



JORF n°0024 du 29 janvier 2016
texte n° 46

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

NOR: EINI1518647A

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

Publics concernés : exploitants d'hôtels, organismes évaluateurs et Atout France.

Objet : homologation du nouveau tableau de classement des hôtels de tourisme, procédure de classement, modalités de modification ou d'abrogation de la décision de classement.

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur le 1er avril 2016 dans les conditions fixées à l'article 3.

Notice : le présent arrêté modifie l'arrêté du 23 décembre 2009 fixant les normes et la procédure de classement des hôtels de tourisme et l'arrêté du 3 octobre 2014 relatif à la « distinction Palace ». Il homologue le tableau de classement des hôtels de tourisme révisé conformément à l'article R. 311-5 du code du tourisme et actualise en conséquence la liste des critères du tableau de classement pour accéder à la « distinction Palace ». Il encadre, par ailleurs, les procédures de modification et d'abrogation de la décision de classement.

Références : l'arrêté du 23 décembre 2009 fixant les normes et la procédure de classement des hôtels de tourisme et l'arrêté du 3 octobre 2014 relatif à la « distinction Palace » modifiés par le présent arrêté peuvent être consultés dans leur version consolidée sur le site Légifrance (<http://www.legifrance.gouv.fr>).

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

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

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

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

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

Arrêtent :

Article 1

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

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

Il est complété par un dernier alinéa ainsi rédigé :

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

l'encontre d'un organisme évaluateur établi sur le territoire national. »

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

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

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

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

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

4° Il est rétabli un article 3 ainsi rédigé :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Article 2

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

Article 3

1° Les 2°, 4° et 7° de l'article 1er ainsi que l'article 2 sont applicables aux demandes de classement ainsi qu'aux demandes d'attribution de la « distinction Palace » présentées à compter du 1er avril 2016.

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

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

Article 4

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

► Annexe

ANNEXE

TABLEAU DE CLASSEMENT DES HÔTELS DE TOURISME

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

- Les critères de classement sont classés en trois chapitres « Equipements », « Service au client », « Accessibilité et développement durable » ;
- La colonne « statut du critère » se réfère au caractère obligatoire ou à la carte de chaque critère. Les critères obligatoires sont notés d'un X. Les critères à la carte sont notés d'un O. Les critères obligatoires non compensables sont notés en X ONC.
- Les critères identifiés par NA (non applicable) ne doivent pas, le cas échéant, être prises en compte pour le critère et la catégorie concernés. Les critères identifiés par VM font l'objet d'un test en visite mystère.
- Les critères identifiés par AJO sont ceux des critères à justifier obligatoirement.
- A chaque critère correspond un nombre de points apparaissant dans la colonne « Points ». Pour être classé dans une catégorie donnée, un hôtel doit respecter au minimum un total de points résultant de l'addition de :
 - Points correspondant à des critères obligatoires :

	CATÉGORIE
--	-----------

	1 *	2 *	3 *	4 *	5 *
Nombre de points de critères obligatoires à atteindre (nota)	195	232	257	334	397

Nota.-95 % au moins de ces points doivent être atteints. Les 5 % maximum de points non atteints doivent être compensés par trois fois plus de points résultant de critères à la carte. Ces critères à la carte compensatoires ne peuvent être les mêmes que ceux qui servent à calculer le nombre minimum de points à atteindre dans la catégorie des critères à la carte, indiqué au 2.

Les 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.

2. Points correspondant à des critères à la carte :

	CATÉGORIE				
	1 *	2 *	3 *	4 *	5 *
Minimum de points de critères à la carte à atteindre	25	47	87	109	118

Tableau de classement

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

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.

Lorsque l'espace de réception ou d'accueil est mutualisé entre des hébergements touristiques marchands de catégories différentes, le critère est validé pour le classement en hôtel de tourisme en fonction du nombre de points prévus dans le tableau de classement ci-après. Lorsque la mutualisation s'opère entre un hôtel et une résidence de tourisme, la surface prise en compte est celle correspondant au tableau de classement des résidences de tourisme.

			CATÉGORIES					
CRITÈRES DE CLASSEMENT	Statut du critère	Pts	1*	2*	3*	4*	5*	Précisions
CHAPITRE 1er : ÉQUIPEMENTS								
Extérieurs de l'hôtel								
1	Existence d'une enseigne en bon état	X	2	X	X	X	X	
2	Les jardins et mobiliers	X ou	5	X / NA	X / NA	X / NA	X / NA	Ce critère passe en NA si pas

	doivent être propres et en bon état	NA								d'extérieurs.
3	Façades propres et en bon état	X ou O	5	O	O	X	X	X		
4	Parc ou jardin (au minimum 200 m2)	O	5	O	O	O	O	O		
5	Terrasse privée de l'établissement (50 m2 minimum)	O	4	O	O	O	O	O		
6	Les extérieurs sont éclairés	X ou O ou NA	3	O / NA	O / NA	O / NA	X / NA	X / NA		Ce critère passe en NA si pas d'extérieurs.
7	Mise en valeur des bâtiments par végétation ou fleurissement	X ou O AJO	5	O	O	O	O	X		AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
		Hall de réception et salon								
Hall de réception										
8	Entrée de l'hôtel indépendante et privative	X ou O	2	O	X	X	X	X		
9	La tenue du personnel d'accueil doit être propre	X ONC	2	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC		
10	Existence d'un système de chauffage en état de fonctionnement dans le hall	X	2	X	X	X	X	X		Sauf Guadeloupe, Martinique, Réunion, Mayotte et Guyane. A vérifier par tout moyen.
11	Existence d'un système de climatisation en état de fonctionnement dans	O	3	O	O	O	O	O		Sauf Saint-Pierre et Miquelon, haute montagne (> 1 500 mètres d'altitude) et établissements saisonniers (hiver

