

# Décrets, arrêtés, circulaires

## TEXTES GÉNÉRAUX

### MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DE L'INDUSTRIE ET DE L'EMPLOI

#### Arrêté du 23 décembre 2009 fixant les normes et la procédure de classement des hôtels de tourisme

NOR : ECEI0929305A

Le secrétaire d'Etat chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services et de la consommation,

Vu le code du tourisme,

Arrête :

**Art. 1<sup>er</sup>.** – L'exploitant d'un hôtel qui souhaite obtenir le classement de son établissement s'adresse à un organisme évaluateur accrédité en application de l'article L. 311-6 du code du tourisme et qui figure sur une liste rendue publique gratuitement sur le site internet de l'organisme mentionné à l'article L. 141-2 du même code.

Lorsqu'un changement dans le statut de l'accréditation intervient (suspension, non-renouvellement, résiliation ou retrait), le comité français d'accréditation (COFRAC) ou tout organisme européen équivalent mentionné à l'article L. 311-6 du code du tourisme en informe dans les meilleurs délais l'organisme mentionné à l'article L. 141-2 du même code.

**Art. 2.** – Pour effectuer la visite de contrôle en vue du classement d'un hôtel, l'organisme évaluateur doit être accrédité selon la norme NF EN ISO / CEI 17020 portant sur les critères généraux pour le fonctionnement de différents organismes procédant à l'inspection, dans les conditions fixées par les annexes A ou C de la norme précitée et selon le programme d'accréditation pour la réalisation des inspections de classement des hôtels publié par le comité français d'accréditation (COFRAC).

L'organisme évaluateur établit le certificat de visite qui comprend :

- le rapport de contrôle mentionné au *a* de l'article D. 311-7 du code du tourisme, conforme au modèle homologué par le présent arrêté, qui figure en annexe 2. Ce rapport inclut le prédiagnostic dont le modèle figure en annexe 3 ;
- la grille de contrôle mentionnée au *b* de l'article D. 311-7 du même code, conforme au modèle homologué par le présent arrêté, qui figure en annexe 4.

L'organisme évaluateur se conforme obligatoirement au guide de contrôle du tableau de classement hôtelier publié sur le site internet de l'organisme mentionné à l'article L. 141-2 du code du tourisme.

**Art. 3.** – Le formulaire de demande de classement mentionné au *a* de l'article D. 311-6 du code du tourisme est conforme au modèle homologué par le présent arrêté qui figure en annexe 5.

**Art. 4.** – La liste des hôtels classés, diffusée gratuitement sur le site internet de l'organisme mentionné à l'article L. 141-2 du code du tourisme, comporte les indications suivantes :

- le nom de l'établissement ;
- les coordonnées postales ;
- le cas échéant, le courriel et l'adresse du site internet ;
- les coordonnées téléphoniques ;
- le nombre d'étoiles ;
- la date d'attribution du classement ;
- la typologie des chambres dont dispose l'hôtel (exemple : standard, supérieur, confort...).

**Art. 5.** – Sont abrogés :

1<sup>o</sup> L'arrêté du 14 février 1986 modifié fixant les normes et la procédure de classement des hôtels et résidences de tourisme en ce qui concerne les dispositions relatives aux hôtels de tourisme, à l'exception de son annexe II ;

2° L'article 2 de l'arrêté du 22 décembre 2008 fixant les normes de classement des hôtels de tourisme.

**Art. 6.** – Le présent arrêté sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris, le 23 décembre 2009.

HERVÉ NOVELLI

## ANNEXE I

### 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

a) Les critères de classement sont classés en trois chapitres « Equipements », « Service au client », « Accessibilité et développement durable » ;

b) La colonne « statut du critère » se réfère au caractère obligatoire ou à la carte de chaque critère. Les critères obligatoires sont notés d'un X. Les critères à la carte sont notés d'un O. Les cases identifiées par NA ne doivent pas être prises en compte pour le critère et la catégorie concernés ;

c) A chaque critère correspond un nombre de points apparaissant dans la colonne « Points ».

Pour être classé dans une catégorie donnée, un hôtel doit respecter au minimum un total de points résultant de l'addition de :

1. Points correspondant à des critères obligatoires :

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

*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.

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	24	45	83	112	118

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

## B. Tableau de classement

CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne "Précisions" du tableau)	Statut du critère	Points	CATEGORIES					Précisions
			1*	2*	3*	4*	5*	
<b>PRE-REQUIS : Pour pouvoir prétendre au classement en hôtel de tourisme, un hôtel doit compter 6 chambres au minimum</b>								
<b>CHAPITRE 1 : EQUIPEMENTS</b>								
<b>EXTERIEURS DE L'HOTEL</b>								
1. Existence et bon état de la signalétique privée de l'établissement dans les zones privatives extérieures de l'hôtel	X	3	X	X	X	X	X	Ce critère est réputé acquis si la réglementation locale ne permet pas la présence d'une telle signalétique
2. Existence d'une enseigne en bon état	X	2	X	X	X	X	X	Ce critère est réputé acquis si la réglementation locale ne permet pas la présence d'une enseigne
3. Les extérieurs doivent être propres et en bon état	X	5	X	X	X	X	X	Ce critère est réputé acquis si l'hôtel ne dispose pas d'extérieurs
4. Façades propres et en bon état	X ou O	5	O	O	O	O	X	
5. Parc ou jardin (au minimum 200 m <sup>2</sup> )	O	5	O	O	O	O	O	
6. Bon état et propreté des jardins (si existants) et du mobilier de terrasse	X ou O	3	O	O	O	O	X	
7. Existence d'un éclairage approprié et en bon état	O	3	O	O	O	O	O	
8. Mise en valeur des bâtiments par éclairage ou fleurissement	O	5	O	O	O	O	O	
<b>HALL DE RECEPTION ET SALON</b>								
<b>Hall de réception</b>								
9. Accès à l'hôtel indépendant au cas où l'exploitation comprend également au même niveau un restaurant ou un café	X ou O	2	O	X	X	X	X	Le client de l'hôtel, pour accéder à la réception, ne doit pas avoir à traverser la salle de restaurant ou de café. Une séparation physique des zones n'est cependant pas obligatoire car l'entrée (hall) de l'hôtel peut desservir l'ensemble des services de l'hôtel, du restaurant ou du bar
10. Les conditions d'accès aux services supplémentaires offerts par l'établissement sont portées à la connaissance du client de manière écrite	O	5	O	O	O	O	O	
11. La tenue et la présentation du personnel d'accueil doivent être propres et soignées	X	2	X	X	X	X	X	
12. Chauffage dans le hall	X	2	X	X	X	X	X	Ce critère est réputé acquis si l'absence de système de chauffage est justifiée par le climat
13. Climatisation dans le hall	O	3	O	O	O	O	O	
Surface minimale de l'ensemble constitué par l'espace bar, la salle de petit déjeuner, le(s) salon(s) et le hall d'accueil			Mini 20 m <sup>2</sup>	Mini 30 m <sup>2</sup>	Mini 50 m <sup>2</sup>	Mini 70 m <sup>2</sup>	Mini 90 m <sup>2</sup>	
14. 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
15. 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

CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne "Précisions" du tableau)	Statut du critère	Points	CATEGORIES					Précisions
			1*	2*	3*	4*	5*	
<b>Salon</b>								
16. Existence d'un espace salon	X ou O	5	O	O	X	X	X	
17. Climatisation dans le(s) salon(s)	O	3	O	O	O	O	O	
18. Les installations et équipements de l'ensemble doivent être propres et en bon état	X	3	X	X	X	X	X	
<b>Réception et Accueil</b>								
19. Existence d'un coffre-fort à disposition du client dans l'hôtel	X ou O	2	O	O	O	O	X	
20. Mise à disposition de chariots à bagages	X ou O	2	O	O	O	X	X	
21. Mise à disposition d'équipements pour bébé : chaise haute, matériel pour réchauffer la nourriture, matelas à langer	X	3	X	X	X	X	X	
<b>Salle de petit déjeuner</b>								
22. Climatisation dans la salle petit déjeuner	O	3	O	O	O	O	O	
<b>Restaurant</b>								
23. Climatisation dans le restaurant	X ou O	3	O	O	O	O	X	Ce critère devient optionnel en catégorie 5 étoiles si l'absence de système de climatisation est justifiée par le climat
24. Les horaires de tous les services sont affichés	X	1	X	X	X	X	X	
<b>Bar Salon</b>								
25. Distributeurs automatiques avec boissons froides et boissons chaudes Sa mise en place devient obligatoire lorsqu'un service boisson n'est pas assuré (bar, minibar)	O	1	O	O	O	O	O	
<b>Sanitaires communs</b>								
26. Sanitaire commun mixte homme – femme	X	1	X	X	X	X	X	
<b>Equipement électrique des locaux communs</b>								
27. Eclairage en bon état de fonctionnement dans les couloirs, dégagements et locaux communs	X	1	X	X	X	X	X	
<b>Téléphonie et communication</b>								
28. Téléphone à disposition 24 heures sur 24 à la réception	X	1	X	X	X	X	X	
29. Accès Internet dans les parties communes	X ou O	3	O	O	X	X	X	Wifi, réseau ou tout équipement équivalent, si la technique le permet
<b>CHAMBRES, SALLES DE BAINS ET SANITAIRES</b>								
30. Les affichages sur les consignes de sécurité et les informations sur les prix des services doivent être visibles, propres et en bon état	X	5	X	X	X	X	X	
<b>Surfaces (en m2)</b>								
31. Surface minimale pour chambre 1 personne, hors sanitaires			8	8	NA	NA	NA	Une tolérance de - 10% est accordée sur la surface minimale de la chambre, sanitaires compris, pour un maximum de 20% des chambres  Le seuil d'équipement des salles de bain est fixé à 75 % en 2 étoiles et à 100 % à partir du 3 étoiles
32. Surface minimale pour chambre 2 personnes, hors sanitaires			9	9	NA	NA	NA	
33. Surface minimale pour chambre 3 personnes, hors sanitaires			9	11	NA	NA	NA	
34. Surface minimale pour chambre 4 personnes, hors sanitaires			13	14	NA	NA	NA	
35. Surface minimale des sanitaires			1,5	1,75	NA	NA	NA	
36. Surface minimale de la chambre 1 personne, sanitaires compris			9,50	9,75	11,5	14,0	20,0	
37. Surface minimale de la chambre 2 personnes, sanitaires compris			10,50	10,75	13,5	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	

CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne "Précisions" du tableau)	Statut du critère	Points	CATEGORIES					Précisions
			1*	2*	3*	4*	5*	
40. Surface totale globalisée minimale de la chambre conforme	X	5	X	X	X	X	X	Pour les catégories 1 et 2 étoiles : chambre seule sans salle de bains ou chambre avec salle de bains, si existant. Pour les catégories 3, 4 et 5 étoiles : chambre avec salle de bains.
41. Surface totale de chambre majorée	O	5	O	O	O	O	O	Bonification de 1 point par tranche de 10 % de surface supplémentaire de chambre, hors sanitaires, ou de chambre, sanitaires compris, dans au moins 50% des chambres, plafonnée à 5 points
42. Terrasse privé de l'établissement (50 m2 minimum)	O	4	O	O	O	O	O	
43. 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
44. Chambres avec balcon ou loggia (2 m <sup>2</sup> minimum) dans au minimum 25% des chambres	O	2	O	O	O	O	O	
<b>Equipements et mobiliers (dont électriques)</b>								
45. Les chambres sont équipées d'une télévision couleur avec télécommande dans au moins 50% des chambres en catégories 1 et 2 étoiles et dans 100% des chambres dans les catégories 3, 4 et 5 étoiles	X	1	X	X	X	X	X	
46. Les chambres sont équipées d'une télévision couleur avec télécommande dans 100% des chambres	O ou NA	2	O	O	NA	NA	NA	
47. Existence d'une salle équipée d'une télévision couleur	X ou O	1	X	X	O	O	O	Obligatoire si toutes les chambres ne sont pas équipées (valable pour les catégories 1 et 2 étoiles) Optionnel si toutes les chambres sont équipées (valable pour les catégories 1 et 2 étoiles). Ce critère est réputé acquis si 100% des chambres sont équipées
48. Télévision à écran plat dans toutes les chambres équipées d'une télévision	O	2	O	O	O	O	O	
49. Possibilité d'accéder à des chaînes internationales dans toutes les chambres équipées d'une télévision	X ou O	2	O	O	O	X	X	Dans les catégories 4 et 5 étoiles : si la technique le permet
50. 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	
51. Radio dans toutes les chambres	X ou O	2	O	O	O	O	X	Radio sur télévision acceptée
52. Lecteur de DVD dans 10% des chambres au minimum	O	1	O	O	O	O	O	
53. Jeux vidéo dans 10% des chambres au minimum	O	1	O	O	O	O	O	
<b>Literie</b>								
54. Respect des dimensions minimales suivantes des lits dans 100 % de l'inventaire :	X ou NA	1	X	X	X	X	X	NA
- Dimension minimale du lit single soit 0,90 x 1,90 m								
- Dimension minimale du lit double soit 1,40 x 1,90 m								
- Dimension minimale des lits Twin soit 2x 0,80x 1,90 m								

