifs (WC + salle d'eau). Les sanitaires communs ne sont tolérés que pour un maximum de 30% des chambres.

Les catégories 2*,3*,4*,5* doivent comporter 100% des sanitaires privatifs.

La hauteur sous plafond ne peut être inférieure à 1,80m pour la mesure des chambres. Au-delà de 6 personnes, la surface est majorée de 5m² par personne. Le nombre maximum de personnes par chambre est plafonné à 8.

La surface des chambres se mesure par référence aux mesures du sol.

Le nombre de personnes accueillies est fonction de la catégorie du lit (simple, double, jumeaux, etc. ...). Il n'est pas possible d'intégrer dans ce nombre les personnes susceptibles de dormir dans un lit d'appoint.

29. Surface minimale de la chambre 1 personne sans sanitaires en 1*

Surface minimale exigée : 8 m²

30. Surface minimale pour chambre 2 personnes sans sanitaires en 1*

Surface minimale exigée : 9 m²

31. Surface minimale pour chambre 3 personnes sans sanitaires en 1*

Surface minimale exigée : 9 m²

32. Surface minimale pour chambre 4 personnes sans sanitaires en 1*

Surface minimale exigée : 13 m²

33. Surface minimale pour chambre 5 personnes sans sanitaires en 1*

Surface minimale exigée : 23 m²

34. Surface minimale pour chambre 6 personnes sans sanitaires en 1*

Surface minimale exigée : 28 m²

35. Surface minimale des sanitaires en 1*

Surface minimale exigée : 1,5 m²

Surfaces des chambres avec sanitaires privés

Une tolérance de - 10% est accordée sur la surface minimale de la chambre, sanitaires compris pour un maximum de 20% des chambres. La hauteur sous plafond ne peut être inférieure à 1,80m pour la mesure des surfaces.

Au-delà de 6 personnes, la surface est majorée de 5m² par personne. Le nombre maximum de personnes par chambre est plafonnée à 8.

La surface des chambres se mesure par référence aux mesures du sol.

Le nombre de personnes accueillies est fonction de la catégorie du lit (simple, double, jumeaux, etc. ...). Il n'est pas possible d'intégrer dans ce nombre les personnes susceptibles de dormir dans un lit d'appoint.

36. Surface minimale de la chambre 1 personne sanitaires compris

Surface minimale exigée 1* : 9,5 m²

Surface minorée tolérée (max 20% des chambres) : 8,6 m²

Surface minimale exigée 2* : 9,75 m²

Surface minorée tolérée (max 20% des chambres) : 8,8 m²

Surface minimale exigée 3* : 11,5 m²

Surface minorée tolérée (max 20% des chambres) : 10,35 m²

Surface minimale exigée 4* : 14 m²

Surface minorée tolérée (max 20% des chambres) : 12,6 m²

Surface minimale exigée 5* : 20 m²

Surface minorée tolérée (max 20% des chambres) : 18 m²

37. Surface minimale de la chambre 2 personnes sanitaires compris

Surface minimale exigée 1* : 10,5 m²

Surface minorée tolérée (max 20% des chambres) : 9,5 m²

Surface minimale exigée 2* : 10,75 m²

Surface minorée tolérée (max 20% des chambres) : 9,7 m²

Surface minimale exigée 3* : 13,5 m²

Surface minorée tolérée (max 20% des chambres) : 12,15 m²

Surface minimale exigée 4* : 16 m²

Surface minorée tolérée (max 20% des chambres) : 14,4 m²

Surface minimale exigée 5* : 24 m²

Surface minorée tolérée (max 20% des chambres) : 21,6 m²

38. Surface minimale de la chambre 3 personnes sanitaires compris

Surface minimale exigée 1* : 10,5 m²

Surface minorée tolérée (max 20% des chambres) : 9,5 m²

Surface minimale exigée 2* : 12,75 m²

Surface minorée tolérée (max 20% des chambres) : 11,5 m²

Surface minimale exigée 3* : 14,5 m²

Surface minorée tolérée (max 20% des chambres) : 13,05 m²

Surface minimale exigée 4* : 17 m²

Surface minorée tolérée (max 20% des chambres) : 15,3 m²

Surface minimale exigée 5* : 26 m²

Surface minorée tolérée (max 20% des chambres) : 23,4 m²

39. Surface minimale de la chambre 4 personnes sanitaires compris

Surface minimale exigée 1* : 14,5 m²

Surface minorée tolérée (max 20% des chambres) : 13,1 m²

Surface minimale exigée 2* : 15,75 m²

Surface minorée tolérée (max 20% des chambres) : 14,2 m²

Surface minimale exigée 3* : 17,5 m²

Surface minorée tolérée (max 20% des chambres) : 15,75 m²

Surface minimale exigée 4* : 20 m²

Surface minorée tolérée (max 20% des chambres) : 18 m²

Surface minimale exigée 5* : 30 m²

Surface minorée tolérée (max 20% des chambres) : 27 m²

40. Surface minimale de la chambre 5 personnes sanitaires compris

Surface minimale exigée 1* : 24,5 m²

Surface minorée tolérée (max 20% des chambres) : 22,05 m²

Surface minimale exigée 2* : 24,5 m²

Surface minorée tolérée (max 20% des chambres) : 22,05 m²

Surface minimale exigée 3* : 24,5 m²

Surface minorée tolérée (max 20% des chambres) : 22,05 m²

Surface minimale exigée 4* : 25,0 m²

Surface minorée tolérée (max 20% des chambres) : 22,5 m²

Surface minimale exigée 5* : 35,0 m²

Surface minorée tolérée (max 20% des chambres) : 31,5 m²

41. Surface minimale de la chambre 6 personnes sanitaires compris

Surface minimale exigée 1* : 29,5 m²

Surface minorée tolérée (max 20% des chambres) : 26,55 m²

Surface minimale exigée 2* : 29,5 m²

Surface minorée tolérée (max 20% des chambres) : 26,55 m²

Surface minimale exigée 3* : 29,5 m²

Surface minorée tolérée (max 20% des chambres) : 26,55 m²

Surface minimale exigée 4* : 30,0 m²

Surface minorée tolérée (max 20% des chambres) : 27 m²

Surface minimale exigée 5* : 40,0 m²

Surface minorée tolérée (max 20% des chambres) : 36 m²

42. Surface totale minimum de la chambre conforme

Pour les établissements 1*, la mention « hors sanitaires » s'entend hors salle d'eau et WC privatif à la chambre.

Méthodologie d'évaluation :

Les surfaces des chambres sont déclarées dans le pré-diagnostic par l'exploitant. Lorsque l'exploitant a commis une erreur de relevé de superficie dans son déclaratif, il y a la possibilité de procéder à des mesures de surfaces complémentaires posant question sans que ces chambres ne soient ajoutées à l'échantillonnage. Il s'agit simplement de procéder à des relevés de surface complémentaires afin de vérifier les surfaces en cas d'erreur dans le déclaratif de l'exploitant. La surface au sol est mesurée, la hauteur sous plafond ne peut être inférieure à 1,80m pour comptabiliser une surface. Les rangements ou placards sont pris en compte dans les surfaces.

Au-delà de 6 personnes, la surface est majorée de 5m² par personne. Le nombre maximum de personnes par chambre est plafonnée à 8.

Surface minimale exigée des sanitaires : 1,5 m²

43. Surface totale de chambre majorée

AJO : A justifier obligatoirement lors de la visite

Méthodologie d'évaluation :

Intégrer dans l'échantillonnage une ou plusieurs chambres éligibles à la bonification de 1 point par tranche de 10% de surface supplémentaire.

La majoration constatée de 10% à 50% de la surface supplémentaire doit se trouver dans au moins 50% des chambres pour valider le critère.

Attention : il ne s'agit pas de retrouver le pourcentage correspondant dans l'échantillonnage, mais de vérifier que cette majoration est disponible dans au moins 50 % des chambres.

Bonification de 1 point par tranche de 10 % de surface supplémentaire.

Bonification de 2 points par tranche de 20 % de surface supplémentaire.

Bonification de 3 points par tranche de 30 % de surface supplémentaire.

Bonification de 4 points par tranche de 40 % de surface supplémentaire.

Bonification de 5 points par tranche de 50 % de surface supplémentaire, plafonnée à 5 points.

1 * sans sanitaires	Surface majorée de 10%	Surface majorée de 20%	Surface majorée de 30%	Surface majorée de 40%	Surface majorée de 50%
1 personne	8,8	9,6	10,4	11,2	12
2 personnes	9,9	10,8	11,7	12,6	13,5
3 personnes	9,9	10,8	11,7	12,6	13,5
4 personnes	14,3	15,6	16,9	18,2	19,5
5 personnes	25,3	27,6	29,9	32,2	34,5
6 personnes	30,8	33,6	36,4	39,2	42

1 * avec sanitaires	Surface majorée de 10%	Surface majorée de 20%	Surface majorée de 30%	Surface majorée de 40%	Surface majorée de 50%
1 personne	10,5	11,4	12,4	13,3	14,3
2 personnes	11,6	12,6	13,7	14,7	15,8
3 personnes	11,6	12,6	13,7	14,7	15,8
4 personnes	16	17,4	18,9	20,3	21,8
5 personnes	26,95	29,4	31,85	34,3	36,75
6 personnes	32,45	35,4	38,35	41,3	44,25
2 *	Surface majorée de 10%	Surface majorée de 20%	Surface majorée de 30%	Surface majorée de 40%	Surface majorée de 50%
1 personne	10,7	11,7	12,7	13,7	14,6
2 personnes	11,8	12,9	14	15,1	16,1
3 personnes	14	15,3	16,6	17,9	19,1
4 personnes	17,3	18,9	20,5	22,1	23,6
5 personnes	26,95	29,4	31,85	34,3	36,75
6 personnes	32,45	35,4	38,35	41,3	44,25
3 *	Surface majorée de 10%	Surface majorée de 20%	Surface majorée de 30%	Surface majorée de 40%	Surface majorée de 50%
1 personne	12,65	13,8	14,95	16,1	17,25
2 personnes	14,85	16,2	17,55	18,9	20,25
3 personnes	15,95	17,4	18,85	20,3	21,75
4 personnes	19,25	21	22,75	24,5	26,25
5 personnes	26,95	29,4	31,85	34,3	36,75
6 personnes	32,45	35,4	38,35	41,3	44,25

4 *	Surface majorée de 10%	Surface majorée de 20%	Surface majorée de 30%	Surface majorée de 40%	Surface majorée de 50%
1 personne	15,4	16,8	18,2	19,6	21,1
2 personnes	17,6	19,2	20,8	22,4	24
3 personnes	18,7	20,4	22,1	23,8	25,5
4 personnes	22	24	26	28	30
5 personnes	27,5	30	32,5	35	37,5
6 personnes	33	36	39	42	45
5 *	Surface majorée de 10%	Surface majorée de 20%	Surface majorée de 30%	Surface majorée de 40%	Surface majorée de 50%
1 personne	22	24	26	28	30
2 personnes	26,4	28,8	31,2	33,6	36
3 personnes	28,6	31,2	33,8	36,4	39
4 personnes	33	36	39	42	45
5 personnes	38,5	42	45,5	49	52,5
6 personnes	44	48	52	56	60

44. Chambres avec terrasse privée (6 m2 minimum) dans au minimum 25% des chambres

Bonification de 1 point par tranche de 25% de chambres comportant une terrasse privative (au moins 6m2).

Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées, bonification de 1 point par tranche de 25 % plafonné à 4 points optionnels.

45. Chambres avec balcon ou loggia (2 m2 minimum) dans au minimum 25% des chambres

Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées, bonification de 1 point par tranche de 25 % des chambres plafonné à 2 points optionnels.

Equipements et mobiliers (dont électriques)

NB : Pour que les critères suivants soient validés (critères relevant de l'échantillonnage), 100% des chambres visitées doivent être dotées de l'équipement.

46. Toutes les chambres sont équipées d'une télévision couleur avec télécommande.

Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées. Le fonctionnement est vérifié lors du contrôle dans les chambres visitées. Se référer au critère 48 pour les catégories 3*, 4* et 5* car non applicable.

47. Existence d'une salle télévision.

Applicable seulement en catégorie 1*. Ce critère passe en optionnel si 100% des chambres sont équipées d'une télévision couleur avec télécommande (validation du critère 46).

Ce critère n'est pas applicable pour les catégories 2*, 3*, 4*, 5*.

48. Toutes les chambres sont équipées d'une télévision couleur à écran plat.

Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées. Le fonctionnement est vérifié lors du contrôle des chambres.

49. Possibilité d'accéder à des chaînes internationales

AJO : A justifier obligatoirement lors de la visite

Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées. Le service est vérifié lors du contrôle des chambres. Au minimum 2 chaînes internationales sont requises pour valider ce critère. La TNT valide ce critère si au moins deux chaînes internationales sont présentes dans le bouquet.

50. Radio dans toutes les chambres

Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées. Le fonctionnement est vérifié lors du contrôle des chambres. Il s'agit de radios émises sur les fréquences FM. Radio sur télévision acceptée.

51. Lecteur de DVD sur demande avec prêt de DVD

Méthodologie d'évaluation :

Vérification de l'équipement dans les chambres visitées ou vérification du stock comportant au moins 4 lecteurs et 10 DVD. Si les télévisions sont équipées d'un service de « vidéo à la demande », le critère est validé.

52. Jeux vidéo sur demande avec prêt de jeux vidéo

Vérification de l'équipement dans les chambres visitées ou vérification du stock comportant au moins 4 consoles et 10 jeux.

53. Mise à disposition de vidéos sur la télévision dans toutes les chambres

Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées. Le fonctionnement est testé lors du contrôle des chambres.

54. Respect des dimensions minimales suivantes des lits dans 100 % des chambres :

- a. Dimension minimale du lit simple (*single*) : 0,90 x 1,90
- b. Dimension minimale du lit double : 1,40 x 1,90
- c. Dimension minimale des lits jumeaux (*twin*) : 2x 0,80x 1,90

Les mesures correspondent à la dimension des matelas dans les catégories 1* à 4*. Les chambres composées exclusivement de lits superposés ne sont pas autorisées pour valider le critère.

Les lits superposés sont tolérés uniquement dans les chambres du type « familiale » pouvant accueillir au moins 3 personnes. Tous les couchages présents doivent respecter ces dimensions.

Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place des dimensions dans l'échantillon des chambres visitées. Ce critère n'est pas applicable en catégorie 5*.

55. Mise en place de lits aux dimensions majorées dans 100% des chambres :

- a. Dimension minimale du lit simple (*single*) : 1,20 x 2,00
- b. Dimension minimale du lit double : 1,60 x 2,00
- c. Dimension minimale des lits jumeaux (*twin*) : 2x 0,90x 2,00

Les mesures correspondent à la dimension des matelas. Les chambres composées uniquement de lits superposés ne sont pas autorisées pour valider le critère. Les lits superposés sont tolérés uniquement dans les chambres du type « familiale » pouvant accueillir au moins 3 personnes. Tous les couchages présents doivent respecter ces dimensions.

Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place des dimensions dans l'échantillon des chambres visitées.

56. Présence de lits grandes tailles (matelas d'une ou deux pièces) de dimension minimum : 180 cm x 200 cm

Méthodologie d'évaluation :

Bonification de :

- 1 point pour 10% des chambres équipées
- 2 points pour 20% des chambres équipées
- 3 points pour 30% des chambres équipées
- 4 points pour 40% des chambres équipées
- 5 points pour 50% des chambres équipées. Plafonné à 5 points.

Si présence de deux matelas jumeaux, l'ajout d'un sur-matelas devient obligatoire.

57. Lit pour bébé sur demande propre et en bon état

AJO = A justifier obligatoirement lors de la visite

Equipement mis en chambre sur demande des clients.

Méthodologie d'évaluation :

Vérification de la présence d'au moins 5 lits bébé en chambres ou en stock.

58. Oreiller supplémentaire

Sur demande dans les catégories en 1* et 2*.

A disposition dans 100 % des chambres à partir de la catégorie 3 étoiles.

Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées. Il s'agit de vérifier la présence d'oreillers supplémentaires par occupant possible de la chambre. La présence d'oreiller sur les lits doit être constatée en amont pour valider le critère. Dans le cas de chambres disposant d'un lit d'appoint, l'oreiller correspondant doit également être comptabilisé lors de la visite de contrôle.

59. Couverture supplémentaire

Sur demande dans les catégories en 1* et 2*.

A disposition dans 100 % des chambres à partir de la catégorie 3*. La présence d'une couette valide ce critère.

Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées. Il s'agit de vérifier la présence de couvertures supplémentaires par occupant possible de la chambre. La présence de couvertures sur les lits doit être constatée en amont pour valider le critère. Dans le cas de chambres disposant d'un lit d'appoint, la couverture correspondante doit également être comptabilisée lors de la visite de contrôle.

60. Le linge de lit est propre et en bon état

ONC : Critère obligatoire et non compensable.

Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées. Le contrôle de l'état et de la propreté consiste à évaluer l'ensemble du linge présent sur les lits. Il s'agit d'avoir une vision d'ensemble tout en s'appuyant sur des éléments factuels.

La méthode à adopter est la suivante : ouvrir et contrôler l'intégralité des draps du lit, regarder les taies d'oreillers, les housses, draps, alèses, couvertures, dessus de lit, les traversins. La présence d'une tâche, d'un trou, d'une décoloration des tissus n'est pas acceptée pour valider le critère.

61. La literie est propre et en bon état

ONC : Critère obligatoire et non compensable.

Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.

Le contrôle de la literie porte sur : le sommier, les matelas et éventuellement le sur matelas.

La présence d'une tâche, d'un trou, d'une décoloration des tissus n'est pas acceptée pour valider le critère.

62. Existence de dispositif de protection de matelas (alèse ou housse de protection)

AJO : A justifier obligatoirement lors de la visite

Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.

Vérifier l'existence d'une alèse ou housse de protection sur le matelas dans chacune des chambres visitées. Les protections en plastiques ne sont pas acceptées.

63. Dispositif permettant de faciliter le changement du linge de lit dans 100% des chambres

AJO : A justifier obligatoirement lors de la visite.

Méthodologie d'évaluation :

Vérifier l'existence d'un dispositif permettant de faciliter le changement du linge de lit dans chacune des chambres visitées. Exemples : un dispositif de relevage du lit, un système de housse / dé-housse facilité...

Linge de toilette

64. Présence de linge de toilette en quantité suffisante

Méthodologie d'évaluation :

La quantité suffisante correspond à la capacité d'accueil de la chambre. Dans le cas où la chambre est réservée pour le jour même, se référer au nombre d'occupants donné lors de la réservation.

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.

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 par occupant + 1 tapis de bain.

65. Possibilité d'obtenir du linge de toilette supplémentaire

VM : Ce service doit être testé et vérifié en visite mystère pour les 4* et 5*

Méthodologie d'évaluation :

Pour les 1*, 2*, 3*, consultation des procédures en réception et constat des espaces de stockage du linge de toilette à disposition.

Pour les 4* et 5* : l'auditeur fait une demande à la réception et vérifie en situation réelle la capacité de l'établissement à répondre à la demande.

66. Peignoir en quantité suffisante

Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.

La quantité suffisante correspond à la capacité d'accueil de la chambre, soit un peignoir par occupant. Dans le cas où la chambre est réservée pour le jour même, se référer au nombre d'occupants donné lors de la réservation.

Equipement électrique de la chambre

67. Tous les éclairages de la chambre fonctionnent et sont en bon état

AJO : A justifier obligatoirement lors de la visite

Méthodologie d'évaluation :

Vérification de l'état et du fonctionnement de l'éclairage sur place dans l'échantillon des chambres visitées.

En cas de doute ou de non fonctionnement d'un élément de l'éclairage, si l'exploitant procède à la remise en fonctionnement de l'éclairage (ex : changement d'une ampoule) en présence de l'organisme évaluateur, le critère est validé.

68. Présence d'un éclairage sur bureau ou table en état de fonctionnement

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel avec vérification du fonctionnement dans l'échantillon de chambres visitées.

69. Eclairage en tête de lit avec interrupteur indépendant

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel avec vérification du fonctionnement dans l'échantillon de chambres visitées.

70. Liseuse orientable en tête de lit

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel avec vérification du fonctionnement dans l'échantillon de chambres visitées.

La liseuse est un dispositif d'éclairage spécifique orientable qui permet de lire sans éclairer le reste de la chambre.