	le hall								octobre-mars inclus). A vérifier par tout moyen.
	Surface minimale de l'ensemble constitué par l'espace bar, la salle de petit déjeuner, le(s) salon(s) et le hall d'accueil			mini 20 m2	mini 30 m2	mini 50 m2	mini 70 m2	mini 90 m2	
12	L'ensemble constitué par l'espace bar, la salle petit déjeuner, le salon et le hall d'accueil doit être propre et en bon état	X ONC	2	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	Absence de saletés sur les murs, de peintures écaillées, de papier peint abîmé, de carrelage cassé, de moquette tâchée, de traces de moisissures, de mobiliers cassés...
13	Surface minimale respectée	X	2	X	X	X	X	X	Si l'hôtel compte moins de 10 chambres les surfaces cumulées pourront être minorées de 20 % au maximum.
14	Surface totale majorée	O	5	O	O	O	O	O	Bonification de 1 point par tranche de 10 % de surface supplémentaire, plafonnée à 5 points.
Espace salon, bar, hall d'accueil									
15	Existence d'un espace salon, bar, hall d'accueil	X ou O AJO	5	O	O	X	X	X	Un espace salon, bar, hall d'accueil est composé au minimum de quatre assises et d'une table basse. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
16	Existence d'un système de climatisation en état de fonctionnement dans les salons	O	3	O	O	O	O	O	Sauf Saint-Pierre et Miquelon, haute montagne (> 1 500 mètres d'altitude) et établissements saisonniers (hiver octobre-mars inclus). A vérifier par tout moyen.
Réception et accueil									
17	Existence d'un coffre -fort en état de fonctionnement	O ou NA	2	O	O	O	NA	NA	Critère NA en catégories 4* et 5* car le coffre-fort doit se situer dans la

	à disposition du client dans l'hôtel								chambre.
18	Mise à disposition d'un téléphone en libre accès pour les appels d'urgence	X AJO	2	X	X	X	X	X	Ce critère est validé si toutes les chambres sont équipées d'un téléphone pour les appels d'urgence. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
19	Mise à disposition de chariot à bagages propre et en bon état	X ou O	2	O	O	O	O	X	1 équipement minimum.
Salle de petit-déjeuner									
20	Existence d'un système de climatisation en état de fonctionnement dans la salle de petit-déjeuner	O	3	O	O	O	O	O	Sauf Saint-Pierre et Miquelon et haute montagne (> 1 500 mètres d'altitude). A vérifier par tout moyen.
Restaurant									
21	Existence d'un système de climatisation en état de fonctionnement dans le restaurant	X ou O ou NA	3	O / NA	O / NA	O / NA	O / NA	X / NA	Sauf Saint-Pierre et Miquelon et haute montagne (>1 500 mètres d'altitude). A vérifier par tout moyen. Passe en NA en l'absence de restaurant.
22	Les horaires des services sont affichés	X ou NA AJO	5	X / NA	X / NA	X / NA	X / NA	X / NA	AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection. Passe en NA en l'absence de restaurant.
Bar Salon									
23	Distributeur automatique payant avec boissons froides ou boissons chaudes	X ou O	1	X	X	O	O	O	
Sanitaires communs									

24	Sanitaire commun homme - femme	X	3	X	X	X	X	X	Sanitaires séparés hommes / femmes pour les catégories 4* et 5*.
Equipement électrique des locaux communs									
25	Eclairage en état de fonctionnement dans les couloirs, dégagements et locaux communs	X AJO	2	X	X	X	X	X	AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
Télécommunication									
26	Accès internet par un réseau local sans fil (WiFi) dans les parties communes	X ou O AJO	5	O	X	X	X	X	La connexion doit permettre au minimum la possibilité de consulter des courriels (bas débit). En cas d'impossibilité technique justifiée de l'installation du réseau local sans fil, une connexion filaire ou autre système permettant d'avoir une connexion internet devient obligatoire. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
27	Accès internet par un réseau local sans fil (WiFi) gratuit dans les parties communes	O	5	O	O	O	O	O	La connexion doit permettre au minimum la possibilité de consulter des courriels (bas débit).
CHAMBRES, SALLE DE BAINS ET SANITAIRES									
28	Les chambres sont propres et en bon état (murs, sol, plafond)	X ONC	5	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	Absence de saletés sur les murs, de peintures écaillées, de papier peint abîmé et déchiré, de carrelage cassé, de moquette tâchée, de traces de moisissures, de mobiliers cassés...
Surfaces (en m2)									
Surfaces hors sanitaires pour									

	un maximum de 30 % des chambres								
29	Surface minimale pour chambre 1 personne hors sanitaires en catégorie 1*			8					
30	Surface minimale pour chambre 2 personnes hors sanitaires en catégorie 1*			9					
31	Surface minimale pour chambre 3 personnes hors sanitaires en catégorie 1*			9					
32	Surface minimale pour chambre 4 personnes hors sanitaires en catégorie 1*			13					
33	Surface minimale pour chambre 5 personnes hors sanitaires en catégorie 1*			23					
34	Surface minimale pour chambre 6 personnes hors sanitaires en catégorie 1*			28					
35	Surface minimale des sanitaires en catégorie 1*			1,5					
Surfaces sanitaires compris									
36	Surface minimale de la chambre 1 personne sanitaires compris			9,50	9,75	11,5	14,0	20,0	<p>Tolérance accordée pour la catégorie 1* seulement : Au moins 70 % des chambres doivent être équipées de sanitaires privés (WC et salle d'eau), sanitaires communs autorisés pour un maximum de 30 % des chambres. Pour les catégories 2*, 3*, 4* et 5* : obligation de chambres avec sanitaires privés. La hauteur sous plafond ne peut être inférieure à 1,80 m pour la mesure des surfaces. Au-delà de 6 personnes la surface est majorée de 5 m² par personne. Le nombre maximum de personnes par chambre est plafonné à 8.</p> <p>Une tolérance de - 10 % est accordée sur la surface minimale de la chambre sanitaires compris pour un maximum</p>