CRITERES DE CLASSEMENT (Le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne "Précisions" du tableau)	Statut du critère	Points	CATEGORIES					Précisions
			1*	2*	3*	4*	5*	
55. Mise en place de lits aux dimensions majorées suivantes dans 50 % de l'inventaire au minimum : - Equipement de Lit single d'au moins 1,20 X 2,00 m - Equipement de Lit double d'au moins 1,60 X 2,00 m - Equipement de Lit Twin d'au moins 2x 0,90x 2,00 m	X ou O	3	O	O	O	O	X	
56. Lit supplémentaire pour bébé	X	3	X	X	X	X	X	Sur demande lors de la réservation
57. Oreiller supplémentaire	X	2	X	X	X	X	X	Sur demande dans les catégories en 1 et 2 étoiles A disposition dans 100 % des chambres à partir de la catégorie 3 étoiles
58. Oreiller supplémentaire à disposition	O ou NA	1	O	O	NA	NA	NA	
59. Couverture supplémentaire	X	2	X	X	X	X	X	Sur demande dans les catégories en 1 et 2 étoiles A disposition dans 100 % des chambres à partir de la catégorie 3 étoiles Le critère est réputé acquis si l'équipement est constitué d'une couette
60. Couverture supplémentaire à disposition	O ou NA	2	O	O	NA	NA	NA	
61. Le linge de lit est propre et en bon état	X	5	X	X	X	X	X	
62. La literie est propre et en bon état	X	5	X	X	X	X	X	
<b>Linge de toilette</b>								
63. Présence de linge de toilette en quantité suffisante	X	1	X	X	X	X	X	
64. Possibilité d'obtenir du linge de toilette supplémentaire	X	2	X	X	X	X	X	
65. Peignoir	X ou O	2	O	O	O	O	X	
<b>Equipement électrique de la chambre</b>								
66. Eclairage général de la chambre en bon état	X	1	X	X	X	X	X	
67. Point lumineux sur bureau ou table	X ou O	2	O	O	X	X	X	
68. Eclairage en tête de lit avec interrupteur indépendant	X	2	X	X	X	X	X	
69. Liseuse en tête de lit	O	2	O	O	O	O	O	
70. Prise de courant libre dans la chambre	X	1	X	X	X	X	X	
71. Prise de courant libre supplémentaire près du lit	O	2	O	O	O	O	O	
72. Prise de courant libre supplémentaire près de la table ou du bureau	O	2	O	O	O	O	O	
73. Lampe ou lampadaire supplémentaire	O	2	O	O	O	O	O	
74. Interrupteur éclairage central près du lit (Va et vient)	X ou O	2	O	O	X	X	X	
75. Les équipements électriques sont propres et en bon état	X	3	X	X	X	X	X	
76. Variateur permettant de moduler l'ambiance lumineuse	O	2	O	O	O	O	O	
<b>Equipement mobilier de la chambre</b>								
77. Penderie ou système équivalent équipé(e) de cintres de qualité	X	1	X	X	X	X	X	
78. Penderie fermée équipée de cintres de qualité	X ou O	2	O	O	O	X	X	
79. Rangement étagé à plat pour le linge	X	2	X	X	X	X	X	Sous forme d'étagère ou de commode
80. Présence d'une tablette de chevet	X	1	X	X	X	X	X	

CRITERES DE CLASSEMENT (Le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne "Précisions" du tableau)	Statut du critère	Points	CATEGORIES					Précisions
			1*	2*	3*	4*	5*	
81. 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	
82. Présence d'assises supplémentaires 1 assise par occupant possible de la chambre et comportant au minimum 1 chaise et 1 fauteuil ou banquette en catégorie 3 étoiles 1 chaise et 2 fauteuils en catégorie 4 étoiles 2 chaises et 2 fauteuils en catégorie 5 étoiles	O	2	O	O	O	O	O	
83. Table	X	2	X	X	X	X	X	La table peut être remplacée par un bureau
84. Table ou desserte supplémentaire	X ou O	2	O	O	O	X	X	
85. Porte-bagages	X ou O	2	O	O	X	X	X	Le critère est réputé acquis si le porte-bagages est pliant ou si un meuble ou support présente une fonction équivalente au porte-bagages
86. Miroir Miroir en pied à partir de la catégorie 2 étoiles	X	1	X	X	X	X	X	
87. Minibar	X ou O	2	O	O	O	O	X	
88. Corbeille	X	1	X	X	X	X	X	
89. Les équipements et mobiliers sont propres et en bon état	X	5	X	X	X	X	X	
<b>Téléphonie et communication</b>								
90. Téléphone dans la chambre avec accès extérieur	X ou O	1	O	O	X	X	X	
91. Téléphone avec "Sélection directe à l'arrivée"	X ou O	3	O	O	O	O	X	
92. Chambre équipée d'une prise ADSL ou d'accès WiFi	X ou O	1	O	O	O	X	X	Dans les catégories 4 et 5 étoiles : si la technique le permet
93. Accès internet dans 25% des chambres au minimum	O ou NA	2	O	O	O	NA	NA	
94. Accès internet dans toutes les chambres	X ou O	5	O	O	O	X	X	Dans les catégories 4 et 5 étoiles : si la technique le permet
<b>Equipements sécurité des clients</b>								
95. Coffre-fort dans la chambre	X ou O	2	O	O	O	O	X	
96. Judas	O	1	O	O	O	O	O	
97. Dispositif complémentaire de sécurisation de la chambre	X ou O	2	O	O	X	X	X	
<b>Equipements pour le confort des clients</b>								
98. Dispositif de réveil	X	2	X	X	X	X	X	Indépendant ou service
99. Chauffage	X	2	X	X	X	X	X	Sauf exception justifiée par le climat
100. Climatisation	X ou O	3	O	O	O	X	X	Dans les catégories 4 et 5 étoiles : avec possibilité de réglage individuel et sauf exception justifiée par le climat
101. Occultation opaque extérieure (volets roulants, persiennes, etc.) ou intérieure (rideaux, doubles rideaux, etc.) dans chaque chambre	X	4	X	X	X	X	X	
102. Confort acoustique : toutes précautions techniques devront être prises pour assurer une isolation suffisante conformément aux règlements régissant la construction	X	5	X	X	X	X	X	Conforme au permis de construire et aux règles de construction pour les nouveaux hôtels
<b>Equipements complémentaires</b>								
103. Mise à disposition d'un fax et/ou d'une imprimante dans la chambre sur demande	X ou O	2	O	O	O	O	X	
104. Mise à disposition d'un ordinateur dans la chambre sur demande	X ou O	3	O	O	O	O	X	
105. Valet	O	2	O	O	O	O	O	
106. Equipement de repassage individuel	O	2	O	O	O	O	O	
107. Nécessaire correspondance	X ou O	1	O	O	O	O	X	