La présence de deux liseuses orientables est requise pour un lit double.

71. Prise de courant libre d'utilisation dans la chambre

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel avec vérification du fonctionnement dans l'échantillon de chambres visitées.

Pour les catégories 1*,2*,3* : 1 prise libre d'utilisation exigée.

Pour les catégories 4*,5* : 2 prises libres d'utilisation exigées.

Les prises multiples ou socles mobiles ne sont pas acceptés pour valider le critère.

Les prises murales USB sont acceptées pour valider le critère.

72. Prise de courant supplémentaire, libre d'utilisation, située près du lit

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel avec vérification du fonctionnement dans l'échantillon de chambres visitées.

Les prises multiples ou socles mobiles ne sont pas acceptés pour valider le critère. Les prises murales USB sont acceptées pour valider le critère.

La prise de courant est différente de celle(s) utilisée(s) pour valider le critère 71.

73. Prise de courant supplémentaire, libre d'utilisation, située près de la table ou du bureau

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel avec vérification du fonctionnement dans l'échantillon de chambres visitées.

Les prises multiples ou socles mobiles ne sont pas acceptés pour valider 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)

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel avec vérification du fonctionnement dans l'échantillon de chambres visitées.

L'interrupteur permettant d'allumer ou d'éteindre l'éclairage principal de la chambre doit être accessible depuis le lit.

75. Variateur permettant de moduler l'ambiance lumineuse de l'éclairage central

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel avec vérification du fonctionnement dans l'échantillon de chambres visitées.

Le variateur est un interrupteur spécifique capable de diminuer ou d'augmenter l'intensité lumineuse.

Equipement mobilier de la chambre

76. Tous les équipements et mobiliers sont propres et en bon état

ONC = Critère obligatoire et non compensable

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon de chambres visitées.

Vérification des équipements et mobiliers dans toutes les chambres visitées (le contrôle comprend l'espace chambre, et salon dans le cas d'une suite).

Le constat de mobilier ou équipement cassé, déboîté, sale n'est pas accepté pour valider le critère. De même, par exemple, des rideaux déchirés, troués ou salis, des vitres sales...

77. Présence d'une pancarte « Ne pas déranger »

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des chambres visitées.

La pancarte doit pouvoir être accrochée ou fixée à l'extérieur de la porte par la clientèle.

78. Penderie ou système équivalent équipée d'au minimum 5 cintres de qualité

Ce critère concerne les catégories 1*, 2*, 3*, se référer au critère 79 pour les catégories 4* et 5*.

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des chambres visitées. Il y a au moins 5 cintres identiques dont 2 cintres à pinces par chambre. Les cintres métalliques en fil de fer type "pressing" ne sont pas acceptés pour valider le critère.

79. Penderie ou système équivalent équipée d'au minimum 6 cintres de qualité

Ce critère concerne les catégories 4* et 5*.

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des chambres visitées. Il y a au moins 6 cintres identiques dont 2 cintres à pinces par chambre. Les cintres métalliques en fil de fer type "pressing" ne sont pas acceptés pour valider le critère.

80. Rangement étagé à plat pour le linge

Rangement sous forme d'étagère ou de commode.

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des chambres visitées.

81. Tablette de chevet

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des chambres visitées.

Pour les catégories 1*, 2* et 3* : Au moins une tablette de chevet par chambre.

Pour les catégories 4* et 5* : Au moins une par personne.

82. Présence d'assises

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des chambres visitées.

Pour les catégories 1*, 2*, 3* : Au minimum une assise en chambre.

Pour les catégories 4* et 5* : Au minimum deux assises en chambre.

83. Présence de fauteuil ou banquette

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des chambres visitées.

Pour les catégories 1*, 2*, 3* : Au minimum une banquette ou un fauteuil.

Pour les catégories 4* et 5* : Au minimum une banquette ou deux fauteuils.

84. Table ou bureau

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des chambres visitées.

Cet élément peut être fixé au mur. Une table basse ne valide pas ce critère.

85. Table basse ou desserte supplémentaire

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des chambres visitées.

La desserte doit pouvoir servir à poser divers objets dessus.

86. Porte-bagages pliant ou fixe

L'équipement doit être exclusivement dédié à la pose de bagages.

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des chambres visitées.

87. Miroir

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des chambres visitées.

Pour les catégories 1*, 2* : Le miroir peut se trouver dans la salle d'eau.

Pour les catégories 3*, 4* et 5* : Le miroir doit se trouver dans la partie chambre.

Le critère est validé en présence de miroir en pied dans la partie chambre.

88. Miroir en pied

Les points se cumulent avec la ligne précédente.

Méthodologie d'évaluation : Constat visuel dans l'échantillon des chambres visitées. Il doit se trouver dans la partie chambre.

89. Minibar propre et en état de fonctionnement

AJO : A justifier obligatoirement lors de la visite

Méthodologie d'évaluation :

Constat de la présence et du fonctionnement dans l'échantillon des chambres visitées.

Le minibar doit contenir au moins 3 gammes de boissons et 3 gammes de produits alimentaires pour valider ce critère.

90. Corbeille à papier dans la chambre

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans la partie chambre de l'échantillon des chambres visitées.

Cette corbeille se trouve 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

Méthodologie d'évaluation :

Constat de la présence et du fonctionnement dans l'échantillon des chambres visitées.

92. Téléphone avec " Sélection directe à l'arrivée"

Méthodologie d'évaluation :

Il s'agit de la capacité à pouvoir être joint directement de l'extérieur dans sa chambre d'hôtel sans passer par la réception.

Pour la catégorie 5*, téléphone sans fil obligatoire.

93. Accès internet par un réseau local sans fil (WiFi) dans toutes les chambres

AJO : A justifier obligatoirement lors de la visite

Méthodologie d'évaluation :

Constat du fonctionnement dans l'échantillon des chambres visitées. 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.

94. Accès internet par un réseau local sans fil (WiFi) gratuit dans toutes les chambres

Méthodologie d'évaluation :

Constat du fonctionnement dans l'échantillon des chambres visitées. 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.

95. Accès internet filaire dans toutes les chambres

Ce critère vise la possibilité de connexion en « haut débit ».

Méthodologie d'évaluation :

Constat du fonctionnement dans l'échantillon des chambres visitées

Equipements sécurité des clients

96. Coffre fort dans la chambre en état de fonctionnement

Méthodologie d'évaluation :

Constat du fonctionnement dans l'échantillon des chambres visitées.

97. Judas

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des chambres visitées.

98. Dispositif complémentaire de sécurisation de la chambre

Méthodologie d'évaluation :

Constat dans l'échantillon des chambres visitées

Les dispositifs complémentaires communément recensés sont : cadenas sur serrure électronique, verrou, entrebâilleur...

Le dispositif complémentaire de sécurisation de la chambre doit être compatible avec les règles de sécurité.

Equipements pour le confort des clients

99. Dispositif de réveil ou service de réveil

Il s'agit d'un équipement ou d'un service.

Méthodologie d'évaluation :

Constat dans l'échantillon des chambres visitées lorsqu'il s'agit d'un équipement. Lorsqu'il s'agit d'un service, l'auditeur doit vérifier son existence et que l'information est clairement portée à la connaissance du client.

100. Existence d'un système de chauffage en état de fonctionnement

Méthodologie d'évaluation :

Vérification du fonctionnement d'un chauffage par tout moyen de preuve, tel par exemple qu'un carnet d'entretien ou une attestation établie par un professionnel qualifié.

Ce critère est réputé acquis pour les départements suivants : Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte.

101. Existence d'un système de climatisation en état de fonctionnement

Vérification de l'existence d'un système de climatisation en état de fonctionnement par tout moyen de preuve, tel par exemple qu'un carnet d'entretien ou une attestation établie par un professionnel qualifié.

Ce critère est réputé acquis pour les lieux suivants : Saint Pierre et Miquelon, la haute montagne (>1500 mètres d'altitude) ainsi que les établissements saisonniers hivernaux (ouverture entre le mois d'octobre et le mois de mars inclus).

102. Occultation opaque extérieure (volets roulants, persiennes, etc.) ou intérieure (rideaux, doubles rideaux, etc.) dans chaque chambre

AJO : A justifier obligatoirement lors de la visite.

Méthodologie d'évaluation : Vérification de l'existence d'une occultation opaque dans l'échantillon des chambres visitées.

Le dispositif doit couvrir toute la surface vitrée pour valider le critère.

103. Toutes les chambres sont équipées de double vitrage

Méthodologie d'évaluation :

La présence d'un dispositif de double fenêtrage est acceptée pour valider le critère.

104. Confort acoustique : l'environnement de la chambre est calme

VM = Ce service doit être testé et vérifié en visite mystère.

Critère applicable uniquement pour les 4* et 5*.

Méthodologie d'évaluation :

L'environnement sonore ne doit pas être bruyant. Lors de la visite mystère, l'organisme évaluateur devra constater l'absence de bruits répétitifs provenant des parties communes ou chambres voisines.

Equipements complémentaires

105. Mise à disposition d'un fax et/ou d'une imprimante dans la chambre sur demande

Méthodologie d'évaluation :

Vérification des stocks concernant la mise à disposition de fax et/ou imprimante sur demande. Au moins 3 équipements au total pour valider le critère. Si le service est proposé et clairement porté à la connaissance du client, le critère est validé.

106. Présence d'une bouilloire propre et en bon état de fonctionnement avec plateau de courtoisie

AJO : A justifier obligatoirement lors de la visite.

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 espresso).

La présence d'un appareil permettant la production d'eau chaude valide ce critère.

Méthodologie d'évaluation : Constat du fonctionnement et de la propreté dans l'échantillon des chambres visitées.

107. Présence d'une machine à espresso propre et en état de fonctionnement

AJO : A justifier obligatoirement lors de la visite.

Méthodologie d'évaluation :

Constat du fonctionnement et de la propreté dans l'échantillon des chambres visitées. Le nécessaire à café et dosettes doivent être présents pour valider le critère.

108. Mise à disposition d'un ordinateur dans la chambre sur demande

Méthodologie d'évaluation :

Vérification des stocks concernant la mise à disposition d'un ordinateur sur demande. Au moins 3 équipements disponibles à la clientèle pour valider le critère. Ce critère ne concerne pas les équipements informatiques dédiés au personnel.

