

NOUVELLE GRILLE DE CLASSIFICATION HOTELIERE

Conférence de presse Modernisation de l'offre hôtelière - Paris, le 17 décembre 2008

CATEGORIES

CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne de droite du tableau)	Statut du critère	Points	1*	2*	3*	4*	5*	Précisions
Pré-requis		pré-requis non comptabilisés dans le nombre des critères obligatoires						
> 6 chambres et plus	X	0	X	X	X	X	X	
Etre conforme à la réglementation en vigueur (sécurité, accessibilité ...)	X	0	X	X	X	X	X	
La facturation est conforme aux éléments de la réservation et du séjour	X	0	X	X	X	X	X	
L'affichage des informations utiles aux clients à l'extérieur de l'établissement (horaires, services ...) doit être lisible et accessible	X	0	X	X	X	X	X	
Présence du panneau de classement	X	0	X	X	X	X	X	
Tout support d'information doit faire référence au classement	X	0	X	X	X	X	X	
Chapitre 1 : Equipements								
Extérieurs de l'hôtel								
Existence et bon état de la signalétique privée de l'établissement dans les zones privatives extérieures de l'hôtel	X	3	X	X	X	X	X	Ce critère est réputé acquis si la réglementation locale ne permet pas la présence d'une telle signalétique.
Existence d'une enseigne en bon état	X	2	X	X	X	X	X	Ce critère est réputé acquis si la réglementation locale ne permet pas la présence d'une enseigne.
Les extérieurs doivent être propres et en bon état	X	5	X	X	X	X	X	Ce critère est réputé acquis si l'hôtel ne dispose pas d'extérieurs
Façades propres et en bon état	X ou O	5	O	O	O	O	X	
Parc ou jardin (au minimum 200 m2)	X ou O	5	O	O	O	O	O	
Bon état et propreté des jardins (si existants) et du mobilier de terrasse	X ou O	3	O	O	O	O	X	
Existence d'un éclairage approprié et en bon état	O	3	O	O	O	O	O	
Mise en valeur des bâtiments par éclairage ou fleurissement	O	5	O	O	O	O	O	

CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne de droite du tableau)	Statut du critère	Points	1*	2*	3*	4*	5*	Précisions
Hall de réception et salons								
Hall de réception								
Accès à l'hôtel indépendant au cas où l'exploitation comprend également au même niveau un restaurant ou un café	X ou O	2	O	X	X	X	X	Le client de l'hôtel, pour accéder à la réception, ne doit pas avoir à traverser la salle de restaurant ou de café. Une séparation physique des zones n'est cependant pas obligatoire car l'entrée (hall) de l'hôtel peut desservir l'ensemble des services de l'hôtel, du restaurant ou du bar
Les conditions d'accès aux services supplémentaires offerts par l'établissement sont portées à la connaissance du client de manière écrite	O	5	O	O	O	O	O	
La tenue et la présentation du personnel d'accueil doivent être propres et soignées	X	2	X	X	X	X	X	
Chauffage dans le hall	X	2	X	X	X	X	X	Ce critère est réputé acquis si l'absence de système de chauffage est justifiée par le climat
Climatisation dans le hall	O	3	O	O	O	O	O	
Surface minimale de l'ensemble constitué par l'espace bar, la salle de petit déjeuner, le(s) salon(s) et le hall d'accueil			mini 20 m2	mini 30 m2	mini 50 m2	mini 70 m2	mini 90 m2	
Surface minimale respectée	X	2	X	X	X	X	X	Si l'hôtel compte moins de 15 chambres les surfaces cumulées pourront être minorées de 20% au maximum
Surface totale majorée	O	5	O	O	O	O	O	Bonification de 1 point par tranche de 10 % de surface supplémentaire, plafonnée à 5 points
Salon								
Existence d'un espace salon	X ou O	5	O	O	X	X	X	
Climatisation dans les salons	O	3	O	O	O	O	O	
Les installations et équipements de l'ensemble doivent être propres et en bon état	X	3	X	X	X	X	X	
Réception et Accueil								

CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne de droite du tableau)	Statut du critère	Points	1*	2*	3*	4*	5*	Précisions
Existence d'un coffre-fort à disposition du client dans l'hôtel	X ou O	2	O	O	O	O	X	
Mise à disposition de chariots à bagages	X ou O	2	O	O	O	X	X	
Mise à disposition d'équipements pour bébé : chaise haute, matériel pour réchauffer la nourriture, matelas à langer	X	3	X	X	X	X	X	
Salle de petit déjeuner								
Climatisation dans la salle petit déjeuner	O	3	O	O	O	O	O	
Restaurant								
Climatisation dans le restaurant	X ou O	3	O	O	O	O	X	Ce critère devient optionnel en catégorie 5 étoiles si l'absence de système de climatisation est justifiée par le climat
Les horaires de tous les services sont affichés	X	1	X	X	X	X	X	
Bar Salon								
Distributeurs automatiques avec boissons froides et boissons chaudes Sa mise en place devient obligatoire lorsqu'un service boisson n'est pas assuré (bar, minibar)	O	1	O	O	O	O	O	
Sanitaires communs								
Sanitaire commun mixte homme - femme	X	1	X	X	X	X	X	
Equipelement électrique des locaux communs :								
Eclairage en bon état de fonctionnement dans les couloirs, dégagements et locaux communs	X	1	X	X	X	X	X	
Téléphonie et communication								
Téléphone à disposition 24 heures sur 24 à la réception	X	1	X	X	X	X	X	
Accès Internet dans les parties communes	X ou O	3	O	O	X	X	X	Wifi, réseau ou tout équipement équivalent
Chambres, salle de bains et sanitaires								

CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne de droite du tableau)	Statut du critère	Points	1*	2*	3*	4*	5*	Précisions
Les affichages sur les consignes de sécurité et les informations sur les prix des services doivent être visibles, propres et en bon état	X	5	X	X	X	X	X	
Surfaces (en m2)								
Surface minimale pour chambre 1 personne hors sanitaires			8	8				Une tolérance de - 10% est accordée sur la surface minimale de la chambre, sanitaires compris, pour un maximum de 20% des chambres
Surface minimale pour chambre 2 personnes hors sanitaires			9	9				
Surface minimale pour chambre 3 personnes hors sanitaires			9	11				Le seuil d'équipement des salles de bain est fixé à 75 % en 2 étoiles et à 100 % à partir du 3 étoiles
Surface minimale pour chambre 4 personnes hors sanitaires			13	14				
Surface minimale des sanitaires			1,5	1,75			-	
Surface minimale de la chambre 1 personne sanitaires compris			9,50	9,75	11,5	14,0	20,0	
Surface minimale de la chambre 2 personnes sanitaires compris			10,50	10,75	13,5	16,0	24,0	
Surface minimale de la chambre 3 personnes sanitaires compris			10,50	12,75	14,5	17,0	26,0	
Surface minimale de la chambre 4 personnes sanitaires compris			14,50	15,75	17,5	20,0	30,0	
Surface totale globalisée minimum de la chambre conforme	X	5	X	X	X	X	X	Pour les catégories 1* et 2* : chambre seule sans salle de bains ou chambre avec salle de bains si existant Pour les catégories 3*, 4* et 5* : chambre avec salle de bains
Surface totale de chambre majorée	O	5	O	O	O	O	O	Bonification de 1 point par tranche de 10 % de surface de chambre, hors sanitaires, ou de chambre, sanitaires compris, supplémentaire dans au moins 50% des chambres, plafonnée à 5 points
Terrasse privée de l'établissement (50 m2 minimum)	O	4	O	O	O	O	O	
Chambres avec terrasse privée (6 m2 minimum) dans au minimum 25% des chambres	O	4	O	O	O	O	O	Bonification de 1 point par tranche de 25% supplémentaire
Chambres avec balcon ou loggia (2 m2 minimum) dans au minimum 25% des chambres	O	2	O	O	O	O	O	

CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne de droite du tableau)	Statut du critère	Points	1*	2*	3*	4*	5*	Précisions
Equipements et mobiliers (dont électriques)								
Les chambres sont équipées d'une télévision couleur avec télécommande dans au moins 50% des chambres en catégories 1 et 2 étoiles et dans 100% des chambres dans les catégories 3, 4 et 5 étoiles	X	1	X	X	X	X	X	Obligatoire si toutes les chambres ne sont pas équipées (valable pour les catégories 1 et 2 étoiles). Optionnel si toutes les chambres sont équipées (valable pour les catégories 1 et 2 étoiles) Ce critère est réputé acquis si 100% des chambres sont équipées
Les chambres sont équipées d'une télévision couleur avec télécommande dans 100% des chambres	O ou NA	2	O	O	NA	NA	NA	
Existence d'une salle équipée d'une télévision couleur	X ou O	1	X	X	O	O	O	
Télévision à écran plat dans toutes les chambres équipées d'une télévision	O	2	O	O	O	O	O	
Possibilité d'accéder à des chaînes internationales dans toutes les chambres équipées d'une télévision	X ou O	2	O	O	O	X	X	
Possibilité d'accéder à des chaînes thématiques (sports, culture, enfants ...) dans toutes les chambres équipées d'une télévision	X ou O	2	O	O	O	O	X	
Radio dans toutes les chambres	X ou O	2	O	O	O	O	X	Radio sur télévision acceptée
Lecteur de DVD dans un minimum de 10% des chambres	O	1	O	O	O	O	O	
Jeux vidéo dans un minimum de 10% des chambres	O	1	O	O	O	O	O	
Literie								
Respect des dimensions minimales suivantes des lits dans 100 % de l'inventaire : Dimension minimale du lit single soit 0,90 x 1,90 Dimension minimale du lit double soit 1,40 x 1,90 Dimension minimale des lits Twin soit 2x 0,80x 1,90	X ou NA	1	X	X	X	X	NA	
Mise en place de lits aux dimensions majorées suivantes dans 50 % de l'inventaire au minimum : Equipped de Lit single d'au moins 1,20 X 2,00 Equipped de Lit double d'au moins 1,60 X 2,00 Equipped de Lit Twin d'au moins 2x 0,90x 2,00	X ou O	3	O	O	O	O	X	

CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne de droite du tableau)	Statut du critère	Points	1*	2*	3*	4*	5*	Précisions
Lit supplémentaire pour bébé	X	3	X	X	X	X	X	Sur demande lors de la réservation
Oreiller supplémentaire	X	2	X	X	X	X	X	Sur demande dans les catégories en 1 et 2 étoiles A disposition dans 100 % des chambres à partir de la catégorie 3 étoiles
Oreiller supplémentaire à disposition	O ou NA	1	O	O	NA	NA	NA	
Couverture supplémentaire	X	2	X	X	X	X	X	Sur demande dans les catégories en 1 et 2 étoiles A disposition dans 100 % des chambres à partir de la catégorie 3 étoiles Le critère est réputé acquis si l'équipement est constitué d'une couette
Couverture supplémentaire à disposition	O ou NA	2	O	O	NA	NA	NA	
Le linge de lit est propre et en bon état	X	5	X	X	X	X	X	
La literie est propre et en bon état	X	5	X	X	X	X	X	
Linge de toilette								
Présence de linge de toilette en quantité suffisante	X	1	X	X	X	X	X	
Possibilité d'obtenir du linge de toilette supplémentaire	X	2	X	X	X	X	X	
Peignoir	X ou O	2	O	O	O	O	X	
Equipement électrique de la chambre								
Eclairage général de la chambre en bon état	X	1	X	X	X	X	X	
Point lumineux sur bureau ou table	X ou O	2	O	O	X	X	X	
Eclairage en tête de lit avec interrupteur indépendant	X	2	X	X	X	X	X	
Liseuse en tête de lit	O	2	O	O	O	O	O	
Prise de courant libre dans la chambre	X	1	X	X	X	X	X	
Prise de courant libre supplémentaire près du lit	O	2	O	O	O	O	O	
Prise de courant libre supplémentaire près de la table ou du bureau	O	2	O	O	O	O	O	

CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne de droite du tableau)	Statut du critère	Points	1*	2*	3*	4*	5*	Précisions
Lampe ou lampadaire supplémentaire	O	2	O	O	O	O	O	
Interrupteur éclairage central près du lit (Va et vient)	X ou O	2	O	O	X	X	X	
L'ensemble des équipements électriques sont propres et en bon état	X	3	X	X	X	X	X	
Variateur permettant de moduler l'ambiance lumineuse	O	2	O	O	O	O	O	
Equipelement mobilier de la chambre								
Penderie ou système équivalent équipée de cintres de qualité	X	1	X	X	X	X	X	
Penderie fermée équipée de cintres de qualité	X ou O	2	O	O	O	X	X	
Rangement étagé à plat pour le linge	X	2	X	X	X	X	X	Sous forme d'étagère ou de commode
Présence d'une tablette de chevet	X	1	X	X	X	X	X	
Présence d'une assise minimum par chambre et de deux assises par chambre double à partir de la catégorie 3 étoiles	X	2	X	X	X	X	X	
Présence d'assises supplémentaires 1 assise par occupant possible de la chambre et comportant au minimum : - 1 chaise et 1 fauteuil ou banquette en catégorie 3 étoiles - 1 chaise et 2 fauteuils en catégorie 4 étoiles - 2 chaises et 2 fauteuils en catégorie 5 étoiles	O	2	O	O	O	O	O	
Table	X	2	X	X	X	X	X	La table peut être remplacée par un bureau
Table ou desserte supplémentaire	X ou O	2	O	O	O	X	X	
Porte-bagages	X ou O	2	O	O	X	X	X	Le critère est réputé acquis si le porte-bagage est pliant ou si un meuble ou support présente une fonction équivalente au porte bagages
Miroir Miroir en pied à partir de la catégorie 2 étoiles	X	1	X	X	X	X	X	
Minibar	X ou O	2	O	O	O	O	X	
Corbeille	X	1	X	X	X	X	X	
Les équipements et mobiliers sont propres et en bon état	X	5	X	X	X	X	X	

CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne de droite du tableau)	Statut du critère	Points	1*	2*	3*	4*	5*	Précisions
Téléphonie et communication								
Téléphone dans la chambre avec accès extérieur	X ou O	1	O	O	X	X	X	
Téléphone avec " Sélection directe à l'arrivée"	X ou O	3	O	O	O	O	X	
Chambre équipée d'une prise ADSL ou d'accès WiFi	X ou O	1	O	O	O	X	X	Dans les catégories 4 et 5 étoiles : si la technique le permet
Accès internet dans 25% des chambres au minimum	O ou NA	2	O	O	O	NA	NA	
Accès internet dans toutes les chambres	X ou O	5	O	O	O	X	X	Dans les catégories 4 et 5 étoiles : si la technique le permet
Equipements sécurité des clients								
Coffre fort dans la chambre	X ou O	2	O	O	O	O	X	
Judas	O	1	O	O	O	O	O	
Dispositif complémentaire de sécurisation de la chambre	X ou O	2	O	O	X	X	X	
Equipements pour le confort des clients								
Dispositif de réveil	X	2	X	X	X	X	X	Indépendant ou service
Chauffage	X	2	X	X	X	X	X	Sauf exception justifiée par le climat
Climatisation	X ou O	3	O	O	O	X	X	Dans les catégories 4 et 5 étoiles : avec possibilité de réglage individuel et sauf exception justifiée par le climat
Occultation opaque extérieure (volets roulants, persiennes, etc.) ou intérieure (rideaux, doubles rideaux, etc.) dans chaque chambre	X	4	X	X	X	X	X	
Confort acoustique : toutes précautions techniques devront être prises pour assurer une isolation suffisante conformément aux règlements régissant la construction	X	5	X	X	X	X	X	Conforme au permis de construire et aux règles de construction pour les nouveaux hôtels
Equipements complémentaires								
Mise à disposition d'un fax et/ou d'une imprimante dans la chambre sur demande	X ou O	2	O	O	O	O	X	

CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne de droite du tableau)	Statut du critère	Points	1*	2*	3*	4*	5*	Précisions
Mise à disposition d'un ordinateur dans la chambre sur demande	X ou O	3	O	O	O	O	X	
Valet	O	2	O	O	O	O	O	
Equipement de repassage individuel	O	2	O	O	O	O	O	
Nécessaire correspondance	X ou O	1	O	O	O	O	X	
Nécessaire à chaussures	X ou O	1	O	O	O	O	X	
Nécessaire à couture	X ou O	1	O	O	O	O	X	
Suites ou appartements comprenant une ou deux chambres pouvant être transformées en salons dans 10 % des chambres au minimum	O	5	O	O	O	O	O	
Existence d'une entrée dans 50% des chambres au minimum	O	2	O	O	O	O	O	
Bloc kitchenette, disposant d'une ventilation spécifique obligatoire toléré dans les hôtels	O	0	O	O	O	O	O	Tolérance pour permettre un classement hôtel
Sanitaires privés								
Dans toutes les chambres, sanitaires ainsi équipés : lavabo, eau courante chaude et froide 24 heures sur 24, robinet mélangeur, point lumineux en bon état	X	1	X	X	X	X	X	
Salles de bain ou de douche particulières équipées de douche ou baignoire, WC et lavabo dans 75% des chambres dans la catégorie 2 étoiles et 100% des chambres dans les catégories 3, 4 et 5 étoiles	X ou NA	5	NA	X	X	X	X	
Salles de bain ou de douche particulières équipées de douche ou baignoire, WC et lavabo dans 50% des chambres pour la catégorie 1 étoile	O ou NA	5	O	NA	NA	NA	NA	
Salles particulières de bain ou de douche équipées de douche ou baignoire, WC et lavabo dans 100% des chambres pour les catégories 1 et 2 étoiles	O ou NA	5	O	O	NA	NA	NA	
Toilettes séparées de la salle de bains								
WC indépendants de la salle de bains dans 50% des chambres	O	2	O	O	O	O	O	L'option n'est pas applicable dans le cas d'une salle de bains ouverte sur la chambre car le WC doit être indépendant et fermé L'option est acquise si 100 % des WC sont indépendants et fermés

CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne de droite du tableau)	Statut du critère	Points	1*	2*	3*	4*	5*	Précisions
WC indépendants de la salle de bains dans 100% des chambres	O	3	O	O	O	O	O	L'option n'est pas applicable dans le cas d'une salle de bains ouverte sur la chambre car le WC doit être indépendant et fermé. Les points se cumulent avec la ligne précédente
Douches et baignoires séparées								
Existence d'une douche et d'une baignoire séparées dans 50% des chambres. Si la chambre est équipée seulement d'une baignoire, elle doit être alors équipée d'un dispositif de douche	O	3	O	O	O	O	O	
Existence d'une douche et d'une baignoire séparées dans 100% des chambres	O	5	O	O	O	O	O	Les points se cumulent avec la ligne précédente
Equipement des salles de bains								
2 points lumineux dont 1 sur lavabo	X	2	X	X	X	X	X	
1 prise de courant rasoir	X	1	X	X	X	X	X	
Sèche cheveux	X ou O	2	O	O	O	X	X	
Téléphone dans la salle de bain	X ou O	2	O	O	O	O	X	
Bidet dans 25% des chambres au minimum.	O	2	O	O	O	O	O	
Fourniture sur demande d'un nécessaire d'hygiène par occupant possible de la chambre	X ou O	1	O	O	O	O	X	Le nécessaire d'hygiène comporte au minimum une brosse à dent, un peigne, un rasoir jetable, un produit pour rasage, une protection féminine
Produits d'accueil (savon, gel, shampoing,...)	X	1	X	X	X	X	X	
Salles de bains ou de douches communes			1 pour 8	1 pour 4				
Minimum d'une salle de bain ou de douche équipée de douche ou baignoire, WC et lavabo pour 8 chambres en catégorie 1 étoile et pour 4 chambres en catégorie 2 étoiles ne disposant pas de salles de bain ou de douche particulières dans les chambres, avec au minimum une salle par étage	X ou NA	3	X	X	NA	NA	NA	
WC communs								

CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne de droite du tableau)	Statut du critère	Points	1*	2*	3*	4*	5*	Précisions
Minimum d'un WC commun pour 8 chambres en catégorie 1 étoile et pour 4 chambres en catégorie 2 étoiles ne disposant pas de WC, avec 1 au minimum par étage	X ou NA	3	X	X	NA	NA	NA	Le critère est réputé acquis si toutes les chambres sont équipées de WC
Equipement électrique des salles de bain communes								
1 éclairage central	X	1	X	X	X	X	X	
1 prise de courant rasoir	X	1	X	X	X	X	X	
Equipements spécifiques								
Locaux et équipements spécifiques								
Mise à disposition d'une lingerie réservée aux clients (lave-linge et sèche-linge)	O	2	O	O	O	O	O	
Mise à disposition du matériel de repassage (fer + table à repasser)	O	2	O	O	O	O	O	
Local de repassage à disposition des clients	O	2	O	O	O	O	O	
Machine à cirer les chaussures	O	2	O	O	O	O	O	
Parkings et garages								
Existence d'un parking privatif	O	3	O	O	O	O	O	
Existence d'un garage privatif	O	5	O	O	O	O	O	
Existence d'un parking à vélos	O	2	O	O	O	O	O	
Services annexes								
Navette privée d'accès à l'hôtel	O	3	O	O	O	O	O	
Journaux dans les parties communes	X ou O	2	O	X	X	X	X	
Jeux de plein air								
Tennis	O	5	O	O	O	O	O	
Mini golf	O	4	O	O	O	O	O	

CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne de droite du tableau)	Statut du critère	Points	1*	2*	3*	4*	5*	Précisions
Espace de jeux pour enfants comportant au moins deux agrès	O	4	O	O	O	O	O	
Equipement intérieur de divertissement								
Salle de jeux de société intérieure	O	3	O	O	O	O	O	
Espace de jeux pour enfants comportant un choix de jeux pour tous âges jusqu'à 12 ans	O	3	O	O	O	O	O	
Présence d'un billard	O	3	O	O	O	O	O	
Autres équipements								
Existence d'un espace de remise en forme (fitness) propre et en bon état	O	3	O	O	O	O	O	Si ces équipements existent, ils doivent être équipés selon les standards minimum admis et répondre aux exigences sanitaires
Existence d'un spa propre et en bon état	O	4	O	O	O	O	O	
Existence d'une piscine extérieure propre et en bon état	O	4	O	O	O	O	O	
Existence d'une piscine intérieure propre et en bon état	O	4	O	O	O	O	O	
Existence d'un business corner propre et en bon état	O	3	O	O	O	O	O	
Existence d'une salle de réunion pouvant accueillir 15 personnes au minimum, propre et en bon état	O	4	O	O	O	O	O	
Existence d'une plage privée, propre	O	5	O	O	O	O	O	
Existence d'un local pour vélos, propre et en bon état	O	3	O	O	O	O	O	
Existence d'un local pour skis, propre et en bon état	O	3	O	O	O	O	O	
Ascenseurs								
5 niveaux (4 étages) ou plus	X ou O ou NA	5	O	X	NA	NA	NA	
4 niveaux (3 étages)	X ou O ou NA	5	O	O	X	NA	NA	
3 niveaux (2 étages)	X ou O ou NA	5	O	O	O	X	NA	

CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne de droite du tableau)	Statut du critère	Points	1*	2*	3*	4*	5*	Précisions
2 niveaux (1étage)	X ou O	5	O	O	O	O	X	
Monte-charge ou 2ème ascenseur	X ou O	5	O	O	O	X	X	
Chapitre 2 : Service au Client								
Qualité et fiabilité de l'information client								
Mise à disposition de la présente grille de classement ou de son résumé sur demande	X	1	X	X	X	X	X	Les points se cumulent avec la ligne précédente
Existence et utilisation d'un support d'information commerciale au choix	X ou O	2	O	X	X	X	X	
Support d'information commerciale dans une langue étrangère	X ou O	1	O	O	O	X	X	
Support d'information commerciale dans deux langues étrangères dont l'anglais	X ou O	2	O	O	O	X	X	
Support d'information commerciale dans trois langues étrangères dont l'anglais	X ou O	2	O	O	O	O	X	
Les informations diffusées sont actualisées et correspondent aux prestations de l'établissement	X	5	X	X	X	X	X	
Existence d'un site internet en 2 langues	X ou O	2	O	O	O	X	X	dont la langue française
Traitement de la réservation								
Réponse dans un délai de 5 sonneries pendant les heures d'ouverture de l'accueil	O	1	O	O	O	O	O	Le critère est réputé acquis si la réservation est possible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 auprès d'un(e) réceptionniste
Existence d'un répondeur qui laisse la possibilité de laisser un message ou d'entendre un message qui présente les heures d'ouverture de la réception et les autres informations utiles	O	1	O	O	O	O	O	
Une reformulation des caractéristiques de la réservation est effectuée	O	2	O	O	O	O	O	
La réservation est toujours possible pendant les heures d'ouverture de la réception	X ou O	2	O	O	X	X	X	

CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne de droite du tableau)	Statut du critère	Points	1*	2*	3*	4*	5*	Précisions
La réservation est possible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 qu'elle soit numérique ou orale	O	3	O	O	O	O	O	
Possibilité de confirmation détaillée de la réservation sur demande par mail, courrier ou fax dans un délai de 24 heures et 7 jours sur 7	O	3	O	O	O	O	O	
Réception et Accueil								
Présence minimale pour l'accueil			8h mini/jour	10h mini/jour	12h mini/jour	12h mini/jour < 30 chambres - 24 h / 24 à partir de 30 chambres	12h mini/jour < 30 chambres - 24 h / 24 à partir de 30 chambres	
Respect de la présence minimale pour l'accueil	X	2	X	X	X	X	X	Présence obligatoire 24h/24 à partir de 4étoiles* pour les établissements de plus de 30 chambres
Présence à l'accueil 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7	O	5	O	O	O	O	O	Ce critère ne concerne pas les hôtels des catégories 4 et 5 étoiles qui ont plus de 30 chambres
Compétences et services en réception								
Les éléments de la réservation sont reformulés à l'arrivée	X ou NA	1	NA	NA	NA	X	X	Ce critère est noté en NA en l'absence de visite mystère
Le client est informé pour son installation par des indications claires	X ou NA	2	NA	NA	NA	X	X	Ce critère est noté en NA en l'absence de visite mystère
Le client est accompagné dans son installation	X ou O ou NA	5	NA	NA	NA	O	X	Obligatoire sur demande en catégorie 5 étoiles Ce critère est noté en NA en l'absence de visite mystère
Service rendu 24h/24	O	3	O	O	O	O	O	Option applicable pour les 4 et 5 étoiles de moins de 30 chambres
Le personnel est capable d'informer le client sur les offres touristiques dans les alentours	X ou NA	4	NA	NA	NA	X	X	Ce critère est noté en NA en l'absence de visite mystère

CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne de droite du tableau)	Statut du critère	Points	1*	2*	3*	4*	5*	Précisions
Une information sur l'offre touristique locale est accessible et disponible pour le client	X ou O	2	O	O	O	X	X	
Le personnel doit être aimable à l'accueil et à la prise de congé	X	2	X	X	X	X	X	
Un service de conciergerie est proposé	O	5	O	O	O	O	O	
Prise en charge des bagages sur demande du client	X ou O	2	O	O	O	X	X	
Bagagerie	X ou O	2	O	O	O	X	X	
Un service de voiturier est proposé	O	5	O	O	O	O	X	Ce service est obligatoire en catégorie 5 étoiles si l'hôtel ne dispose pas de garage ou de parking privatif
Paieement possible par carte de crédit	X ou O	2	O	X	X	X	X	
Possibilité d'effectuer un change de devises	O	3	O	O	O	O	O	
Mise à disposition d'adaptateur(s) électrique(s) à la réception	X ou O	3	O	O	O	X	X	1 pour 15 chambres au minimum (plafonné à 25)
Mise à disposition d'un ordinateur avec accès internet	O	3	O	O	O	O	O	
Mise à disposition d'un service de fax à la réception	X ou O	2	O	O	X	X	X	
Mise à disposition d'un questionnaire de satisfaction pour les clients	O	3	O	O	O	O	O	
Existence d'un système de collecte et de traitement des réclamations reçues dans l'établissement	X	5	X	X	X	X	X	
Les supports d'information existant dans l'établissement sont traduits en au moins une langue étrangère (anglais au minimum)	X	2	X	X	X	X	X	
Personnel pratiquant une langue officielle européenne en plus du français	X ou O	2	O	X	X	X	X	
Personnel pratiquant deux langues étrangères dont l'anglais	X ou O	3	O	O	O	O	X	Les points se cumulent avec la ligne précédente
Personnel pratiquant trois langues étrangères dont l'anglais	O	5	O	O	O	O	O	Les points se cumulent avec la ligne précédente

CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne de droite du tableau)	Statut du critère	Points	1*	2*	3*	4*	5*	Précisions
Le client identifie rapidement les langues parlées par le personnel de l'établissement soit par un panneau d'information, soit par la mention des langues parlées sur le badge du personnel en contact avec le client	X	3	X	X	X	X	X	
Prise en charge du nettoyage des vêtements	O	3	O	O	O	O	O	
Chambres, salle de bains et sanitaires								
Service "couverture"	X ou O	2	O	O	O	O	X	Obligatoire sur demande en catégorie 5 étoiles
Service de réveil	X ou O	3	O	O	O	O	X	Personnalisé à partir de la catégorie 5 étoiles
Service chaussures sur demande	O	4	O	O	O	O	O	
Service de restauration, petit déjeuner, boissons								
Sevice petit déjeuner								
Petit-déjeuner continental servi en salle dans un espace dédié séparé des flux entrants et sortants des clients et du personnel	X	3	X	X	X	X	X	Le room service est obligatoire en absence de salle de petit déjeuner
Nombre de gammes minimales de produits au petit déjeuner			5 gammes de produits	7 gammes de produits	9 gammes de produits	11 gammes de produits	13 gammes de produits	Présence minimale d'un produit par gamme Détail des gammes : boissons chaudes, jus de fruits, fruits frais, charcuterie, plat chaud, produit lacté, céréale, fromage, confiture et beurre, vieniserie, pain, fruit sec ou compote, produits allégés
Petit déjeuner en buffet ou à la carte respectant le nombre de gammes de produits	O	4	O	O	O	O	O	
Petit déjeuner en buffet ou à la carte dépassant le seuil de la gamme de produits	O	5	O	O	O	O	O	
Petit-déjeuner servi en terrasse	O	2	O	O	O	O	O	
Petit-déjeuner pouvant être servi dans les chambres	X ou O	4	O	O	O	X	X	
Déjeuner								
Possibilité de déjeuner à l'hôtel 5 jours sur 7	O	3	O	O	O	O	O	

CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne de droite du tableau)	Statut du critère	Points	1*	2*	3*	4*	5*	Précisions
Possibilité de déjeuner à l'hôtel 7 jours sur 7	☐	2	☐	☐	☐	☐	☐	Les points se cumulent avec la ligne précédente
Dîner								
Possibilité de dîner à l'hôtel 5 jours sur 7	☒ ou ☐	3	☐	☐	☐	☐	☒	
Possibilité de dîner à l'hôtel 7 jours sur 7	☒ ou ☐	2	☐	☐	☐	☐	☐	Les points se cumulent avec la ligne précédente
Restauration d'appoint								
Possibilité de plateau repas ou "en-Cas" en dehors des heures ou des jours d'ouverture du restaurant	☒ ou ☐	2	☐	☐	☐	☐	☒	
Room Service 19 heures sur 24	☒ ou ☐	3	☐	☐	☐	☐	☒	Obligatoire en catégorie 5 étoiles si l'hôtel compte moins de 50 chambres
Room Service 24 heures sur 24	☒ ou ☐	2	☐	☐	☐	☐	☒	Obligatoire en catégorie 5 étoiles à partir de 50 chambres dans l'hôtel
Service boissons								
Service de boissons, avec au minimum un service de boissons de catégorie 1 pendant les heures d'ouverture de l'accueil.	☒ ou ☐	2	☐	☐	☒	☒	☒	
Service de boissons de toutes catégories	☒ ou ☐	3	☐	☐	☐	☐	☒	Obligatoire en catégorie 5 étoiles sous réserve de la législation régissant les licences IV
Services annexes								
Soins esthétiques	☐	3	☐	☐	☐	☐	☐	
Coiffeur	☐	3	☐	☐	☐	☐	☐	
Possibilité d'animateur en salle de remise en forme	☐	3	☐	☐	☐	☐	☐	
Possibilité de massages détente	☐	3	☐	☐	☐	☐	☐	
Service de réservation d'activités extérieures	☐	2	☐	☐	☐	☐	☐	

CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne de droite du tableau)	Statut du critère	Points	1*	2*	3*	4*	5*	Précisions
Service de garderie pour enfants	O	5	O	O	O	O	O	
Chapitre 3 : Accessibilité et développement durable								
Accessibilité aux personnes handicapées et/ou à mobilité réduite								
Informations concernant l'accessibilité sur les supports d'information (guide, web ...)	X	2	X	X	X	X	X	
Sensibilisation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap	X	3	X	X	X	X	X	
Formation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap	O	5	O	O	O	O	O	
Mise à disposition d'une boucle magnétique portative	O	2	O	O	O	O	O	
Mise à disposition d'un fauteuil roulant	O	2	O	O	O	O	O	
Cartes clés avec repères tactiles	O	2	O	O	O	O	O	
Mise à disposition de télécommande de télévision à grosses touches et de couleurs contrastées	O	1	O	O	O	O	O	
Mise à disposition d'un téléphone à grosses touches	O	1	O	O	O	O	O	
Mise à disposition de réveils lumineux ou vibreurs	O	1	O	O	O	O	O	
Installation de mains courantes dans tous les couloirs	O	1	O	O	O	O	O	Sauf risque d'entraver le bon fonctionnement des portes
Environnement et Developpement Durable								
Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe de l'énergie	X	2	X	X	X	X	X	
Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe de l'eau	X	2	X	X	X	X	X	

CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne de droite du tableau)	Statut du critère	Points	1*	2*	3*	4*	5*	Précisions
Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe des déchets	X	2	X	X	X	X	X	
Information des clients sur les actions de l'établissement en matière de développement durable	O	3	O	O	O	O	O	
Information des clients sur les actions qu'ils peuvent réaliser lors de leur séjour en matière de développement durable	O	3	O	O	O	O	O	
Formation à la gestion économe de l'énergie, de l'eau, des déchets	O	3	O	O	O	O	O	
Mise en oeuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'énergie	O	2	O	O	O	O	O	
Coupe circuit général dans chacune des chambres	O	2	O	O	O	O	O	
Chambres équipées à 100% d'ampoules basse consommation	O	2	O	O	O	O	O	
Parties communes ouvertes au public équipées à 100% d'ampoules basse consommation	O	3	O	O	O	O	O	
Mise en oeuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'eau	O	2	O	O	O	O	O	
Mise en oeuvre d'au moins une mesure de gestion des déchets	O	2	O	O	O	O	O	
Utilisation de produits d'entretien et consommables respectueux de l'environnement	O	3	O	O	O	O	O	
Présence de produits d'accueil de salle de bains écologiques	O	3	O	O	O	O	O	
Utilisation régulière d'au moins deux produits issus de la production régionale ou du commerce équitable ou de l'agriculture biologique	O	3	O	O	O	O	O	