CRITERES DE CLASSEMENT (Le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne "Précisions" du tableau)	Statut du critère	Points	CATEGORIES					Précisions
			1*	2*	3*	4*	5*	
108. Nécessaire à chaussures	X ou O	1	O	O	O	O	X	
109. Nécessaire à couture	X ou O	1	O	O	O	O	X	
110. Suites ou appartements comprenant une ou deux chambres pouvant être transformées en salons dans 10 % des chambres au minimum	O	5	O	O	O	O	O	
111. Existence d'une entrée dans 50% des chambres au minimum	O	2	O	O	O	O	O	
<b>Sanitaires privés</b>								
112. 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	
113. Salles de bain ou de douche particulières équipées de douche ou baignoire, WC et lavabo dans 75% des chambres dans la catégorie 2 étoiles et 100% des chambres dans les catégories 3, 4 et 5 étoiles	X ou NA	5	NA	X	X	X	X	
114. Salles de bain ou de douche particulières équipées de douche ou baignoire, WC et lavabo dans 50% des chambres pour la catégorie 1 étoile	O ou NA	5	O	NA	NA	NA	NA	
115. Salles particulières de bain ou de douche équipées de douche ou baignoire, WC et lavabo dans 100% des chambres pour les catégories 1 et 2 étoiles	O ou NA	5	O	O	NA	NA	NA	
<b>Toilettes séparées de la salle de bains</b>								
116. 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
117. WC indépendants de la salle de bains dans 100% des chambres	O	3	O	O	O	O	O	L'option n'est pas applicable dans le cas d'une salle de bains ouverte sur la chambre car le WC doit être indépendant et fermé Les points se cumulent avec la ligne précédente
<b>Douches et baignoires séparées</b>								
118. Existence d'une douche et d'une baignoire séparées dans 50% des chambres. Si la chambre est équipée seulement d'une baignoire, elle doit être alors équipée d'un dispositif de douche	O	3	O	O	O	O	O	
119. Existence d'une douche et d'une baignoire séparées dans 100% des chambres	O	5	O	O	O	O	O	Les points se cumulent avec la ligne précédente
<b>Equipement des salles de bains</b>								
120. 2 points lumineux dont 1 sur lavabo	X	2	X	X	X	X	X	
121. 1 prise de courant rasoir	X	1	X	X	X	X	X	
122. Sèche-cheveux	X ou O	2	O	O	O	X	X	
123. Téléphone dans la salle de bain	X ou O	2	O	O	O	O	X	
124. Bidet dans 25% des chambres au minimum	O	2	O	O	O	O	O	
125. Fourniture sur demande d'un nécessaire d'hygiène par occupant possible de la chambre	X ou O	1	O	O	O	O	X	Le nécessaire d'hygiène comporte au minimum une brosse à dent, un peigne, un rasoir jetable, un produit pour rasage, une protection féminine
126. Produits d'accueil (savon, gel, shampooing,...)	X	1	X	X	X	X	X	

CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne "Précisions" du tableau)	Statut du critère	Points	CATEGORIES					Précisions
			1*	2*	3*	4*	5*	
<b>Salles de bains ou de douche communes</b>								
127. Minimum d'une salle de bain ou de douche équipée de douche ou baignoire, WC et lavabo pour 8 chambres en catégorie 1 étoile et pour 4 chambres en catégorie 2 étoiles ne disposant pas de salles de bain ou de douche particulières, avec au minimum une salle par étage	X ou NA	3	X	X	NA	NA	NA	
<b>WC communs</b>								
128. Minimum d'un WC commun pour 8 chambres en catégorie 1 étoile et pour 4 chambres en catégorie 2 étoiles ne disposant pas de WC, avec 1 au minimum par étage	X ou NA	3	X	X	NA	NA	NA	Le critère est réputé acquis si toutes les chambres sont équipées de WC
<b>Equipement électrique des salles de bain communes</b>								
129. 1 éclairage central	X	1	X	X	X	X	X	
130. 1 prise de courant rasoir	X	1	X	X	X	X	X	
<b>EQUIPEMENTS SPECIFIQUES</b>								
<b>Locaux et équipements spécifiques</b>								
131. Mise à disposition d'une lingerie réservée aux clients (lave-linge et sèche-linge)	O	2	O	O	O	O	O	
132. Mise à disposition du matériel de repassage (fer + table à repasser)	O	2	O	O	O	O	O	
133. Local de repassage à disposition des clients	O	2	O	O	O	O	O	
134. Machine à cirer les chaussures	O	2	O	O	O	O	O	
<b>Parkings et garages</b>								
135. Existence d'un parking privatif	O	3	O	O	O	O	O	
136. Existence d'un garage privatif	O	5	O	O	O	O	O	
137. Existence d'un parking à vélos	O	2	O	O	O	O	O	
<b>Services annexes</b>								
138. Navette privée d'accès à l'hôtel	O	3	O	O	O	O	O	
139. Journaux dans les parties communes	X ou O	2	O	X	X	X	X	
<b>Jeux de plein air</b>								
140. Tennis	O	5	O	O	O	O	O	
141. Mini golf	O	4	O	O	O	O	O	
142. Espace de jeux pour enfants comportant au moins deux agrès	O	4	O	O	O	O	O	
<b>Equipement intérieur de divertissement</b>								
143. Salle de jeux de société intérieure	O	3	O	O	O	O	O	
144. Espace de jeux pour enfants comportant un choix de jeux pour tous âges jusqu'à 12 ans	O	3	O	O	O	O	O	
145. Présence d'un billard	O	3	O	O	O	O	O	
<b>Autres équipements</b>								
146. 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
147. Existence d'un spa propre et en bon état	O	4	O	O	O	O	O	
148. Existence d'une piscine extérieure propre et en bon état	O	4	O	O	O	O	O	
149. Existence d'une piscine intérieure propre et en bon état	O	4	O	O	O	O	O	
150. Existence d'un business corner propre et en bon état	O	3	O	O	O	O	O	

CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne "Précisions" du tableau)	Statut du critère	Points	CATEGORIES					Précisions
			1*	2*	3*	4*	5*	
151. Existence d'une salle de réunion pouvant accueillir 15 personnes au minimum, propre et en bon état	O	4	O	O	O	O	O	
152. Existence d'une plage privée, propre	O	5	O	O	O	O	O	
153. Existence d'un local pour vélos, propre et en bon état	O	3	O	O	O	O	O	
154. Existence d'un local pour skis, propre et en bon état	O	3	O	O	O	O	O	
<b>Ascenseurs</b>								
155. 5 niveaux (4 étages) ou plus	X ou O ou NA	5	O	X	NA	NA	NA	
156. 4 niveaux (3 étages)	X ou O ou NA	5	O	O	X	NA	NA	
157. 3 niveaux (2 étages)	X ou O ou NA	5	O	O	O	X	NA	
158. 2 niveaux (1 étage)	X ou O	5	O	O	O	O	X	
159. Monte-charge ou 2ème ascenseur	X ou O	5	O	O	O	X	X	
<b>CHAPITRE 2 : SERVICE AU CLIENT</b>								
<b>QUALITE ET FIABILITE DE L'INFORMATION CLIENT</b>								
160. Mise à disposition de la présente grille de classement ou de son résumé sur demande	X	1	X	X	X	X	X	
161. Existence et utilisation d'un support d'information commerciale au choix	X ou O	2	O	X	X	X	X	
- 162. Support d'information commerciale dans une langue étrangère	X ou O	1	O	O	O	X	X	
- 163. Support d'information commerciale dans deux langues étrangères dont l'anglais	X ou O	2	O	O	O	X	X	Les points se cumulent avec la ligne précédente
- 164. Support d'information commerciale dans trois langues étrangères dont l'anglais	X ou O	2	O	O	O	O	X	Les points se cumulent avec la ligne précédente
165. Les informations diffusées sont actualisées et correspondent aux prestations de l'établissement	X	5	X	X	X	X	X	
166. Existence d'un site internet en 2 langues	X ou O	2	O	O	O	X	X	dont la langue française
<b>TRAITEMENT DE LA RESERVATION</b>								
167. Réponse dans un délai de 5 sonneries pendant les heures d'ouverture de l'accueil	O	1	O	O	O	O	O	
168. Existence d'un répondeur qui laisse la possibilité de laisser un message ou d'entendre un message qui présente les heures d'ouverture de la réception et les autres informations utiles	O	1	O	O	O	O	O	Le critère est réputé acquis si la réservation est possible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 auprès d'un(e) réceptionniste
169. Une reformulation des caractéristiques de la réservation est effectuée	O	2	O	O	O	O	O	
170. La réservation est toujours possible pendant les heures d'ouverture de la réception	X ou O	2	O	O	X	X	X	
171. La réservation est possible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 qu'elle soit numérique ou orale	O	3	O	O	O	O	O	