109. Mise à disposition d'une tablette tactile dans la chambre sur demande

Méthodologie d'évaluation :

Vérification des stocks concernant la mise à disposition d'une tablette tactile sur demande. Au moins 3 équipements disponibles à la clientèle pour valider le critère. Ce critère ne concerne pas les équipements informatiques dédiés au personnel.

110. Présence d'un guide de services présentant l'ensemble des services et tarifs de l'hôtel (room directory)

AJO : A justifier obligatoirement lors de la visite.

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des chambres visitées. Le support peut être papier ou numérique.

111. Présence d'un guide de services présentant l'ensemble des services et tarifs de l'hôtel en 1 langue étrangère (room directory)

AJO = A justifier obligatoirement lors de la visite.

Les points se cumulent avec la ligne précédente.

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des chambres visitées. Le support peut être papier ou numérique.

112. Valet

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des chambres visitées. Il s'agit d'un cintre posé sur pied.

113. Mise à disposition d'un équipement de repassage individuel sur demande

VM : Ce service doit être testé et vérifié en visite mystère.

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des chambres visitées ou vérification des stocks concernant la mise à disposition de table et fer à repasser sur demande. Au moins 5 tables à repasser et 5 fers à repasser en état de fonctionnement disponibles à la clientèle pour valider le critère. En présence d'un service de blanchisserie, le critère est validé. Si le critère 114 est validé, alors ce critère est validé.

114. Matériel de repassage individuel en place dans 100% des chambres

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des chambres visitées. La présence de table + fer à repasser est obligatoire dans 100% des chambres pour valider le critère. En présence d'un service de blanchisserie, le critère est validé. Les points peuvent se cumuler avec le critère précédent.

115. Nécessaire de correspondance

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des chambres visitées. Un support papier et du matériel d'écriture sont obligatoires pour valider le critère.

116. Nécessaire à chaussures

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des chambres visitées. Un kit de cirage comportant une éponge et du cirage noir est obligatoire pour valider le critère. Un cirage de couleur translucide est accepté pour valider le critère.

117. Nécessaire à couture

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des chambres visitées. Un kit de couture comportant du fil et des aiguilles est obligatoire pour valider le critère.

118. Présence de suites

Méthodologie d'évaluation :

Une suite est composée d'au moins une chambre et un salon séparé. La présence d'au moins 10% de chambres comportant une suite est obligatoire pour valider ce critère.

Constat visuel dans l'échantillon des chambres visitées.

119. Existence d'une entrée dans 50% des chambres au minimum

AJO : A justifier obligatoirement lors de la visite

Méthodologie d'évaluation :

Une entrée est caractérisée par la présence d'un espace clos avant d'accéder à l'espace chambre.

120. Bloc kitchenette équipé d'une ventilation mécanique dans au moins 50% des chambres

La ventilation mécanique (VMC) ne dispense pas d'un ouvrant donnant sur l'extérieur du bâtiment obligatoire dans toutes les chambres.

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des chambres visitées.

Sanitaires privés

121. Tous les sanitaires sont propres et en bon état

ONC : Critère obligatoire et non compensable

Méthodologie d'évaluation :

Contrôler la propreté et l'état du sol, du plafond, de la paroi de douche ou du rideau de douche le cas échéant. Constater l'absence de moisissures, de saletés, de traces de calcaire, de cheveux, de carrelage cassé et de revêtement abimé.

122. Dans 100% des chambres sanitaires ainsi équipés : salles de bain ou de douche particulières équipées de douche ou baignoire, WC, lavabo, eau courante chaude et froide 24 heures sur 24, robinet mélangeur, éclairage en état de fonctionnement.

ONC : Critère obligatoire et non compensable

Tolérance accordée uniquement pour la catégorie 1* : Au moins 70% des chambres doivent 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 (WC + salle d'eau) pour 8 chambres non équipées et au minimum 1 sanitaire par étage.

Méthodologie d'évaluation :

Constat dans l'échantillon des chambres visitées. La salle de bain n'est pas nécessairement cloisonnée, elle peut être ouverte sur la chambre.

123. Mise en place de douches ou baignoires aux dimensions supérieures aux standards dans au moins 10% des chambres :

Standards douches : 80cm x 80cm

Standard baignoires : 160cm x 70 cm

AJO : A justifier obligatoirement lors de la visite

Bonification de 1 point par tranche de 10% des chambres équipées, plafonnée à 5 points.

Méthodologie d'évaluation :

Constat des dimensions dans l'échantillon des chambres visitées.

Toilettes séparées de la salle de bains

124. WC indépendants de la salle de bains dans au moins 50% des chambres

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 au moins 50% des WC sont indépendants et fermés.

Méthodologie d'évaluation : Constat dans l'échantillon des chambres visitées.

125. 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 la chambre car le WC doit être indépendant et fermé.

Méthodologie d'évaluation : Constat dans l'échantillon des chambres visitées. L'option est acquise si 100% des WC sont indépendants et fermés. Dans ce cas 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.

Méthodologie d'évaluation :

Constat dans l'échantillon des chambres visitées. Une baignoire dotée d'une douchette ne valide pas le critère.

127. Existence d'une douche et d'une baignoire séparées dans 100% des chambres.

Méthodologie d'évaluation :

Constat dans l'échantillon des chambres visitées. Si le critère est validé, alors les points se cumulent avec la ligne précédente. Une baignoire dotée d'une douchette ne valide pas le critère.

Equipement des salles de bains

128. L'ensemble des équipements des salles de bains est propre et en bon état

ONC : Critère obligatoire et non compensable.

Méthodologie d'évaluation :

Constat de la propreté et de l'état dans toutes les chambres contrôlées. Les murs, les sols, le mobilier, les équipements des sanitaires sont contrôlés ainsi que l'état de fonctionnement des appareils électriques. Constater l'absence de mobiliers cassés ou déboîtés et l'absence de saletés pour valider le critère.

129. Eclairage principal avec éclairage au-dessus du lavabo

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des chambres visitées. La salle de bain doit être dotée d'un éclairage principal en plus d'un éclairage situé au-dessus du lavabo, soit au moins deux éclairages pour valider le critère.

130. 1 prise de courant rasoir près du lavabo

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des chambres visitées. Une prise de courant standard est acceptée pour valider le critère.

131. Sèche-cheveux

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des chambres visitées. L'équipement doit se trouver dans 100% des chambres et non sur demande.

132. Téléphone dans la salle de bain

Méthodologie d'évaluation :

Constat dans l'échantillon des chambres visitées. Ce critère est validé quand il existe un téléphone sans fil dans la chambre.

133. Bidet dans 25% des chambres au minimum.

Méthodologie d'évaluation :

Constat dans l'échantillon des chambres visitées.

134. Fourniture sur demande d'un nécessaire d'hygiène par occupant possible de la chambre

Le nécessaire d'hygiène comporte au minimum une brosse à dent, un peigne, un rasoir jetable, un produit pour rasage, une protection féminine.

Méthodologie d'évaluation :

Vérification de la capacité de l'établissement à pouvoir mettre ces produits à disposition.

Vérification des stocks par l'inspecteur.

135. Présence de produits d'accueil

AJO : A justifier obligatoirement lors de la visite

Méthodologie d'évaluation :

L'inspecteur devra constater au minimum du savon ou gel de douche + du shampoing dans 100% des chambres. Le shampoing-douche est accepté pour valider le critère.

Constat visuel dans l'échantillon des chambres visitées.

136. Existence d'une poubelle près du lavabo

Méthodologie d'évaluation :

Une poubelle encastrée valide ce critère.

Constat visuel dans l'échantillon des chambres visitées.

137. Existence d'un miroir grossissant réglable

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des chambres visitées.

138. Existence d'un radiateur porte serviette en état de fonctionnement

Méthodologie d'évaluation :

Constat de la présence et du fonctionnement dans l'échantillon des chambres visitées.

139. Existence d'une patère

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans la partie salle de bains de l'échantillon des chambres visitées. Cet équipement sert à y suspendre du linge.

Equipements 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 – propres et en bon état
AJO : A justifier obligatoirement lors de la visite

Méthodologie d'évaluation :

Chauffe biberon en chambre sur demande pour la catégorie 5*.

Demande auprès du responsable et constat visuel.

- 141.** Local de repassage à disposition de la clientèle (fer + table à repasser)

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel. La présence d'un service de blanchisserie valide le critère.

- 142.** Machine à cirer les chaussures à disposition de la clientèle

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

Parkings et garages

- 143.** Existence d'un parking ou garage privatif

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel. Places de parking réservées acceptées, qu'elles soient couvertes ou non.

- 144.** Existence d'un local ou d'emplacements à vélos

Méthodologie d'évaluation

Constat visuel. Il s'agit d'un local ou d'un espace dédié doté d'un dispositif de rangement et stockage des vélos. L'espace n'est pas nécessairement clos.

Services annexes

145. Navette privée d'accès à l'hôtel à disposition de la clientèle

Méthodologie d'évaluation :

Service de transport collectif organisé et pris en charge par l'établissement pour le compte de sa clientèle.

L'organisme évaluateur vérifie le caractère réel et effectif du service. Ce service peut être exécuté par un prestataire extérieur ; il convient cependant de vérifier la nature pérenne du contrat de prestation.

146. Journaux d'information dans les parties communes (support papier ou numérique)

AJO = A justifier obligatoirement lors de la visite

Pour les catégories 1*, 2* et 3* : Au moins 2 titres différents.

Pour la catégorie 4* : Au moins 3 titres différents.

Pour la catégorie 5* : Au moins 4 titres différents dont un en anglais.

Méthodologie d'évaluation : Constat visuel dans les parties communes de l'hôtel.

L'équipement peut être sur support papier ou numérique.

Jeux de plein air

147. Espace dédié à la pratique d'un sport de plein air

Exemples : Tennis, volleyball, basketball, badminton...

Méthodologie d'évaluation : Constat visuel dans l'enceinte de l'établissement.

148. Mini golf

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'enceinte de l'établissement.

149. Espace de jeux pour enfants comportant au moins deux types de jeux

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'enceinte de l'établissement.

Equipement intérieur de divertissement

150. Salle de jeux de société intérieure avec fourniture de jeux pour tous âges

AJO : A justifier obligatoirement lors de la visite

Le nombre de jeux par catégories s'applique au minimum.