37	Surface minimale de la chambre 2 personnes sanitaires compris			10,50	10,75	13,5	16,0	24,0	
38	Surface minimale de la chambre 3 personnes sanitaires compris			10,50	12,75	14,5	17,0	26,0	
39	Surface minimale de la chambre 4 personnes sanitaires compris			14,50	15,75	17,5	20,0	30,0	
40	Surface minimale de la chambre 5 personnes sanitaires compris			24,0	24,0	24,0	25,0	35,0	
41	Surface minimale de la chambre 6 personnes sanitaires compris			29,0	29,0	29,0	30,0	40,0	
42	Surface totale minimum de la chambre conforme	X	5	X	X	X	X	X	
43	Surface totale de chambre majorée	O AJO	5	O	O	O	O	O	Bonification de 1 point par tranche de 10 % de surface supplémentaire dans au moins 50 % des chambres. Plafonnée à 5 points maximum. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
44	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.
45	Chambres avec balcon ou loggia (2 m2 minimum) dans au minimum 25 % des chambres	O	2	O	O	O	O	O	Bonification de 1 point par tranche de 25 % supplémentaire.

de 20 % des chambres. La hauteur sous plafond ne peut être inférieure à 1,80 m pour la mesure des surfaces. La surface minimale des sanitaires est d'au minimum 1,5 m2. Au -delà de 6 personnes la surface est majorée de 5 m2 par personne. Le nombre maximum de personnes par chambre est plafonné à 8.

Bonification de 1 point par tranche de 10 % de surface supplémentaire dans au moins 50 % des chambres. Plafonnée à 5 points maximum. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

Bonification de 1 point par tranche de 25 % supplémentaire.

Bonification de 1 point par tranche de 25 % supplémentaire.

Equipements et mobiliers (dont électriques)									
46	Toutes les chambres sont équipées d'une télévision couleur avec télécommande	X ou O ou NA	5	O	X	NA	NA	NA	Se référer au critère 48 pour les catégories 3*, 4* et 5*.
47	Existence d'une salle télévision	X ou O ou NA	3	X / O	NA	NA	NA	NA	Pour la catégorie 1* ce critère passe optionnel si le critère 46 est validé.
48	Toutes les chambres sont équipées d'une télévision couleur à écran plat	X ou O	5	O	O	X	X	X	
49	Possibilité d'accéder à des chaînes internationales	X ou O AJO	3	O	O	O	X	X	Au minimum deux chaînes internationales pour valider ce critère. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
50	Radio dans toutes les chambres	X ou O	2	O	O	O	O	X	Radio sur télévision acceptée.
51	Lecteur de DVD sur demande avec prêt de DVD	O	3	O	O	O	O	O	
52	Console de jeux vidéo sur demande avec prêt de jeux vidéo	O	3	O	O	O	O	O	
53	Mise à disposition de vidéos sur la télévision dans toutes les chambres	O	3	O	O	O	O	O	
Literie									
54	Respect des dimensions	X ou	5	X	X	X	X	NA	Les mesures correspondent à la

	minimales des lits dans 100 % des chambres : Dimension minimale du lit simple : 0,90 × 1,90 Dimension minimale du lit double : 1,40 × 1,90 Dimension minimale des lits jumeaux : 2 × 0,80 × 1,90	NA							dimension des matelas. Les chambres composées exclusivement de lits superposés ne sont pas autorisées dans chacune des catégories.
55	Mise en place de lits aux dimensions majorées dans 100 % des chambres. Dimension minimale du lit simple : au moins 1,20 × 2,00 Dimension minimale du lit double : au moins 1,60 × 2,00 Dimension minimale des lits jumeaux : au moins 2 × 0,90 × 2,00	X ou O	3	O	O	O	O	X	Les mesures correspondent à la dimension des matelas. Les chambres composées exclusivement de lits superposés ne sont pas autorisées dans chacune des catégories.
56	Présence de lits de grandes tailles (matelas d'une ou deux pièces de dimension minimum : 180 cm x 200 cm)	O	5	O	O	O	O	O	Bonification de 1 point pour 10 % des chambres équipées, 2 points pour 20 %, 3 points pour 30 %, 4 points pour 40 %, 5 points pour 50 %. Plafonné à 5 points. Si présence de deux matelas jumeaux, alors l'ajout d'un sur matelas devient obligatoire.
57	Lit pour bébé sur demande propre et en bon état	X AJO	3	X	X	X	X	X	AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
58	Oreiller supplémentaire	X	2	X	X	X	X	X	Sur demande dans les catégories en 1 et 2 étoiles. A disposition dans 100 % des chambres à partir de la catégorie 3 étoiles.
59	Couverture supplémentaire	X	2	X	X	X	X	X	Sur demande dans les catégories en 1 et 2 étoiles. A disposition dans 100 % des chambres à partir de la catégorie 3 étoiles. La présence d'une couette valide ce critère.

60	Le linge de lit est propre et en bon état	X ONC	5	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	Absence de tâches, de trous, de décoloration.
61	La literie est propre et en bon état	X ONC	5	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	Ensemble constitué par matelas et sommier. Absence de tâches, de trous, de décoloration.
62	Existence de dispositif de protection de matelas (alèse ou housse de protection)	X AJO	3	X	X	X	X	X	Les protections en plastique ne sont pas acceptées. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
63	Dispositif permettant de faciliter le changement du linge de lit dans 100% des chambres	O AJO	3	O	O	O	O	O	Exemples : dispositif de relevage de lit, système de housse / déhousseage. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
Linge de toilette									
64	Présence de linge de toilette en quantité suffisante	X	5	X	X	X	X	X	La quantité suffisante correspond à la capacité d'accueil de la chambre. Pour les catégories 1* et 2* au minimum 1 serviette par occupant possible. Pour les catégories 3*, 4*, 5* au minimum 1 grande serviette + 1 petite serviette + 1 tapis de bain.
65	Possibilité d'obtenir du linge de toilette supplémentaire	X VM	2	X	X	X	X VM	X VM	VM : Ce service doit être testé et vérifié en visite mystère.
66	Peignoir en quantité suffisante	X ou O	3	O	O	O	O	X	La quantité suffisante correspond à la capacité d'accueil de la chambre.
Equipement électrique de la chambre									
67	Tous les éclairages fonctionnent et sont en bon état	X AJO	3	X	X	X	X	X	AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