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

CRITERES DE CLASSEMENT (Le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne "Précisions" du tableau)	Statut du critère	Points	CATEGORIES					Précisions
			1*	2*	3*	4*	5*	
192. Existence d'un système de collecte et de traitement des réclamations reçues dans l'établissement	X	5	X	X	X	X	X	
193. Les supports d'information existant dans l'établissement sont traduits en au moins une langue étrangère (anglais au minimum)	X	2	X	X	X	X	X	
194. Personnel pratiquant une langue officielle européenne en plus du français	X ou O	2	O	X	X	X	X	
195. Personnel pratiquant deux langues étrangères dont l'anglais	X ou O	3	O	O	O	O	X	Les points se cumulent avec la ligne précédente
196. Personnel pratiquant trois langues étrangères dont l'anglais	O	5	O	O	O	O	O	Les points se cumulent avec la ligne précédente
197. Le client identifie rapidement les langues parlées par le personnel de l'établissement, soit par un panneau d'information, soit par la mention des langues parlées sur le badge du personnel en contact avec le client	X	3	X	X	X	X	X	
198. Prise en charge du nettoyage des vêtements	O	3	O	O	O	O	O	
<b>CHAMBRES, SALLES DE BAINS ET SANITAIRES</b>								
199. Service "couverture"	X ou O	2	O	O	O	O	X	Obligatoire sur demande en catégorie 5 étoiles
200. Service de réveil	X ou O	3	O	O	O	O	X	Personnalisé à partir de la catégorie 5 étoiles
201. Service chaussures sur demande	O	4	O	O	O	O	O	
<b>SERVICE DE RESTAURATION, PETIT DEJEUNER, BOISSONS</b>								
<b>Service petit déjeuner</b>								
202. Petit déjeuner continental servi en salle dans un espace dédié, séparé des flux entrants et sortants des clients et du personnel	X	3	X	X	X	X	X	Le room service est obligatoire en absence de salle de petit déjeuner
<b>Nombre de gammes minimales de produits au petit déjeuner</b>			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, céréales, fromage, confiture et beurre, viennoiserie, pain, fruit sec ou compote, produits allégés
203. Petit déjeuner en buffet ou à la carte respectant le nombre de gammes de produits	O	4	O	O	O	O	O	
204. Petit déjeuner en buffet ou à la carte dépassant le seuil de la gamme de produits	O	5	O	O	O	O	O	
205. Petit déjeuner servi en terrasse	O	2	O	O	O	O	O	
206. Petit déjeuner pouvant être servi dans les chambres	X ou O	4	O	O	O	X	X	
<b>Déjeuner</b>								
207. Possibilité de déjeuner à l'hôtel 5 jours sur 7	O	3	O	O	O	O	O	
208. Possibilité de déjeuner à l'hôtel 7 jours sur 7	O	2	O	O	O	O	O	Les points se cumulent avec la ligne précédente
<b>Dîner</b>								
209. Possibilité de dîner à l'hôtel 5 jours sur 7	X ou O	3	O	O	O	O	X	
210. Possibilité de dîner à l'hôtel 7 jours sur 7	X ou O	2	O	O	O	O	O	Les points se cumulent avec la ligne précédente

CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne "Précisions" du tableau)	Statut du critère	Points	CATEGORIES					Précisions
			1*	2*	3*	4*	5*	
<b>Restauration d'appoint</b>								
211. Possibilité de plateau repas ou "en-cas" en dehors des heures ou des jours d'ouverture du restaurant	X ou O	2	O	O	O	O	X	
212. Room Service 19 heures sur 24	X ou O	3	O	O	O	O	X	Obligatoire en catégorie 5 étoiles si l'hôtel compte moins de 50 chambres
213. Room Service 24 heures sur 24	X ou O	2	O	O	O	O	X	Obligatoire en catégorie 5 étoiles à partir de 50 chambres dans l'hôtel
<b>Service boissons</b>								
214. Service de boissons, avec au minimum un service de boissons de catégorie 1 pendant les heures d'ouverture de l'accueil	X ou O	2	O	O	X	X	X	
215. Service de boissons de toutes catégories	X ou O	3	O	O	O	O	X	Obligatoire en catégorie 5 étoiles sous réserve de la législation régissant les licences IV
<b>Services annexes</b>								
216. Soins esthétiques	O	3	O	O	O	O	O	
217. Coiffeur	O	3	O	O	O	O	O	
218. Possibilité d'animateur en salle de remise en forme	O	3	O	O	O	O	O	
219. Possibilité de massages détente	O	3	O	O	O	O	O	
220. Service de réservation d'activités extérieures	O	2	O	O	O	O	O	
221. Service de garderie pour enfants	O	5	O	O	O	O	O	
<b>CHAPITRE 3 : ACCESSIBILITE ET DEVELOPPEMENT DURABLE</b>								
<b>ACCESSIBILITE AUX PERSONNES HANDICAPEES ET/OU A MOBILITE REDUITE</b>								
222. Informations concernant l'accessibilité sur les supports d'information (guide, web ...)	X	2	X	X	X	X	X	
223. Sensibilisation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap	X	3	X	X	X	X	X	
224. Formation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap	O	5	O	O	O	O	O	
225. Mise à disposition d'une boucle magnétique portative	O	2	O	O	O	O	O	
226. Mise à disposition d'un fauteuil roulant	O	2	O	O	O	O	O	
227. Cartes clés avec repères tactiles	O	2	O	O	O	O	O	
228. Mise à disposition de télécommande de télévision à grosses touches et de couleurs contrastées	O	1	O	O	O	O	O	
229. Mise à disposition d'un téléphone à grosses touches	O	1	O	O	O	O	O	
230. Mise à disposition de réveils lumineux ou vibreurs	O	1	O	O	O	O	O	
231. Installation de mains courantes dans tous les couloirs	O	1	O	O	O	O	O	Sauf risque d'entraver le bon fonctionnement des portes
<b>ENVIRONNEMENT ET DEVELOPPEMENT DURABLE</b>								
232. Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe de l'énergie	X	2	X	X	X	X	X	
233. Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe de l'eau	X	2	X	X	X	X	X	
234. Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe des déchets	X	2	X	X	X	X	X	

CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne "Précisions" du tableau)	Statut du critère	Points	CATEGORIES					Précisions
			1*	2*	3*	4*	5*	
235. Information des clients sur les actions de l'établissement en matière de développement durable	O	3	O	O	O	O	O	
236. 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	
237. Formation à la gestion économe de l'énergie, de l'eau, des déchets	O	3	O	O	O	O	O	
238. Mise en œuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'énergie	O	2	O	O	O	O	O	
239. Coupe circuit général dans chacune des chambres	O	2	O	O	O	O	O	
240. Chambres équipées à 100% d'ampoules basse consommation	O	2	O	O	O	O	O	
241. Parties communes ouvertes au public équipées à 100% d'ampoules basse consommation	O	3	O	O	O	O	O	
242. Mise en œuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'eau	O	2	O	O	O	O	O	
243. Mise en œuvre d'au moins une mesure de gestion des déchets	O	2	O	O	O	O	O	
244. Utilisation de produits d'entretien et consommables respectueux de l'environnement	O	3	O	O	O	O	O	
245. Présence de produits d'accueil de salle de bains écologiques	O	3	O	O	O	O	O	
246. 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	

## ANNEXE II

MODÈLE DU RAPPORT DE CONTRÔLE À PRODUIRE  
PAR L'ORGANISME ÉVALUATEUR ACCRÉDITÉ

Le rapport de contrôle est à remettre par l'organisme évaluateur accrédité à l'établissement hôtelier sur rapport papier ainsi que sur rapport numérique dans une forme non modifiable et aux formats standards du marché.

## ATTESTATION DE VISITE

**Important : Cette présente page contient le logo Cofrac correspondant, dans les conditions définies d'usage de la marque Cofrac.**

<b>Hôtel</b> _____
Adresse : _____
Code postal _____ Ville _____
Tél. : _____ Fax : _____
E-mail : _____
Site internet : _____
Classement actuel : <input type="checkbox"/> Non classé <input type="checkbox"/> 0* <input type="checkbox"/> 1* <input type="checkbox"/> 2* <input type="checkbox"/> 3* <input type="checkbox"/> 4* <input type="checkbox"/> 4*L
Catégorie de classement demandée : <input type="checkbox"/> 1* <input type="checkbox"/> 2* <input type="checkbox"/> 3* <input type="checkbox"/> 4* <input type="checkbox"/> 5*
<b>Par l'organisme évaluateur accrédité</b> _____
Date de délivrance de l'accréditation d'inspection pour le classement des établissements hôteliers : JJ/MM/AAAA

Rapport édité le JJ/MM/AAAA

Inspection réalisée le JJ/MM/AAAA

Date de la visite mystère le cas échéant : JJ / MM / AAAA

Nb de points obligatoires atteints : \_\_\_\_\_, soit \_\_\_\_\_ % du total à atteindre

Conformité du nombre de points total à atteindre :  Oui  Non

Nb de points à la carte atteints : \_\_\_\_\_ Conformité du nombre de points à la carte à atteindre :  Oui  Non

Avis de l'organisme évaluateur accrédité pour la catégorie de classement demandée :

Favorable  Défavorable

**Nom de l'organisme évaluateur accrédité :** \_\_\_\_\_

*Déclare ces informations justes et sincères*

Date : \_\_\_\_\_ Nom du responsable de l'inspection : \_\_\_\_\_

Signature :

### PARTIE RESERVEE A L'ADMINISTRATION

Accréditation effective de l'organisme à la date de la visite d'inspection :  Oui  Non

Avis de l'organisme évaluateur accrédité :  Favorable  Défavorable

Délai de présentation du dossier en préfecture respecté :  Oui  Non

Dossier complet :  Oui  Non - Si dossier incomplet, dossier retourné à l'hôtel le : \_\_\_\_\_

*Si pièces manquantes, les pièces à retourner sont :*

Le formulaire de demande de classement  Le rapport de contrôle en format homologué

La grille de contrôle en format homologué

**Décision de l'administration sur la demande de classement effectuée**

Le classement en \_\_\_\_\_ étoiles est attribué / refusé à l'établissement \_\_\_\_\_

Le

Cachet de l'administration

## RAPPORT DETAILLE RENSEIGNE PAR L'ORGANISME EVALUATEUR ACCREDITE

### 1. L'Organisme évaluateur

Nom de l'organisme évaluateur : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Code postal : \_\_\_\_\_ Ville : \_\_\_\_\_

Tél. : \_\_\_\_\_ Fax : \_\_\_\_\_

Email : \_\_\_\_\_ Site internet : \_\_\_\_\_

Référent dossier : \_\_\_\_\_

### 2. Synthèse de la visite d'inspection

Exemptions acceptées pour l'établissement entraînant un changement du statut pris par le critère et des totaux obligatoires et « à la carte » à atteindre (cf. annexe 5 – guide de contrôle du tableau de classement hôtelier).

--

Nb de chambres total :                      Nb de chambres à contrôler :                      Nb de chambres contrôlées :

Motifs du non respect de l'échantillonnage de chambres à contrôler :

--

### Résultats de la visite d'inspection

Points obligatoires	
a) Nombre total de points obligatoires à respecter pour la catégorie demandée (intégrant les exemptions acceptées)	
b) Nombre minimal de points obligatoires à respecter, 95 % de (a)	
<b>c) Nombre de points obligatoires atteints</b>	
<b>Respect du seuil de nombre de points obligatoires à atteindre :</b>	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
<b>d) Nombre de points obligatoires à compenser – dans la limite de 5 % du total des points obligatoires à respecter (coefficient 3), soit (a) – (c) *3 :</b>	
Points à la carte	
e) Nombre total de points à la carte disponibles pour la catégorie demandée	
f) Nombre de points à la carte à respecter, soit 5%, 10 %, 20%, 30 %, 40 % respectivement pour les catégories 1, 2, 3, 4, 5* de (e)	
g) Nombre de points à la carte à atteindre : (d) + (f)	
<b>h) Nombre de points à la carte atteints</b>	
<b>Respect du seuil de nombre de points à la carte à atteindre :</b>	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non

## ANNEXE III

## MODÈLE DE PRÉDIAGNOSTIC

Ce modèle homologué de prédiagnostic doit obligatoirement être transmis à l'organisme évaluateur accrédité lors de la commande de la visite d'inspection en vue de l'obtention du classement dans la catégorie souhaitée.

Il est recommandé à l'établissement hôtelier de prendre plus particulièrement connaissance du tableau de classement des hôtels de tourisme (annexe 1 du présent arrêté), du guide de contrôle (annexe 5 du présent arrêté) pour vérifier le statut (obligatoire ou « à la carte ») et la valeur (nombre de points) du critère, et vérifier la méthode de validation du critère en cas de doute.

Entre parenthèses est notée la référence du ou des critères correspondant dans le tableau de classement présenté à l'annexe 1 du présent arrêté (ex. c. 23).

<b>Hôtel</b> _____	
Adresse : _____	
Code postal _____	Ville _____
Tél. : _____	Fax : _____
E-mail : _____	
Site internet : _____	

Nombre de chambres : \_\_\_\_\_

Capacité d'accueil de l'établissement (nombre de personnes accueillies) (\*) : \_\_\_\_\_

(\*) Fait référence à l'avis d'ouverture pour la classe de l'établissement

Nombre de bâtiments :

Nombre d'étages par bâtiment :

Ascenseur(s) ( c. 155 à 159)

Nombre d'ascenseurs : \_\_\_\_\_

Ascenseurs dans tous les bâtiments : Oui  Non

Exemptions acceptées pour l'établissement entraînant un changement du statut pris par le critère et des totaux obligatoires et « à la carte » à atteindre (cf. annexe 5 – guide de contrôle).