Pour les catégories 1* et 2* : Au moins 3 jeux différents

Pour les catégories 3* et 4* : Au moins 5 jeux différents

Pour les catégories 5* : Au moins 8 jeux différents

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel. Il s'agit d'un espace aisément disponible, où la pratique des jeux de société est possible. Exemple : la salle de petit déjeuner si l'espace n'est pas utilisé pour la restauration (déjeuners et dîners).

151. Présence d'un billard

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'enceinte de l'établissement.

152. Présence d'une salle de jeux vidéo

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'enceinte de l'établissement.

153. Présence d'une salle de projection privée

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'enceinte de l'établissement.

154. Existence d'un espace de remise en forme (fitness) équipé, propre et en bon état

AJO : A justifier obligatoirement lors de la visite

Pour les catégories 1* et 2* : Au moins 2 équipements

Pour la catégorie 3* : Au moins 3 équipements

Pour la catégorie 4* : Au moins 4 équipements

Pour la catégorie 5* : Au moins 5 équipements

Méthodologie d'évaluation :

Il s'agit d'un espace dédié dans l'enceinte de l'établissement ou strictement contigu permettant un accès immédiat au service dispensé par l'exploitant. Pour que le critère soit validé, les équipements et la salle doivent être propres, en état de fonctionnement et atteindre le nombre d'équipements visé ci-dessus.

155. Existence d'un spa propre et en bon état

AJO : A justifier obligatoirement lors de la visite

Méthodologie d'évaluation :

Au minimum 2 équipements parmi : jacuzzi (baignoire à remous), hammam (chaleur humide), sauna (chaleur sèche) avec un service soins esthétiques ou massages en cabine individuelle.

Il s'agit d'un espace dédié dans l'enceinte de l'établissement ou strictement contigu permettant un accès immédiat au service dispensé par l'exploitant. Pour que le critère soit validé, les équipements et la salle doivent être propres, en état de fonctionnement et atteindre le nombre d'équipements visé ci-dessus.

156. Existence d'une piscine extérieure propre et en bon état

Méthodologie d'évaluation :

Il s'agit d'un espace dédié dans l'enceinte de l'établissement ou strictement contigu permettant un accès immédiat au service dispensé par l'exploitant. Pour que le critère soit validé, les équipements et la piscine doivent être propres, régulièrement entretenus et en état de fonctionnement. Dans le cas d'un équipement mixte (extérieur/ intérieur), un seul des deux critères est validé (le 156 ou le 157).

157. Existence d'une piscine intérieure propre et en bon état

Méthodologie d'évaluation : il s'agit d'un espace dédié dans l'enceinte de l'établissement ou strictement contigu permettant un accès immédiat au service dispensé par l'exploitant. Pour que le critère soit validé, les équipements et la piscine doivent être propres, régulièrement entretenus et en état de fonctionnement. Dans le cas d'un équipement mixte (extérieur/ intérieur), un seul des deux critères est validé (le 156 ou le 157).

Autres équipements

158. Existence d'un business corner propre et en bon état

Méthodologie d'évaluation :

Le business corner (ou coin affaires) doit comporter a minima un ordinateur PC avec accès à internet, les logiciels de bureautique ainsi qu'à une imprimante en libre accès. Le matériel informatique situé derrière le comptoir dédié au personnel n'est pas accepté pour valider le critère.

Il s'agit d'un espace dédié dans l'enceinte de l'établissement ou strictement contigu permettant un accès immédiat au service dispensé par l'exploitant. Pour que le critère soit validé, le matériel informatique et le local doivent être propres, régulièrement entretenus et en état de fonctionnement.

159. Existence d'une salle de réunion pouvant accueillir 15 personnes au minimum, propre et en bon état

Méthodologie d'évaluation :

Présence de 15 assises au minimum pour valider le critère.

Il s'agit d'un espace dédié dans l'enceinte de l'établissement ou strictement contigu permettant un accès immédiat au service dispensé par l'exploitant. Pour que le critère soit validé, la salle et le matériel doivent être propres, en bon état et régulièrement entretenus.

Les sols, murs, équipements, ouvertures, angles et huisseries sont à examiner.

Ascenseurs

Nb d'étage / bâtiments



	1*	2*	3*	4*	5*
5 niveaux (4 étages) ou plus	Optionnel	Obligatoire	NA	NA	NA
4 niveaux (3 étages)	Optionnel	Optionnel	Obligatoire	NA	NA
3 niveaux (2 étages)	Optionnel	Optionnel	Optionnel	Obligatoire	Obligatoire
2 niveau (1 étage)	Optionnel	Optionnel	Optionnel	Optionnel	Optionnel



Catégorie d'étoile visée

Important :

Selon la configuration du lieu, une tolérance peut être acceptée pour un établissement dont l'ascenseur ne desservirait pas le dernier étage ou un inter-étage sous réserve de justification technique motivée par des professionnels du bâtiment et que le client en soit informé. Dans le cas contraire, l'ascenseur doit distribuer tous les étages.

Si l'établissement n'a pas d'étage (plain pied), seul le critère obligatoire est validé.

Si l'hôtel est composé de plusieurs bâtiments, chaque bâtiment annexe doté de 20 chambres ou plus doit respecter les exigences énoncées ci-dessus en fonction de la catégorie et du

nombre d'étage. L'absence d'ascenseur dans un bâtiment annexe est tolérée si la capacité de l'annexe ne dépasse pas 19 chambres.

Un établissement ne peut valider qu'un seul critère optionnel en plus du critère obligatoire.

Une exemption peut être acceptée pour des bâtiments anciens classés « bâtiments historiques ». Un justificatif d'un **architecte des bâtiments de France** (uniquement) attestant de l'impossibilité ou de la non autorisation d'installation d'un ascenseur doit être présenté. Dans ce cas de figure, seul le critère obligatoire est validé.

Les critères sur les ascenseurs sont optionnels pour les établissements postulant à la catégorie 1*. Un seul critère optionnel ne peut être validé.

160. 5 niveaux (4 étages) ou plus

AJO : A justifier obligatoirement lors de la visite

Méthodologie d'évaluation :

Ce critère est obligatoire pour les établissements ayant 4 étages ou plus et postulant à la catégorie 2*. Ce critère n'est pas applicable pour les catégories 3*, 4* et 5* qui doivent valider une exigence supérieure.

NB : ce critère qui ne concerne que les établissements ayant 4 étages ou plus devient optionnel pour les établissements ayant moins de 4 étages et postulant à la catégorie 2 (cf. critères 161, 162 et 163).*

161. 4 niveaux (3 étages)

AJO : A justifier obligatoirement lors de la visite

Méthodologie d'évaluation :

Ce critère est obligatoire pour les établissements ayant 3 étages ou plus et postulant à la catégorie 3*. Ce critère n'est pas applicable pour les catégories 4* et 5* qui doivent valider une exigence supérieure.

NB : ce critère qui ne concerne que les établissements ayant 3 étages ou plus devient optionnel pour les établissements ayant moins de 3 étages et postulant à la catégorie 3 (cf. critères 162 et 163).*

162. 3 niveaux (2 étages)

AJO : A justifier obligatoirement lors de la visite

Méthodologie d'évaluation :

Ce critère est obligatoire pour les établissements ayant 2 étages ou plus et postulant à la catégorie 4* et 5*.

NB : ce critère qui ne concerne que les établissements ayant 2 étages ou plus devient optionnel pour les établissements ayant moins de 2 étages et postulant aux catégories 4 et 5* (cf. critère 163).*

163. 2 niveaux (1 étage)

AJO : A justifier obligatoirement lors de la visite

Méthodologie d'évaluation :

L'ascenseur à partir de 1 étage est optionnel pour tous les établissements.

164. Monte-charge ou 2ème ascenseur

AJO : A justifier obligatoirement lors de la visite

L'exigence « obligatoire » est applicable pour les hôtels de catégories 4* et 5* de plus de 50 chambres (soit à partir de 51 chambres) et d'au moins 2 étages (même exigence que le critère 162). Le critère reste optionnel pour les catégories 1*, 2*, 3* et le devient pour les 4* et 5* de moins de 51 chambres (ou faisant moins de 2 étages).

Qualité et fiabilité de l'information client

165. Existence d'un site internet présentant l'établissement, ses prestations et ses tarifs

AJO : A justifier obligatoirement lors de la visite

Méthodologie d'évaluation :

Le site internet doit contenir les items suivants pour valider le critère : le détail des chambres proposées, les tarifs, les différents services de l'hôtel gratuits et payants, les offres de restauration si proposées, les coordonnées de l'hôtel.

Ces éléments sur le site internet du réseau valident le critère. Les tarifs indiqués au cours de la réservation (via par exemple un module) valide le respect de l'affichage des tarifs sur le site.

La présence des établissements sur des sites de réservation en ligne (OTAs) ne valide pas le critère.

166. Un module de réservation en ligne est disponible directement sur le site internet

AJO : A justifier obligatoirement lors de la visite

La réservation sur le site internet du réseau de l'établissement est acceptée. Il s'agit d'une réservation ferme avec confirmation automatique.

167. Le client peut faire sa demande de réservation depuis un accès présent sur le site internet

AJO : A justifier obligatoirement lors de la visite

Un formulaire de contact ou un lien vers une adresse Email dédiée à la réservation valide ce critère.

168. Le site internet est « web adaptatif »

AJO : A justifier obligatoirement lors de la visite.

Adaptation du site internet sur tout support numérique avec la technologie « responsive web design ».

169. Existence d'un site internet présentant l'établissement, ses prestations et ses tarifs dans une langue étrangère

AJO : A justifier obligatoirement lors de la visite

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur le site internet. La possibilité de basculer sur le site vers une langue étrangère doit être indiquée de manière claire et visible. Pour valider le critère, la présentation de l'établissement, des prestations offertes et des tarifs doivent a minima être traduits en une langue étrangère.

170. Existence d'un site internet présentant l'établissement, ses prestations et ses tarifs en deux langues étrangères

AJO : A justifier obligatoirement lors de la visite

Méthodologie d'évaluation :

Les points se cumulent avec la ligne précédente.

Constat sur le site internet. La possibilité de basculer sur le site vers deux langues étrangères doit être indiquée de manière claire et visible. Pour valider le critère, la présentation de l'établissement, des prestations offertes et des tarifs doivent a minima être traduits en deux langues étrangères.