68	Présence d'un éclairage sur bureau ou table en état de fonctionnement	X ou O	2	O	O	X	X	X	
69	Eclairage en tête de lit avec interrupteur indépendant	X	2	X	X	X	X	X	
70	Liseuse orientable en tête de lit	O	3	O	O	O	O	O	
71	Prise de courant libre d'utilisation dans la chambre	X	3	X 1 prise	X 1 prise	X 1 prise	X 2 prises	X 2 prises	En catégorie 1*, 2*, 3* : 1 prise libre d'utilisation exigée. En catégorie 4* et 5* : 2 prises libres d'utilisation exigées. Les fiches multiples ou socles mobiles ne valident pas le critère.
72	Prise de courant supplémentaire, libre d'utilisation, située près du lit	O	2	O	O	O	O	O	Les fiches multiples ou socles mobiles ne valident pas le critère. La prise de courant est différente de celle(s) utilisée(s) pour valider le critère précédent.
73	Prise de courant supplémentaire, libre d'utilisation, située près de la table ou du bureau	O	2	O	O	O	O	O	Les fiches multiples ou socles mobiles ne valident pas le critère. La prise de courant est différente de celle(s) utilisée(s) pour valider le critère 71.
74	Interrupteur éclairage central près du lit (Va et vient)	X ou O	5	O	O	O	X	X	
75	Variateur permettant de moduler l'intensité lumineuse de l'éclairage central	O	4	O	O	O	O	O	
Equipement mobilier de la chambre									

76	Tous les équipements et mobiliers sont propres et en bon état	X ONC	5	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	Absence de mobiliers cassés, déboîtés et sales.
77	Présence d'une pancarte « Ne pas déranger »	X ou O	2	O	X	X	X	X	
78	Penderie ou système équivalent équipée d'au minimum 5 cintres de qualité	X ou NA	3	X	X	X	NA	NA	
79	Penderie ou système équivalent équipée d'au minimum 6 cintres de qualité	X ou NA	3	NA	NA	NA	X	X	
80	Rangement étagé à plat pour le linge	X	4	X	X	X	X	X	
81	Tablette de chevet	X	2	X	X	X	X	X	Pour les catégories 4* et 5* : au moins 1 par personne.
82	Présence d'assises	X	2	X	X	X	X	X	Pour les catégories 1*, 2*, 3* : Au minimum une assise en chambre. Pour les catégories 4*, 5* : Au minimum deux assises en chambre.
83	Présence de fauteuil ou banquette	O	3	O	O	O	O	O	
84	Table ou bureau	X ou O	2	O	X	X	X	X	
85	Table basse ou desserte supplémentaire	O	2	O	O	O	O	O	
86	Porte-bagages pliant ou fixe	X ou O	2	O	O	O	X	X	

87	Miroir	X	2	X	X	X	X	X	<p>Pour les catégories 1* et 2* le miroir peut se trouver dans la salle de bain. Pour les autres catégories, il doit se trouver dans la partie chambre. Ce critère est validé si présence de miroir en pied.</p>
88	Miroir en pied	X ou O	3	O	O	O	X	X	<p>Les points se cumulent avec la ligne précédente. Il doit se trouver dans la partie chambre.</p>
89	Minibar propre et en état de fonctionnement	X ou O AJO	2	O	O	O	O	X	<p>Le minibar doit contenir au moins 3 gammes de boissons + 3 gammes de produits alimentaires pour valider ce critère. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.</p>
90	Corbeille à papier dans la chambre	X ou O	2	O	O	O	X	X	<p>En supplément de la poubelle de la salle de bains.</p>
Téléphonie et communication									
91	Téléphone dans la chambre dédié à l'accès des services de l'hôtel	X ou O	2	O	O	X	X	X	
92	Téléphone avec « Sélection directe à l'arrivée »	X ou O	2	O	O	O	O	X	<p>Etre joint directement de l'extérieur / Pour la catégorie 5* : Téléphone sans fil obligatoire.</p>
93	Accès internet par un réseau local sans fil (WiFi) dans toutes les chambres	X ou O AJO	5	O	X	X	X	X	<p>La connexion doit permettre au minimum la possibilité de consulter des courriels (bas débit). En cas d'impossibilité technique justifiée de l'installation du réseau local sans fil, une connexion filaire ou autre système permettant d'avoir une connexion internet devient obligatoire. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection</p>

94	Accès internet par un réseau local sans fil (WiFi) gratuit dans toutes les chambres	O	5	O	O	O	O	O	La connexion doit permettre au minimum la possibilité de consulter des courriels (bas débit).
95	Accès internet filaire dans toutes les chambres	O	3	O	O	O	O	O	Possibilité de connexion « haut débit ».
Equipements sécurité des clients									
96	Coffre- fort dans la chambre en état de fonctionnement	X ou O	4	O	O	O	X	X	
97	Judas	O	1	O	O	O	O	O	
98	Dispositif complémentaire de sécurisation de la chambre	O	2	O	O	O	O	O	Verrou ou entrebâilleur.
Equipements pour le confort des clients									
99	Dispositif de réveil ou service de réveil	X	2	X	X	X	X	X	Equipement ou service.
100	Existence d'un système de chauffage en état de fonctionnement	X	2	X	X	X	X	X	Sauf Guadeloupe, Martinique, Réunion, Mayotte et Guyane. A vérifier par tout moyen.
101	Existence d'un système de climatisation en état de fonctionnement	X ou O	3	O	O	O	X	X	Sauf Saint Pierre et Miquelon et haute montagne (>1 500 mètres d'altitude). A vérifier par tout moyen.
102	Occultation opaque extérieure (volets roulants, persiennes, etc.) ou intérieure (rideaux,	X AJO	5	X	X	X	X	X	Le dispositif doit couvrir toute la surface vitrée. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