- Absence de parc/jardin et/ou terrasse ne permettant pas d'évaluer l'état ou la propreté dans le cas d'un établissement demandant la catégorie 5\*
- Absence de chauffage justifiée par le climat.
- Absence de climatisation justifiée par le climat ou la saisonnalité de l'établissement
- Absence d'équipement internet (adsl et wifi) justifiée par une impossibilité technique (zone d'ombre,...)
- Absence de room service 24/24 justifiée par la capacité de l'établissement
- Absence de service voiturier si l'hôtel dispose d'un garage ou d'un parking privatif

Classement actuel :  Non classé  0\*  1\*  2\*  3\*  4\*  4\*L

Catégorie de classement demandée :  1\*  2\*  3\*  4\*  5\*

## 1. Equipement de l'établissement

### Espaces communs et extérieurs

- Il existe un restaurant  Il existe un café
- Si oui, les clients accèdent à l'hôtel sans traverser la salle de restaurant ou le café (c. 9)
- Le restaurant est doté d'une climatisation (c. 23)
- Les horaires de service sont affichés (c. 24)

#### Description des espaces communs :

- Hall de réception
- Salon(s) (c. 16)
- Espace bar / lounge
- Salle ou espace dédié pour le petit-déjeuner (c. 202)
- Autres (préciser) : \_\_\_\_\_

**Surface des espaces communs (c. 13 à 15):**

	Surface déclarée
Hall d'accueil	
Espace bar	
Salle de petit-déjeuner	
Salon(s)	
Espace global	

- Chauffage dans le hall de réception (c. 12)  
 Exemption justifiée par le climat et/ou la saisonnalité de l'établissement

**Climatisation dans les espaces communs**

- Hall de réception (c. 13)  
 Salons (c. 17)  
 Salle de petit déjeuner (c. 22)  
 Exemption justifiée par le climat et/ou la saisonnalité de l'établissement

**Comment sont présentées les conditions d'accès aux services proposés par l'établissement ? (c. 10)**

- Affichage dans les espaces communs  
 Livret d'accueil dans les chambres  
 Autres (préciser) : \_\_\_\_\_

***Equipements et services délivrés en réception***

- Sanitaire commun mixte (c. 26)  
 Téléphone à disposition 24 heures sur 24 à la réception (c. 28)  
 Distributeurs automatiques avec boissons froides et boissons chaudes (c. 25)  
 Accès internet dans les parties communes (c. 29)  
     Si oui préciser :  wifi -  adsl -  autres, préciser : \_\_\_\_\_  
 Exemption justifiée par une impossibilité technique (zone d'ombre,...)  
 Coffre-fort (c. 19)  
 Chariots à bagages (c. 20)  
 Equipements pour bébé (chaise haute, matériel pour réchauffer la nourriture, matelas à langer) (c. 21)  
 Lit supplémentaire pour bébé sur demande (si oui, nombre de lits mis à disposition : \_\_\_\_ ) (c. 56)  
 Navette privée d'accès à l'hôtel (c. 138)  
 Journaux dans les parties communes (c. 139)

***Equipements communs*****Nombre d'ascenseurs par bâtiment (c. 155 à 159)**

- Bâtiment 1 : \_\_\_\_\_ - Bâtiment 3 : \_\_\_\_\_  
 - Bâtiment 2 : \_\_\_\_\_ - Bâtiment 4 : \_\_\_\_\_

**Remarques**

--

- Salle équipée d'une télévision couleur (c. 47)
- Equipement intérieur de divertissement : salle de jeu de société intérieure (c. 143)
- Equipement intérieur de divertissement : espace de jeux pour enfants comportant un choix de jeux pour tous âges jusqu'à 12 ans (c. 144)
- Equipement intérieur de divertissement : présence d'un billard (c. 145)
- Jeux de plein air : Tennis (c. 140)
- Jeux de plein air : Mini-golf (c. 141)
- Jeux de plein air : espace de jeux pour enfants comportant au moins deux agrès (c. 142)
- Espace de remise en forme (fitness) (c. 146)
- Spa (*Est considéré comme spa un espace de bien-être équipé par exemple d'un jacuzzi et/ou d'un sauna et/ou d'un hammam*) (c. 147)
- Piscine extérieure. (c. 148) Dimensions : \_\_\_\_\_
- Piscine intérieure. (c. 149) Dimensions : \_\_\_\_\_

Existence d'un business corner (*Le business corner / le coin affaires est un PC avec accès à internet, le logiciel correspondant ainsi que les logiciels de bureautique et une imprimante.*) (c. 150)

Nombre de salles de réunions (c. 151)

- Salle 1, capacité : \_\_\_\_\_
- Salle 2, capacité : \_\_\_\_\_
- Salle 3, capacité : \_\_\_\_\_
- Salle 4, capacité : \_\_\_\_\_
- Détail de l'équipement mis à disposition dans chacune des salles de réunion : \_\_\_\_\_

- Plage privée (c. 152)
- Local pour vélos (c. 153)
- Parking à vélos (c. 137)
- Local pour skis (c. 154)
- Mise à disposition d'une lingerie réservée aux clients (lave-linge et sèche-linge) (c. 131)
- Mise à disposition du matériel de repassage (fer et table à repasser) (c. 132)
- Local de repassage à disposition des clients (c. 133)
- Machine à cirer les chaussures (c. 134)
- Parking privatif (c. 135)
- Garage privatif (c. 136)

### *Les extérieurs*

- Parc ou jardin (c. 5)
- Surface du parc ou du jardin
- Type de mise en valeur des bâtiments (c. 8) :  éclairage  fleurissement  autre, préciser : \_\_\_\_\_
- Terrasse privée (c. 42)

### *Les chambres*

Nombre de chambres \_\_\_\_\_ Nombre de catégories : \_\_\_\_\_

Nom et description des catégories de chambres (standard, supérieure,...)

- Chauffage dans les chambres (c. 99)
- Climatisation dans les chambres (c. 100)

Nombre de chambres climatisées : \_\_\_\_\_

Nombre de chambres proposant un réglage individuel : \_\_\_\_\_

Nombre de chambres proposant une climatisation réversible : \_\_\_\_\_

Système d'occultation proposé (c. 101)

Volets roulants  Persiennes  Doubles rideaux  Autre, préciser : \_\_\_\_\_

Précautions techniques prises pour assurer le confort acoustique (c. 102)

Joints isophoniques  seuils suisses  double vitrage  autre, préciser : \_\_\_\_\_

**Surfaces des chambres (c. 31 à 41)**

Capacité des chambres	Nombre de chambres	Surfaces globalisées Chambres et salles de bain en m <sup>2</sup>	Surfaces des chambres seules m <sup>2</sup> (*)	Surfaces des salles de bain en m <sup>2</sup> (*)
<b>1 personne</b>				
<i>Ajouter autant de lignes que nécessaires</i>				
<b>2 personnes</b>				
<i>Ajouter autant de lignes que nécessaires</i>				
<b>3 personnes</b>				
<i>Ajouter autant de lignes que nécessaires</i>				
<b>4 personnes</b>				
<i>Ajouter autant de lignes que nécessaires</i>				

(\*) : Ces informations sont à délivrer uniquement pour les établissements prétendant à la catégorie 1\* ou 2\* qui ne disposeraient pas de salle de bain dans toutes le chambres.