171. Existence d'un site internet présentant l'établissement, ses prestations et ses tarifs en trois langues étrangères

Méthodologie d'évaluation :

Les points se cumulent avec la ligne précédente.

Constat sur le site internet. La possibilité de basculer sur le site vers trois langues étrangères doit être indiquée de manière claire et visible. Pour valider le critère, la présentation de l'établissement, des prestations offertes et des tarifs doivent a minima être traduits en trois langues étrangères.

- 172.** L'ensemble des informations diffusées sur le site internet est actualisé et à jour.
Son contenu doit correspondre aux prestations proposées par l'établissement
AJO : A justifier obligatoirement lors de la visite

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur le site internet. Les établissements qui n'ont pas mis à jour les tarifs des chambres et prestations, le nom commercial en cas de reprise, (etc. ...) ne pourront pas valider le critère si une seule des informations n'a pas été actualisée. Si le gestionnaire procède à la mise à jour de l'information durant la présence de l'inspecteur, alors le critère est validé.

Traitement de la réservation

- 173.** Existence d'un répondeur permettant de laisser un message ou d'entendre un message qui présente les heures d'ouverture de la réception et les autres informations utiles

Méthodologie d'évaluation :

L'organisme évaluateur procède à un appel en période de fermeture de l'accueil. Le critère est validé si la réservation est possible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 auprès d'un(e) réceptionniste ou standardiste.

- 174.** La réservation est possible par téléphone 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7

Méthodologie d'évaluation :

L'organisme évaluateur procède à une réservation par téléphone à une heure tardive pour vérifier l'effectivité du service.

175. Confirmation détaillée et systématique de la réservation par mail ou par courrier

Méthodologie d'évaluation :

L'organisme évaluateur vérifie lors de sa visite de contrôle l'ensemble des confirmations détaillées envoyées au client des arrivées du jour. Il ne s'agit pas de faire une réservation mystère pour valider ce critère.

Réception et Accueil

Présence minimale pour l'accueil

176. Respect de la présence minimale pour l'accueil

AJO : A justifier obligatoirement lors de la visite

Erratum : le critère ne passe jamais en optionnel, il reste obligatoire quelle que soit la configuration de l'établissement.

1* : au moins 8 h par jour

2* : au moins 10 h par jour

3* : au moins 12 h par jour

4* de moins de 30 chambres : au moins 12 h par jour

4* de 30 chambres ou plus : 24h/24

5* de moins de 30 chambres : au moins 12 h par jour

5* de 30 chambres ou plus : 24h/24

Méthodologie d'évaluation :

Présence obligatoire 24h/24 à partir du 4 étoiles pour les établissements de 30 chambres ou plus.

L'organisme évaluateur vérifie lors de sa visite de contrôle les plannings détaillés du personnel de réception pour les semaines passées.

177. Présence à l'accueil 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7

Méthodologie d'évaluation :

Présence obligatoire 24h/24 et 7 jours / 7.

L'organisme évaluateur vérifie lors de sa visite de contrôle les plannings détaillés du personnel de réception pour les semaines passées. Les points se cumulent avec le critère précédent.

Compétences et services en réception

178. Les éléments de la réservation sont reformulés à l'arrivée

VM : Ce service doit être testé et vérifié en visite mystère

Méthodologie d'évaluation :

Ce critère est non applicable en catégories 1*, 2*, 3*.

Vérification lors de l'arrivée de l'organisme évaluateur en client mystère.

Les éléments devant a minima être confirmés à l'arrivée sont : la durée du séjour, le type de chambre réservé, son tarif, le nombre de personnes.

179. Le client est informé pour son installation par des indications claires

VM : Ce service doit être testé et vérifié en visite mystère

Méthodologie d'évaluation :

Ce critère est non applicable en catégories 1*, 2*, 3*.

Les éléments devant a minima être indiqués à l'arrivée sont : le chemin d'accès à la chambre, les horaires du service petit déjeuner, les horaires de disponibilité de la réception.

Ces éléments peuvent également être énoncés lors de l'accompagnement du « client mystère = de l'organisme évaluateur » dans sa chambre.

180. Le client est accompagné dans son installation

VM : Ce service doit être testé et vérifié en visite mystère

Méthodologie d'évaluation :

Ce critère est non applicable en catégories 1*, 2*, 3*.

Proposition systématique d'accompagnement du client à la chambre pour la catégorie 5*.
Les éléments pouvant être indiqués lors de l'accompagnement en chambre sont par ex : la présentation des équipements de la chambre et des services de l'établissement.

181. Le personnel est capable d'informer le client sur les offres touristiques dans les alentours

VM : Ce service doit être testé et vérifié en visite mystère

Méthodologie d'évaluation :

Ce critère est non applicable en catégories 1*, 2*, 3*.

Vérification en situation réelle de visite mystère. L'organisme évaluateur demande des informations sur les restaurants, les musées, les transports en communs de la région...

182. Une information sur l'offre touristique locale est accessible et disponible

Méthodologie d'évaluation :

Vérifier sur place la présence de brochures touristiques, plan de ville, informations locales... sur support papier ou numérique. Ces éléments sont distribués notamment par les offices de tourisme.

183. Présence d'une trousse de secours

AJO : A justifier obligatoirement lors de la visite

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place à la réception. Exemple de ce que l'on peut trouver à l'intérieur : compresses stériles, pansements, sparadrap hypoallergénique, bandes extensibles, ciseaux à bouts ronds... La liste n'est pas exhaustive.

184. Présence d'un service de conciergerie facilement identifiable par la clientèle

VM : Ce service doit être testé et vérifié en visite mystère

Méthodologie d'évaluation :

Pour que le critère soit validé, le service de conciergerie doit être parfaitement identifiable et porter le même nom « conciergerie ».

Deux services sont à tester et à vérifier en visite mystère.

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

VM : Ce service doit être testé et vérifié en visite mystère

Méthodologie d'évaluation :

Proposition systématique à l'arrivée et au départ en catégories 4* et 5* pour valider le critère.

Le client est libre d'accepter ou de refuser. Un affichage du service ne valide pas le critère.

186. Bagagerie sécurisée

Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place. L'existence d'un système de bagagerie sécurisé valide le critère.

L'emplacement doit être dédié et doté d'une fermeture sécurisée.

187. Un service de voiturier est proposé

Méthodologie d'évaluation :

Ce service est obligatoire en catégorie 5 * si l'hôtel ne dispose pas de garage ou de parking privatif sécurisé. Ce critère devient optionnel si l'établissement en dispose (critère 143 validé).

Vérification sur place lors de la visite.

188. Paiement possible par carte de crédit

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place. Vérification de l'existence d'un terminal de paiement en fonctionnement.

189. Possibilité d'effectuer un change de devises

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place. Vérification de l'existence d'un tableau de change et de la procédure associée pour mettre à jour les taux de change des monnaies étrangères. Il ne s'agit pas du paiement des prestations en monnaie étrangère mais d'un réel service de change de devises.

190. Mise à disposition d'adaptateur(s) électrique(s) à la réception

Méthodologie d'évaluation :

1 pour 15 chambres au minimum (plafonné à 20).

Constat sur place : vérification du stock d'adaptateurs.

191. Mise à disposition d'un questionnaire de satisfaction pour les clients

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place. Les avis clients publiés sur internet ne sont pas acceptés pour valider ce critère. Le questionnaire peut être en format papier ou numérique et faire l'objet d'un traitement des informations obtenues.

Les questionnaires de satisfaction mis en place par les chaînes ou réseaux volontaires sont acceptés.

192. Existence d'un système de collecte et de traitement des réclamations reçues dans l'établissement

AJO : A justifier obligatoirement lors de la visite

Méthodologie d'évaluation :

Les sites d'avis en ligne sont acceptés pour valider ce critère seulement si l'exploitant répond de manière systématique aux avis négatifs. L'organisme évaluateur en vérifie la preuve sur plusieurs mois.

Contrôle des modes de collecte des réclamations et de leur traitement (archives des courriers et des réponses sur plusieurs mois).

193. Personnel pratiquant une langue officielle européenne en plus du français

AJO : A justifier obligatoirement lors de la visite

Méthodologie d'évaluation :

Il s'agit du personnel uniquement en contact avec la clientèle. Exemple : Accueil, conciergerie, room service, restauration... Une rotation du personnel en contact avec la clientèle peut être effectuée au sein des services de l'hôtel. L'organisme évaluateur vérifie les procédures écrites internes mises en place à cet effet.

La vérification des compétences linguistiques du personnel d'accueil peut se faire à l'aide des CV du personnel ou toute autre information pertinente comme un questionnement de l'organisme évaluateur.

194. Personnel pratiquant deux langues étrangères dont l'anglais

AJO : A justifier obligatoirement lors de la visite

Méthodologie d'évaluation :

Les points se cumulent avec la ligne précédente.

Il s'agit du personnel uniquement en contact avec la clientèle. Exemple : Accueil, conciergerie, room service, restauration... Une rotation du personnel en contact avec la clientèle peut être effectuée au sein des services de l'hôtel. L'organisme évaluateur vérifie les procédures écrites mises en place à cet effet.

La vérification des compétences linguistiques du personnel d'accueil peut se faire à l'aide des CV du personnel ou toute autre information pertinente comme un questionnement de l'organisme évaluateur.

195. Personnel pratiquant trois langues étrangères dont l'anglais

Méthodologie d'évaluation :

Les points se cumulent avec la ligne précédente.

Il s'agit du personnel uniquement en contact avec la clientèle. Exemple : Accueil, conciergerie, room service, restauration... Une rotation du personnel en contact avec la clientèle peut être effectuée au sein des services de l'hôtel. L'organisme évaluateur vérifie les procédures écrites mises en place à cet effet.

La vérification des compétences linguistiques du personnel d'accueil peut se faire à l'aide des CV du personnel ou toute autre information pertinente comme un questionnement de l'organisme évaluateur.

196. Le client identifie rapidement les langues parlées par le personnel de l'établissement

AJO : A justifier obligatoirement lors de la visite

Méthodologie d'évaluation :

Ce critère est validé soit par un panneau d'information, soit par la mention des langues parlées sur le badge du personnel en contact avec le client.

Constat sur place.