	doubles rideaux, etc.) dans chaque chambre								
103	Toutes les chambres sont équipées de double vitrage	O	4	O	O	O	O	O	La présence d'un dispositif de double fenêtrage valide ce critère.
104	Confort acoustique : l'environnement de la chambre est calme	X ou NA VM	5	NA	NA	NA	X VM	X VM	Absence de bruits répétitifs provenant des parties communes ou chambres voisines. VM : Testé et vérifié en visite mystère.
Equipements complémentaires									
105	Mise à disposition d'un fax et/ou d'une imprimante dans la chambre sur demande	X ou O	2	O	O	O	O	X	
106	Présence d'une bouilloire propre et en état de fonctionnement avec plateau de courtoisie	X ou O AJO	3	O	O	O	O	X	Le plateau est composé au minimum de : deux tasses, de sachets de thé, infusions, sucre, dosettes de café soluble (sauf si présence de machine à expresso). La présence d'un appareil permettant la production d'eau chaude valide ce critère. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
107	Présence d'une machine à expresso propre et en état de fonctionnement	O	2	O	O	O	O	O	Le nécessaire à café et dosettes doivent être présents. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
108	Mise à disposition d'un ordinateur dans la chambre sur demande	X ou O	3	O	O	O	O	X	
109	Mise à disposition d'une tablette tactile dans la chambre sur demande	O	2	O	O	O	O	O	
110	Présence d'un guide de	X ou	3	O	O	X	X	X	Le support peut être papier ou

	services présentant l'ensemble des services et tarifs de l'hôtel (room directory)	O AJO								numérique. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection
111	Présence d'un guide de services présentant l'ensemble des services et tarifs de l'hôtel en 1 langue étrangère (room directory)	X ou O AJO	2	O	O	O	X	X		Les points se cumulent avec la ligne précédente. Le support peut être papier ou numérique. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
112	Valet	O	2	O	O	O	O	O		Cintre posé sur pied.
113	Mise à disposition d'un équipement de repassage individuel sur demande	X ou O VM	4	O	O	X	X VM	X VM		Table à repasser + fer obligatoire VM : Ce service doit être testé et vérifié en visite mystère.
114	Matériel de repassage individuel en place dans 100% des chambres	O	2	O	O	O	O	O		Table à repasser + fer obligatoire.
115	Nécessaire de correspondance	X ou O	3	O	O	O	X	X		Support papier + matériel d'écriture au minimum.
116	Nécessaire à chaussures	X ou O	1	O	O	O	O	X		Kit de cirage : éponge + cirage noir
117	Nécessaire à couture	X ou O	1	O	O	O	X	X		Kit de couture : fils + aiguilles
118	Présence de suites	O	5	O	O	O	O	O		Une suite est composée d'au moins une chambre et d'un salon séparé. Au moins 10 % de suites sur le total des chambres pour valider ce critère.
119	Existence d'une entrée dans 50 % des chambres au minimum	O AJO	3	O	O	O	O	O		AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

120	Bloc kitchenette équipé d'une ventilation mécanique dans au moins 50 % des chambres	O	5	O	O	O	O	O	La ventilation mécanique (VMC) ne dispense pas d'un ouvrant donnant sur l'extérieur du bâtiment obligatoire dans toutes les chambres.
Sanitaires privés									
121	Tous les sanitaires sont propres et en bon état	X ONC	5	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	Le sol, le plafond, la paroi de douche (ou rideau de douche) et les murs sont propres et en bon état (absence de moisissures, saletés, traces de calcaire, cheveux...). Absence de carrelage cassé et de revêtement abîmé.
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	X ONC	5	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	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 (salle d'eau + WC) pour 8 chambres non équipées et au minimum 1 sanitaire commun par étage.
123	Mise en place de douches ou baignoires aux dimensions supérieures aux standards dans au moins 10 % des chambres : Standards douches : 80 cm x 80 cm Standard baignoires : 160 cm x 70 cm	O AJO	5	O	O	O	O	O	Bonification de 1 point par tranche de 10 % des chambres équipées - plafonnée à 5 points. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
Toilettes séparées de la salle de bains									
124	WC indépendants de la salle de bains dans au moins 50 % des	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

	chambres									indépendant et fermé.
125	WC indépendants de la salle de bains dans 100 % des chambres	O	3	O	O	O	O	O	O	L'option n'est pas applicable dans le cas d'une salle de bains ouverte sur la chambre car le WC doit être indépendant et fermé. Les points se cumulent avec la ligne précédente.
Douches et baignoires séparées										
126	Existence d'une douche et d'une baignoire séparées dans au moins 50 % des chambres.	O	2	O	O	O	O	O	O	
127	Existence d'une douche et d'une baignoire séparées dans 100 % des chambres.	O	3	O	O	O	O	O	O	Les points se cumulent avec la ligne précédente.
Equipement des salles de bains										
128	L'ensemble des équipements des salles de bains sont propres et en bon état	X ONC	5	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	Absence de mobiliers cassés ou déboîtés, absence de saletés.
129	Eclairage principal avec éclairage au-dessus du lavabo	X	3	X	X	X	X	X	X	
130	1 prise de courant rasoir près du lavabo	X	2	X	X	X	X	X	X	1 prise de courant classique près du lavabo valide ce critère.
131	Sèche-cheveux	X ou O	4	O	O	O	X	X	X	
132	Téléphone dans la salle de bain	X ou O	2	O	O	O	O	O	X	Un téléphone sans fil dans la chambre valide ce critère.