197. Prise en charge du nettoyage des vêtements

Méthodologie d'évaluation :

Service sur place ou externalisé.

Constat sur place et vérification des informations délivrées dans l'établissement. Il s'agit de valider le service proposé et rendu et non la mise à disposition de l'équipement. Si le service est externalisé, vérifier qu'un contrat pérenne existe.

198. Les équipes sont engagées dans une démarche qualité

AJO : A justifier obligatoirement lors de la visite

Méthodologie d'évaluation :

La démarche doit être reconnue au titre du plan Qualité Tourisme ; dans le cas contraire, le critère ne peut être validé.

Constat sur place du dossier d'obtention de la marque d'Etat Qualité Tourisme TM.

Chambres

199. Service "couverture"

VM : L'existence du service doit être vérifiée en visite mystère

Méthodologie d'évaluation :

On entend par service couverture au moins les éléments suivants : lits préparés pour la nuit, occultation de la chambre, changement du linge de toilette si utilisé, remise en état de la chambre. Ce service est assuré par les femmes de chambres du soir.

A noter que le client ne doit pas demander le service. Il est assuré de fait dans les établissements haut de gamme dans 100% des chambres occupées.

200. Service d'entretien des chaussures sur demande

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place et vérification des informations délivrées dans l'établissement.

Le client laisse ses chaussures devant sa porte afin d'assurer un nettoyage et cirage.

Service de restauration, petit déjeuner, boissons

Service petit déjeuner

201. Petit-déjeuner continental servi en salle dans un espace dédié

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place de l'existence d'une salle dédiée au service du petit déjeuner ou, de manière générale, à la restauration.

202. Petit déjeuner en buffet ou à la carte respectant le nombre de gammes de produits

AJO : A justifier obligatoirement lors de la visite

Nombre de gammes minimales de produits au petit déjeuner

Nombre minimal de gammes de produits 1* = 5 gammes

Nombre minimal de gammes de produits 2* = 7 gammes

Nombre minimal de gammes de produits 3* = 9 gammes

Nombre minimal de gammes de produits 4* = 11 gammes

Nombre minimal de gammes de produits 5* = 13 gammes

Présence minimale d'un produit par gamme en 1*, 2*, 3*, 4*.

Présence minimale de deux produits par gamme en catégorie 5*.

Détail des gammes : boissons chaudes obligatoires (café, chocolat, thé), jus de fruits, fruits frais, charcuterie, plat chaud, produit lacté, céréales, fromage, confiture et beurre, viennoiserie, pain, fruit sec ou compote, produits allégés, produits BIO...

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place, vérification des stocks de denrées.

203. Petit déjeuner en buffet ou à la carte dépassant le seuil de la gamme de produits

AJO : A justifier obligatoirement lors de la visite

Nombre minimal de gammes de produits 1* = 6 gammes

Nombre minimal de gammes de produits 2* = 8 gammes

Nombre minimal de gammes de produits 3* = 10 gammes

Nombre minimal de gammes de produits 4* = 12 gammes

Nombre minimal de gammes de produits 5* = 14 gammes

Présence minimale de deux produits par gamme en 1*, 2*, 3*, 4*.

Présence minimale de trois produits par gamme en catégorie 5*.

Détail des gammes : boissons chaudes obligatoires (café, chocolat, thé), jus de fruits, fruits frais, charcuterie, plat chaud, produit lacté, céréales, fromage, confiture et beurre, viennoiserie, pain, fruit sec ou compote, produits allégés, produits BIO...

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place, vérification des stocks de denrées.

204. Utilisation régulière d'au moins deux produits issus de la production régionale ou du commerce équitable ou de l'agriculture biologique

AJO : A justifier obligatoirement lors de la visite

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place, vérification des stocks de denrées.

205. Petit-déjeuner servi en terrasse

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place et vérification du matériel dédié.

206. Petit-déjeuner pouvant être servi dans les chambres

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place et vérification du matériel dédié au transport des petits déjeuners en chambre.

Restauration

207. Présence d'un restaurant avec service du midi et/ou soir

Méthodologie d'évaluation :

Obligatoire pour les établissements 5* de plus de 60 chambres (= 61 chambres). Pour les 5* de moins de 61 chambres, le critère passe optionnel. Le restaurant dispensé par l'exploitant doit se situer dans l'établissement ou être contigu à l'immeuble principal.

Constat sur place et vérification des informations délivrées dans l'établissement.

Pour valider le critère le service doit être effectué le midi ou le soir au moins 5 jours sur 7.

Une cuisine doit se situer dans l'établissement.

Les prestataires de livraisons extérieures à l'hôtel ne valident pas ce critère.

208. Possibilité de plateau repas ou "en-Cas"

Méthodologie d'évaluation :

La présence d'un room service valide ce critère.

Constat sur place et vérification des informations délivrées dans l'établissement. Les prestataires de livraisons extérieures à l'hôtel valident ce critère. L'hôtelier doit clairement indiquer les prestations possibles et les horaires.

209. Room Service 19 heures sur 24, les horaires doivent être affichés

VM : L'existence du service doit être testée et vérifiée en visite mystère

Méthodologie d'évaluation :

Obligatoire en catégorie 5* si l'hôtel compte moins de 50 chambres. En 5*, pour les hôtels de 50 chambres ou plus, ce critère n'est pas applicable ; c'est le critère 210 qui devra être validée.

A tester au moment de la visite mystère. Le room service est un service qui délivre directement dans la chambre des plats cuisinés sur place. Une cuisine doit se situer dans l'établissement.

210. Room Service 24 heures sur 24, les horaires doivent être affichés

VM : L'existence du service doit être testée et vérifiée en visite mystère

Méthodologie d'évaluation :

Obligatoire en catégorie 5* à partir de 50 chambres. En 5*, pour les hôtels de moins de 50 chambres, ce critère passe optionnel si validé. C'est l'exigence obligatoire du critère 209 qui est validée.

A tester au moment de la visite mystère. Le room service est un service qui délivre directement dans la chambre des plats cuisinés sur place. Une cuisine doit se situer dans l'établissement.

Service boissons

211. Présence d'un bar avec au minimum un service de boissons de catégorie 1

Méthodologie d'évaluation :

Un distributeur automatique payant ne valide pas ce critère. Pour la catégorie 5*, ce critère n'est pas applicable. Le service de boissons par le réceptionniste est accepté du 1* au 3*. Pour le 4*, il s'agit d'être équipé d'un bar et d'en assurer le service.

Constat sur place et vérification des informations délivrées dans l'établissement.

212. Présence d'un bar avec service de boissons de toutes catégories

Méthodologie d'évaluation :

Obligatoire en catégorie 5 étoiles* sous réserve de la législation régissant les licences IV. Affichage de la licence IV obligatoire.

Constat sur place et vérification des informations délivrées dans l'établissement.

213. Soins esthétiques

Méthodologie d'évaluation :

Service effectué sur place.

Il s'agit de vérifier la capacité de l'exploitant à fournir ce service au sein de son établissement par du personnel de cet établissement ou par un prestataire externe.

Constat sur place et vérification des informations délivrées dans l'établissement.

214. Coiffeur

Méthodologie d'évaluation :

Service effectué sur place.

Il s'agit de vérifier la capacité de l'exploitant à fournir ce service au sein de son établissement par du personnel de cet établissement ou par un prestataire externe.

Constat sur place et vérification des informations délivrées dans l'établissement.

215. Possibilité d'animateur en salle de remise en forme

Méthodologie d'évaluation :

Service effectué sur place.

Il s'agit de vérifier la capacité de l'exploitant à fournir ce service au sein de son établissement par du personnel de cet établissement ou par un prestataire externe.

Constat sur place et vérification des informations délivrées dans l'établissement.

216. Possibilité de massages détente

Méthodologie d'évaluation :

Service effectué sur place.

Il s'agit de vérifier la capacité de l'exploitant à fournir ce service au sein de son établissement par du personnel de cet établissement ou par un prestataire externe.

Constat sur place et vérification des informations délivrées dans l'établissement.

217. Service de garderie pour enfants

Méthodologie d'évaluation :

Service effectué sur place.

Il s'agit de vérifier la capacité de l'exploitant à fournir ce service au sein de son établissement par du personnel de cet établissement ou par un prestataire externe.

Constat sur place et vérification des informations délivrées dans l'établissement.

218. Animaux de compagnie admis

Méthodologie d'évaluation :

L'information doit être portée à la connaissance du client dans les supports d'informations commerciaux pour valider le critère. La politique d'accueil des animaux est libre.

Constat sur place et vérification des informations délivrées dans l'établissement.

L'animal de compagnie est défini à l'article L. 214-6 du code rural et de la pêche maritime. La liste des espèces, races ou variétés d'animaux domestiques est établie par arrêté ministériel (arrêté du 11 août 2006 modifié).

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...)

AJO : A justifier obligatoirement lors de la visite

Méthodologie d'évaluation :

Examen des supports d'information. Il s'agit des documents commerciaux propres à l'établissement. Vérification de pictogrammes... Si la réglementation en vigueur en matière d'accessibilité prévoit que le type d'hôtel exploité n'entre pas dans son champ d'application, l'exploitant devra en informer sa clientèle pour valider le critère.

220. Sensibilisation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap

AJO : A justifier obligatoirement lors de la visite

Méthodologie d'évaluation :

Vérification de l'existence de supports de sensibilisation du personnel (notes internes, guides de bonnes pratiques, affichages...).

Dans la mesure où l'établissement bénéficie de la marque d'Etat Tourisme et Handicap TM, ce critère est validé.

221. Formation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap

Méthodologie d'évaluation :

Tous les types de handicap doivent être évoqués pour la formation.

Demande des attestations de formation ou des feuilles de présence. Seul le personnel d'accueil permanent est ici concerné.

222. Mise à disposition d'une boucle magnétique portative

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place et vérification des stocks. Au moins deux unités pour valider le critère.

Définition de la boucle magnétique portative : elle permet grâce à une transmission magnétique de capter les sons de façon amplifiée, en choisissant la position T sur les prothèses auditives. La boucle magnétique est un dispositif de sonorisation où la conduction du son se fait non pas par voie aérienne et haut-parleurs mais par induction magnétique.

223. Mise à disposition d'un fauteuil roulant

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place.

224. Cartes clés avec repères tactiles

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place et vérification des stocks. Au moins deux unités pour valider le critère.

Toutes sortes de repères tactiles acceptées, tels flèches, perforations, angle cassé,

225. Mise à disposition de télécommande de télévision à grosses touches et de couleurs contrastées

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place et vérification des stocks. Au moins deux unités pour valider le critère.

226. Mise à disposition d'un téléphone à grosses touches

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place et vérification des stocks. Au moins deux unités pour valider le critère.

227. Mise à disposition de réveils lumineux ou vibreurs

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place et vérification des stocks. Au moins deux unités pour valider le critère.

228. Installation de mains courantes dans tous les couloirs

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place.

Environnement et Développement Durable

229. Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe de l'énergie

AJO : A justifier obligatoirement lors de la visite

Méthodologie d'évaluation :

Si affichage : présence dans les espaces dédiés au personnel.

Vérification de l'existence de supports de sensibilisation du personnel (notes internes, affichages, feuille de présence à une sensibilisation réalisée en interne...). Tout le personnel de l'établissement est concerné.

En cas d'affichage, s'assurer de la présence des informations dans les espaces dédiés au personnel.

Les critères sont validés si l'établissement est labellisé Clé verte ou ISO 14001 ou Ecolabel européen hébergement touristique.

230. Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe de l'eau

AJO : A justifier obligatoirement lors de la visite

Méthodologie d'évaluation :

Si affichage : présence dans les espaces dédiés au personnel.

Vérification de l'existence de supports de sensibilisation du personnel (notes internes, affichages, feuille de présence à une sensibilisation réalisée en interne...). Tout le personnel de l'établissement est concerné.

En cas d'affichage, s'assurer de la présence des informations dans les espaces dédiés au personnel.

Les critères sont validés si l'établissement est labellisé Clé verte ou ISO 14001 ou Ecolabel européen hébergement touristique.

231. Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe des déchets

AJO : A justifier obligatoirement lors de la visite

Si affichage : présence dans les espaces dédiés au personnel.

Méthodologie d'évaluation :

Si affichage : présence dans les espaces dédiés au personnel.

Vérification de l'existence de supports de sensibilisation du personnel (notes internes, affichages, feuille de présence à une sensibilisation réalisée en interne...). Tout le personnel de l'établissement est concerné. Les critères sont validés si l'établissement est labellisé Clé verte ou ISO 14001 ou Ecolabel européen hébergement touristique.

232. Information des clients sur les actions de l'établissement en matière de développement durable

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place.

233. Information des clients sur les actions qu'ils peuvent réaliser lors de leur séjour en matière de développement durable

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place.

234. Formation à la gestion économe de l'énergie, de l'eau, des déchets

AJO : A justifier obligatoirement lors de la visite

Méthodologie d'évaluation :

Demande des attestations de formation ou des feuilles de présence. Tout le personnel permanent de l'établissement (sauf travailleur saisonnier) est concerné. Formation : indication claires et précises des moyens mis en œuvre, procédures, mode d'emploi des produits ménagers par exemple, conduite à tenir en cas de fuite, tri des déchets en cuisine (qui ? comment ?...).

Les éléments de preuve sont constitués par la feuille d'émargement du personnel et/ou la facture d'un organisme de formation.

235. Mise en œuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'énergie

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place complété d'un entretien. Parmi les plus courantes : contrôle automatique du chauffage, investissement dans des équipements et appareils professionnels économes, mise en place de double vitrage, détecteur de présence, installation de panneaux solaires, chaudière au bois, isolation des combles et des murs, pompe à chaleur.

236. Chambres équipées à 100% d'ampoules basse consommation

Méthodologie d'évaluation :

Constat des stocks sur place.

237. Parties communes ouvertes au public équipées à 100% d'ampoules basse consommation

Méthodologie d'évaluation :

Constat des stocks sur place.

238. Mise en œuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'eau

AJO : A justifier obligatoirement lors de la visite

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place complété d'un entretien.

Parmi les plus courantes : installation de mécanismes à double flux, des stop eau ou des plaquettes écologiques dans les WC, récupération et utilisation de l'eau de pluie, installation de douches (si correspond à la clientèle).

239. Mise en œuvre d'au moins une mesure de gestion des déchets

AJO : A justifier obligatoirement lors de la visite

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place de mise en place au minimum d'une mesure, complété d'un entretien.

Parmi les plus courantes : mise en place de zone de compostage, compostage des déchets, produits d'accueil recyclables privilégiés aux produits jetables, pas de doses individuelles pour les petits déjeuners, aménagements et pratique du tri sélectif, entretien des bacs à graisse, usage des sacs plastiques jetables limité.

240. Utilisation de produits d'entretien et consommables respectueux de l'environnement

AJO : A justifier obligatoirement lors de la visite

Méthodologie d'évaluation :

La présence d'au moins 2 produits d'entretien valide ce critère.

Produits bio dégradables et éco labellisés.

241. Présence de produits d'accueil écologiques dans la salle de bains

AJO : A justifier obligatoirement lors de la visite

Méthodologie d'évaluation :

La présence d'au moins 2 produits d'entretien valide ce critère.

Produits bio dégradables et éco labellisés.

II- Méthode de sélection des chambres inspectées

Chapitre 1 : Principes de sélection des chambres

Les organismes évaluateurs accrédités suivent la méthode d'échantillonnage suivante pour la sélection des chambres à inspecter.

L'organisme évaluateur accrédité doit constituer un échantillonnage représentatif de l'établissement comprenant obligatoirement les éléments suivants dans le respect du nombre de chambre imposé par l'échantillonnage :

- au moins une chambre par étage
- au moins une chambre par bâtiment
- au moins une chambre par typologie commerciale
- au moins une chambre par capacité de chambre (chambre 1 personne, chambre 2 personnes, etc.)
- au moins une chambre éligible à des bonifications type de surfaces, terrasse... ou autre critère spécifique.
- les plus petites superficies par bâtiment sont systématiquement intégrées à l'échantillonnage.

L'organisme évaluateur doit visiter un nombre de chambres déterminé par le tableau ci-dessous en fonction de la capacité de l'établissement.

Le refus de la part de l'hôtelier de faire visiter une ou plusieurs chambres n'est valable que lorsque la chambre ne fait plus l'objet d'une commercialisation du fait de travaux et ce, exclusivement. L'inspecteur doit procéder à un contrôle visuel de la chambre qui ne peut pas être inspectée pour s'assurer qu'elle est effectivement en travaux afin ne pas l'intégrer dans son échantillonnage.

Toutes les chambres commercialisées sont potentiellement visitables le jour de l'inspection déclarée. L'exploitant doit donc dûment indiquer à sa clientèle qu'un audit va avoir lieu.

En cas de non-respect du nombre de chambres à visiter, l'évaluateur en justifie les motifs dans son rapport de contrôle. L'écart ne doit pas être supérieur à 20 % de l'échantillon initial établi selon la capacité de l'hôtel (arrondi fixé au chiffre entier supérieur).

Les chambres « en recouche » ou en cours de remise en propreté sont à intégrer à l'échantillonnage. Pour évaluer la propreté du linge de lit ou du linge de toilette, procéder au contrôle du même nombre dans les stocks correspondants. Concernant l'évaluation de la propreté de la chambre et de la salle de bains, une utilisation normale de la chambre par un client n'est pas à sanctionner. S'il s'agit par exemple de projection d'eau ou de papiers laissés dispersés dans la chambre, l'évaluateur n'en tiendra pas compte dans son évaluation considérant que c'est l'usage normal d'une chambre d'hôtel.

Dans le cas où l'inspecteur a sélectionné une chambre dont le client se trouverait à l'intérieur, l'exploitant accompagné de l'inspecteur doit s'entretenir avec son client afin de savoir s'il accepte que sa chambre soit inspectée en sa présence ou non. Pour rappel, une chambre d'hôtel n'est pas un lieu de propriété privée.

Chapitre 2 : Echantillonnage des chambres

Tableau de correspondance du nombre de chambres à contrôler en fonction de la capacité de l'établissement.

Nombre total de chambres de l'établissement et par tranches	Nombre de chambres à inspecter
de 1 à 10	Visiter la totalité des chambres
de 11 à 15	10
de 16 à 20	13
de 21 à 25	14
de 26 à 30	15
de 31 à 35	17
de 36 à 40	18
de 41 à 50	20
de 51 à 60	25
de 61 à 70	28
de 71 à 80	30
de 81 à 90	32
de 91 à 100	34
de 101 à 200	36
de 201 à 300	38
de 301 à 400	40
de 401 à 500	42
de 501 à 600	44
de 601 à 700	46
de 701 à 800	48
de 801 à 900	48
de 901 à 1000	48
plus de 1000	50

Renseignements

Atout France

- ✚ Clarification sur l'application des critères de classement
- ✚ Procédure de classement des hébergements touristiques marchands, à l'exception des meublés de tourisme
- ✚ Examen des dossiers individuels de demande de classement et prononcé des décisions de classement
- ✚ Publication des hébergements touristiques marchands classés, à l'exception des meublés de tourisme, sur le site : www.classement.atout-france.fr
- ✚ Service d'information téléphonique de 9H à 17H au numéro : 01 77 71 08 13
- ✚ Service d'information numérique depuis l'adresse : classement@atout-france.fr
- ✚ Sites de référence : www.atout-france.fr / france.fr / www.classement.atout-france.fr

Direction Générale des Entreprises – Sous- Direction du Tourisme

- ✚ Définition de la politique nationale du tourisme
- ✚ Détermination des règles et de la procédure de classement
- ✚ Réglementations applicables aux hébergements touristiques marchands
- ✚ Site de référence : <http://www.entreprises.gouv.fr/tourisme/hebergement-tourisme> / 01 44 87 17 17 / ainsi que le site des marques nationales du tourisme (notamment guide AD'AP et démarche Qualité Tourisme TM) : <http://www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme>

COFRAC – Comité français d'accréditation (ou tout organisme européen équivalent signataire de l'accord multilatéral pris dans le cadre de la coordination européenne des organismes d'accréditation)

- ✚ Accréditation des organismes évaluateurs de la conformité
- ✚ Procédure de plainte au sens du document Cofrac « GEN PROC 05 » (pour le COFRAC)
- ✚ Surveillance des organismes évaluateurs de la conformité
- ✚ Site de référence : www.cofrac.fr