133	Bidet dans 25 % des chambres au minimum	O	2	O	O	O	O	O	
134	Fourniture sur demande d'un nécessaire d'hygiène par occupant possible de la chambre	X ou O	1	O	O	O	O	X	Le nécessaire d'hygiène comporte au minimum une brosse à dent, un peigne, un rasoir jetable, un produit pour rasage, une protection féminine.
135	Présence de produits d'accueil	X AJO	5	X	X	X	X	X	Au minimum 1 savon ou 1 gel douche + 1 shampoing dans 100 % des chambres. Le shampoing-douche valide ce critère. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
136	Existence d'une poubelle près du lavabo	X	3	X	X	X	X	X	Une poubelle encastrée valide le critère.
137	Existence d'un miroir grossissant réglable	O	3	O	O	O	O	O	
138	Existence d'un radiateur porte serviette en état de fonctionnement	O	3	O	O	O	O	O	
139	Existence d'une patère	X	2	X	X	X	X	X	
ÉQUIPEMENTS SPÉCIFIQUES									
Locaux et équipements spécifiques									
140	Mise à disposition sur demande d'équipements pour bébé : chaise haute, matériel pour réchauffer la nourriture, matelas à langer - propres et en bon état	X AJO	3	X	X	X	X	X	Chauffe biberon sur demande en chambre pour la catégorie 5*. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

141	Local de repassage à disposition de la clientèle (fer + table à repasser)	0	2	0	0	0	0	0	
142	Machine à cirer les chaussures à disposition de la clientèle	0	2	0	0	0	0	0	
Parkings et garages									
143	Existence d'un parking ou garage privatif	0	5	0	0	0	0	0	
144	Existence d'un local ou d'emplacements à vélos	0	2	0	0	0	0	0	
Services annexes									
145	Navette privée d'accès à l'hôtel à disposition de la clientèle	0	3	0	0	0	0	0	
146	Journaux d'information dans les parties communes (support papier ou numérique)	X AJO	2	2 titres X	2 titres X	2 titres X	3 titres X	4 titres dont un en anglais X	Catégorie 1*, 2*, 3* : Au moins 2 titres différents. Catégorie 4* : Au moins 3 titres différents. Catégorie 5* : Au moins 4 titres différents dont un en anglais. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection
Jeux de plein air									
147	Espace dédié à la pratique d'un sport de plein air	0	5	0	0	0	0	0	Exemples : Tennis, volleyball, basketball, badminton...
148	Mini golf	0	4	0	0	0	0	0	
149	Espace de jeux pour enfants comportant au	0	4	0	0	0	0	0	

	moins deux types de jeux								
Equipement intérieur de divertissement									
150	Salle de jeux de société intérieure avec fourniture des jeux pour tous âges	O AJO	5	3 jeux O	3 jeux O	5 jeux O	5 jeux O	8 jeux O	Le nombre de jeux par catégories s'applique au minimum. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
151	Présence d'un billard	O	3	O	O	O	O	O	
152	Présence d'une salle de jeux vidéos	O	3	O	O	O	O	O	
153	Présence d'une salle de projection privée	O	3	O	O	O	O	O	
Equipements de remise en forme et détente									
154	Existence d'un espace de remise en forme (fitness) équipé, propre et en bon état	O AJO	3	2 équipements O	2 équipements O	3 équipements O	4 équipements O	5 équipements O	Pour la salle de remise en forme : Catégorie 1*, 2* : au minimum 2 équipements. Catégorie 3* : au minimum 3 équipements. Catégorie 4* : au minimum 4 équipements. Catégorie 5* : au minimum 5 équipements. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
155	Existence d'un spa propre et en bon état	O AJO	4	O	O	O	O	O	Pour le SPA : au minimum 2 équipements parmi : jacuzzi, hammam, sauna et un service soins esthétiques ou massages en cabine individuelle. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
156	Existence d'une piscine extérieure propre et en bon état	O	4	O	O	O	O	O	

157	Existence d'une piscine intérieure propre et en bon état	O	4	O	O	O	O	O	
Autres équipements de remise en forme et détente									
158	Existence d'un business corner propre et en bon état	O	3	O	O	O	O	O	
159	Existence d'une salle de réunion pouvant accueillir 15 personnes au minimum, propre et en bon état	O	4	O	O	O	O	O	Présence de 15 assises au minimum.
Ascenseurs									
160	5 niveaux (4 étages) ou plus	X ou O ou NA AJO	5	O	X	NA	NA	NA	AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
161	4 niveaux (3 étages)	X ou O ou NA AJO	5	O	O	X	NA	NA	AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
162	3 niveaux (2 étages)	X ou O AJO	5	O	O	O	X	X	AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
163	2 niveaux (1 étage)	O AJO	5	O	O	O	O	O	AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
164	Monte-charge ou 2e ascenseur	X ou O AJO	5	O	O	O	X / O	X / O	L'exigence est applicable pour les hôtels de catégories 4* et 5* de plus de 50 chambres et d'au moins 2 étages. Elle reste optionnelle pour les catégories 4* et 5* de moins de 50

									chambres. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.	
CHAPITRE 2 : SERVICE AU CLIENT										
			QUALITÉ ET FIABILITÉ DE L'INFORMATION CLIENT							
165	Existence d'un site internet présentant l'établissement, ses prestations et ses tarifs	X AJO	3	X	X	X	X	X	AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.	
166	Un module de réservation en ligne est disponible directement sur le site internet	X ou O AJO	5	O	O	O	X	X	La réservation sur le site internet du réseau de l'établissement est acceptée. Il s'agit d'une réservation ferme avec confirmation automatique. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.	
167	Le client peut faire sa demande de réservation depuis un accès présent sur le site internet	X ou NA AJO	3	X	X	X	NA	NA	Un formulaire de contact ou un lien vers une adresse Email dédiée à la réservation valide ce critère. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.	
168	Le site internet est « web adaptatif »	X ou O AJO	3	O	O	O	O	X	Adaptation du site internet sur tout support numérique avec la technologie « responsive web design ». AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.	
169	Existence d'un site internet présentant l'établissement, ses prestations et ses tarifs dans une langue étrangère	X ou O AJO	3	O	X	X	X	X	AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.	
170	Existence d'un site internet présentant l'établissement, ses prestations et ses tarifs	X ou O AJO	3	O	O	O	O	X	Les points se cumulent avec la ligne précédente. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.	

	en deux langues étrangères									
171	Existence d'un site internet présentant l'établissement, ses prestations et ses tarifs en trois langues étrangères	O	2	O	O	O	O	O		Les points se cumulent avec la ligne précédente.
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	X AJO	5	X	X	X	X	X		AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
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	X	3	X	X	X	X	X		
174	La réservation est possible par téléphone 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7	X ou O	3	O	O	O	O	X		
175	Confirmation détaillée et systématique de la réservation par mail ou par courrier	X ou O	4	O	X	X	X	X		
Réception et accueil										
Présence minimale pour l'accueil				8 h mini/jour	10 h mini/jour	12 h mini/jour	12 h mini/jour < 30	12 h mini/jour < 30		

							chambres - 24 h / 24 à partir de 30 chambres	chambres - 24 h / 24 à partir de 30 chambres	
176	Respect de la présence minimale pour l'accueil	X ou O AJO	5	X	X	X	X / O	X / O	Présence obligatoire 24 h/24 à partir de 4* pour les établissements de plus de 30 chambres. Pour 4* et 5* de moins de 30 chambres le critère passe en optionnel. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
177	Présence à l'accueil 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7	O	5	O	O	O	O	O	
Compétences et services en réception									
178	Les éléments de la réservation sont reformulés à l'arrivée	X ou NA VM	4	NA	NA	NA	X VM	X VM	VM : Ce service doit être testé et vérifié en visite mystère. Ce critère est noté en NA en l'absence de visite mystère.
179	Le client est informé pour son installation par des indications claires	X ou NA VM	2	NA	NA	NA	X VM	X VM	VM : Ce service doit être testé et vérifié en visite mystère. Ce critère est noté en NA en l'absence de visite mystère.
180	Le client est accompagné dans son installation	X ou O ou NA VM	3	NA	NA	NA	O	X VM	Proposition systématique en catégorie 5 étoiles*. VM : Ce service doit être testé et vérifié en visite mystère. Ce critère est noté en NA en l'absence de visite mystère.
181	Le personnel est capable d'informer le client sur les offres touristiques dans les alentours	X ou NA VM	4	NA	NA	NA	X VM	X VM	VM : Ce service doit être testé et vérifié en visite mystère. Ce critère est noté en NA en l'absence de visite mystère.
182	Une information sur l'offre touristique locale est	X ou O	2	O	X	X	X	X	Présence de brochures touristiques, plan de ville, informations locales...

	accessible et disponible								
183	Présence d'une trousse de secours	X AJO	4	X	X	X	X	X	Exemple : compresses stériles, pansements, sparadrap hypoallergénique, bandes extensibles, ciseaux à bouts ronds... AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
184	Présence d'un service de conciergerie facilement identifiable par la clientèle	X ou O VM	4	O	O	O	O	X VM	VM : 2 services sont à tester et à vérifier en visite mystère. En général le service conciergerie comprend les concierges, les voituriers, les bagagistes, les grooms, les chasseurs. Le concierge est responsable de l'organisation du séjour des clients et répond à chaque demande durant le séjour : réservations, transports, conseils, achats...
185	Prise en charge des bagages	X ou O VM	2	O	O	O	X VM	X VM	Proposition systématique en catégorie 4 et 5*. VM : Ce service doit être testé et vérifié en visite mystère.
186	Bagagerie sécurisée	X ou O	2	O	O	O	X	X	
187	Un service de voiturier est proposé	X ou O	5	O	O	O	O	X / O	Ce service est obligatoire en catégorie 5* si l'hôtel ne dispose pas de garage ou de parking privatif sécurisé. Le critère devient optionnel en catégorie 5* si il existe un garage ou parking privatif sécurisé.
188	Paiement possible par carte de crédit	X	3	X	X	X	X	X	
189	Possibilité d'effectuer un change de devises	O	3	O	O	O	O	O	
190	Mise à disposition d'adaptateur(s)	X ou O	3	O	O	X	X	X	1 pour 15 chambres au minimum (plafonné à 20).

	électrique(s) à la réception									
191	Mise à disposition d'un questionnaire de satisfaction pour les clients	O	3	O	O	O	O	O		Les avis publiés sur internet ne sont pas acceptés pour valider le critère. Le questionnaire peut être en format papier ou sous forme numérique.
192	Existence d'un système de collecte et de traitement des réclamations reçues dans l'établissement	X AJO	5	X	X	X	X	X		AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection. Les sites d'avis en ligne sont acceptés pour valider le critère si l'exploitant répond aux avis négatifs.
193	Personnel pratiquant une langue officielle européenne en plus du français	X ou O AJO	2	O	X	X	X	X		Il s'agit du personnel uniquement en contact avec la clientèle : Ex accueil, conciergerie, room service, restauration... AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
194	Personnel pratiquant deux langues étrangères dont l'anglais	X ou O AJO	3	O	O	O	X	X		Les points se cumulent avec la ligne précédente. Il s'agit du personnel uniquement en contact avec la clientèle : Ex accueil, conciergerie, room service, restauration... AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
195	Personnel pratiquant trois langues étrangères dont l'anglais	O	5	O	O	O	O	O		Les points se cumulent avec la ligne précédente. Le personnel en contact avec la clientèle : Accueil, conciergerie, room service, restauration...
196	Le client identifie rapidement les langues parlées par le personnel de l'établissement	X ou O AJO	3	O	X	X	X	X		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. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
197	Prise en charge du nettoyage des vêtements	X ou O	3	O	O	O	X	X		Service sur place ou externalisé.

198	Les équipes sont engagées dans une démarche qualité	O AJO	5	O	O	O	O	O	La démarche doit être reconnue au titre du plan Qualité Tourisme. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
Chambres									
199	Service « couverture »	X ou O VM	2	O	O	O	O	X VM	Préparation de la chambre pour la nuit. VM : Ce service doit être vérifié en visite mystère.
200	Service d'entretien des chaussures sur demande	O	4	O	O	O	O	O	Entretien : Nettoyage, cirage...
Service de restauration, petit-déjeuner, boissons									
Service petit-déjeuner									
201	Petit-déjeuner continental servi en salle dans un espace dédié	X	5	X	X	X	X	X	
Nombre de gammes minimales de produits au petit déjeuner				5 gammes de produits	7 gammes de produits	9 gammes de produits	11 gammes de produits	13 gammes de produits	Présence minimale d'un produit par gamme en 1*, 2*, 3*, 4*. Deux produits par gamme en 5*
202	Petit-déjeuner en buffet ou à la carte respectant le nombre de gammes de produits	X AJO	5	X	X	X	X	X	Détail des gammes : boissons chaudes (café, chocolat, thé) obligatoire, jus de fruits, fruits frais, charcuterie, plat chaud, produit lacté, céréales, fromage, confiture et beurre, viennoiserie, pain, fruit sec ou compote, produits allégés. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
203	Petit déjeuner en buffet ou à la carte dépassant le nombre de gammes minimum de produits	O	5	O	O	O	O	O	
204	Utilisation régulière d'au moins deux produits issus de la production régionale	X ou O AJO	3	O	O	O	X	X	AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

	ou du commerce équitable ou de l'agriculture biologique								
205	Petit-déjeuner servi en terrasse	O	2	O	O	O	O	O	
206	Petit-déjeuner pouvant être servi dans les chambres	X ou O	4	O	O	O	X	X	
Restauration									
207	Présence d'un restaurant avec service du midi et/ou soir	X ou O	3	O	O	O	O	X / O	Obligatoire pour les établissements 5* de plus de 60 chambres. Le restaurant doit soit se situer dans l'établissement soit être contigu à l'immeuble principal.
208	Possibilité de plateau repas ou « En-Cas »	X ou O	3	O	O	O	X	X	La présence d'un room service valide ce critère.
209	Room Service 19 heures sur 24, les horaires doivent être affichés	X ou O ou NA VM	3	O	O	O	O	X ou NA VM	Obligatoire en catégorie 5* pour les hôtels de moins de 50 chambres. Pour la catégorie 5* ce critère passe en NA pour les hôtels de plus de 50 chambres. VM : Ce service doit être testé et vérifié en visite mystère.
210	Room Service 24 heures sur 24, les horaires doivent être affichés	X ou O VM	3	O	O	O	O	X ou O VM	Obligatoire en catégorie 5 étoiles* à partir de 50 chambres. Pour la catégorie 5* ce critère passe en optionnel pour les hôtels de moins de 50 chambres. VM : Ce service doit être testé et vérifié en visite mystère.
Service de boissons									
211	Présence d'un bar avec au minimum un service de boissons de catégorie 1	X ou O ou NA	2	O	O	X	X	NA	Un distributeur automatique payant ne valide pas le critère.

212	Présence d'un bar avec service de boissons de toutes catégories	X ou O	4	O	O	O	O	X	Obligatoire en catégorie 5* sous réserve de la législation régissant les licences IV. Affichage de la licence IV obligatoire.
Services annexes									
213	Soins esthétiques	O	3	O	O	O	O	O	Services effectués sur place.
214	Coiffeur	O	3	O	O	O	O	O	
215	Possibilité d'animateur en salle de remise en forme	O	3	O	O	O	O	O	
216	Possibilité de massages détente	O	3	O	O	O	O	O	
217	Service de garderie pour enfants	O	5	O	O	O	O	O	
218	Animaux de compagnie admis	O	3	O	O	O	O	O	L'information doit être portée à la connaissance du client dans les supports d'informations commerciales pour valider le critère. La politique d'accueil des animaux est libre.
CHAPITRE 3 : ACCESSIBILITÉ ET DÉVELOPPEMENT DURABLE									
Accessibilité aux personnes handicapées et/ou à mobilité réduite									
219	Informations concernant l'accessibilité sur les supports d'information (guide, web...)	X AJO	2	X	X	X	X	X	AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
220	Sensibilisation du personnel à l'accueil des clients en situation de	X AJO	3	X	X	X	X	X	AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

	handicap								
221	Formation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap	O	5	O	O	O	O	O	Tous les types de handicap doivent être évoqués pour la formation.
222	Mise à disposition d'une boucle magnétique portative	O	2	O	O	O	O	O	Sur demande.
223	Mise à disposition d'un fauteuil roulant	O	2	O	O	O	O	O	
224	Cartes clés avec repères tactiles	O	2	O	O	O	O	O	
225	Mise à disposition de télécommande de télévision à grosses touches et de couleurs contrastées	O	1	O	O	O	O	O	
226	Mise à disposition d'un téléphone à grosses touches	O	1	O	O	O	O	O	
227	Mise à disposition de réveils lumineux ou vibreurs	O	1	O	O	O	O	O	
228	Installation de mains courantes dans tous les couloirs	O	1	O	O	O	O	O	
			Environnement et développement durable						
229	Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe de l'énergie	X AJO	2	X	X	X	X	X	Si affichage : présence dans les espaces dédiés au personnel. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

230	Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe de l'eau	X AJO	2	X	X	X	X	X	Si affichage : présence dans les espaces dédiés au personnel. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
231	Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe des déchets	X AJO	2	X	X	X	X	X	Si affichage : présence dans les espaces dédiés au personnel. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
232	Information des clients sur les actions de l'établissement en matière de développement durable	O	3	O	O	O	O	O	
233	Information des clients sur les actions qu'ils peuvent réaliser lors de leur séjour en matière de développement durable	O	3	O	O	O	O	O	
234	Formation du personnel à la gestion économe de l'énergie, de l'eau, des déchets	O AJO	3	O	O	O	O	O	AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
235	Mise en œuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'énergie	O	2	O	O	O	O	O	
236	Chambres équipées à 100 % d'ampoules basse consommation	O	2	O	O	O	O	O	
237	Parties communes ouvertes au public équipées à 100 % d'ampoules basse consommation	O	2	O	O	O	O	O	

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

Fait le 27 janvier 2016.

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

Matthias Fekl

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

Martine Pinville