**Tableau des surfaces minorées et majorées pour la catégorie 1\***

Type de chambre	Surface minimale exigée	Surface minorée tolérée	Surface majorée de 10 %	Surface majorée de 20 %	Surface majorée de 30 %	Surface majorée de 40 %	Surface majorée de 50 %
1 personne (sans salle de bain)	8	7,2	8,8	9,6	10,4	11,2	12,0
1 personne (avec salle de bain)	9,5	8,6	10,5	11,4	12,4	13,3	14,3
2 personnes (sans salle de bain)	9	8,1	9,9	10,8	11,7	12,6	13,5
2 personnes (avec salle de bain)	10,5	9,5	11,6	12,6	13,7	14,7	15,8
3 personnes (sans salle de bain)	9	8,1	9,9	10,8	11,7	12,6	13,5
3 personnes (avec salle de bain)	10,5	9,5	11,6	12,6	13,7	14,7	15,8
4 personnes (sans salle de bain)	13	11,7	14,3	15,6	16,9	18,2	19,5
4 personnes (avec salle de bain)	14,5	13,1	16,0	17,4	18,9	20,3	21,8

**Tableau des surfaces minorées et majorées pour la catégorie 2\***

Type de chambre	Surface minimale exigée	Surface minorée tolérée	Surface majorée de 10 %	Surface majorée de 20 %	Surface majorée de 30 %	Surface majorée de 40 %	Surface majorée de 50 %
1 personne (sans salle de bain)	8	7,2	8,8	9,6	10,4	11,2	12,0
1 personne (avec salle de bain)	9,75	8,8	10,7	11,7	12,7	13,7	14,6
2 personnes (sans salle de bain)	9	8,1	9,9	10,8	11,7	12,6	13,5
2 personnes (avec salle de bain)	10,75	9,7	11,8	12,9	14,0	15,1	16,1
3 personnes (sans salle de bain)	11	9,9	12,1	13,2	14,3	15,4	16,5
3 personnes (avec salle de bain)	12,75	11,5	14,0	15,3	16,6	17,9	19,1
4 personnes (sans salle de bain)	14	12,6	15,4	16,8	18,2	19,6	21,0
4 personnes (avec salle de bain)	15,75	14,2	17,3	18,9	20,5	22,1	23,6

**Tableau des surfaces minorées et majorées pour la catégorie 3\***

Type de chambre	Surface minimale exigée	Surface minorée tolérée	Surface majorée de 10 %	Surface majorée de 20 %	Surface majorée de 30 %	Surface majorée de 40 %	Surface majorée de 50 %
<b>1 personne</b>							
	11,5	10,4	12,7	13,8	15,0	16,1	17,3
<b>2 personnes</b>							
	13,5	12,2	14,9	16,2	17,6	18,9	20,3
<b>3 personnes</b>							
	14,5	13,1	16,0	17,4	18,9	20,3	21,8
<b>4 personnes</b>							
	17,5	15,8	19,3	21,0	22,8	24,5	26,3

**Tableau des surfaces minorées et majorées pour la catégorie 4\***

Type de chambre	Surface minimale exigée	Surface minorée tolérée	Surface majorée de 10 %	Surface majorée de 20 %	Surface majorée de 30 %	Surface majorée de 40 %	Surface majorée de 50 %
<b>1 personne</b>							
	14	12,6	15,4	16,8	18,2	19,6	21
<b>2 personnes</b>							
	16	14,4	17,6	19,2	20,8	22,4	24
<b>3 personnes</b>							
	17	15,3	18,7	20,4	22,1	23,8	25,5
<b>4 personnes</b>							
	20	18	22	24	26	28	30

**Tableau des surfaces minorées et majorées pour la catégorie 5\***

Type de chambre	Surface minimale exigée	Surface minorée tolérée	Surface majorée de 10 %	Surface majorée de 20 %	Surface majorée de 30 %	Surface majorée de 40 %	Surface majorée de 50 %
1 personne	20	18	22	24	26	28	30
2 personnes	24	21,6	26,4	28,8	31,2	33,6	36
3 personnes	26	23,4	28,6	31,2	33,8	36,4	39
4 personnes	30	27	33	36	39	42	45

Nombre de chambres avec surface dérogatoire (tolérance de 10 % dans 20 % des chambres) : \_\_\_\_\_, soit \_\_\_\_\_ % du total

Nombre de chambres avec surface majorée à 10 % : \_\_\_\_\_, soit \_\_\_\_\_ % du total

Nombre de chambres avec surface majorée à 20 % : \_\_\_\_\_, soit \_\_\_\_\_ % du total

Nombre de chambres avec surface majorée à 30 % : \_\_\_\_\_, soit \_\_\_\_\_ % du total

Nombre de chambres avec surface majorée à 40 % : \_\_\_\_\_, soit \_\_\_\_\_ % du total

Nombre de chambres avec surface majorée à 50 % : \_\_\_\_\_, soit \_\_\_\_\_ % du total

Nombre de chambres avec terrasse privée (6 m<sup>2</sup> au minimum) : \_\_\_\_\_, soit \_\_\_\_\_ % du total

Nombre de chambres avec balcon ou loggia (2 m<sup>2</sup> au minimum) : \_\_\_\_\_, soit \_\_\_\_\_ % du total

### Equiperment dans les chambres

Nombre de lits single (c. 54 et 55) : \_\_\_\_\_

- aux dimensions 0,90 \* 1,90 : \_\_\_\_\_

- aux dimensions 1,20 \* 2,00 : \_\_\_\_\_

- autres dimensions : \_\_\_\_\_

Nombre de lits double (c. 54 et 55) : \_\_\_\_\_

- aux dimensions 1,40 \* 1,90 : \_\_\_\_\_

- aux dimensions 1,60 \* 2,00 : \_\_\_\_\_

- autres dimension : \_\_\_\_\_

Nombre de lits twin (c. 54 et 55) : \_\_\_\_\_

- aux dimensions 2\*0,80 \* 1,90 : \_\_\_\_\_

- aux dimensions 2\*0,90 \* 2,00 : \_\_\_\_\_

- autres dimensions : \_\_\_\_\_

Equipement des lits :

- Couverture  Couette
- Oreiller supplémentaire à disposition dans la chambre au-delà de 1 par personne (c. 58)
- Oreiller supplémentaire sur demande au-delà de 1 par personne (c.57)
- Couverture supplémentaire à disposition ( c. 59)
- Couverture supplémentaire sur demande (c. 59)

Remarques éventuelles :

- Liseuse en tête de lit (c. 69)
- Eclairage en tête de lit avec interrupteur indépendant (c. 68)
- Présence d'une tablette de chevet (c. 80)
  
- Prise de courant libre dans la chambre (c. 70)
- Prise de courant libre supplémentaire près du lit (c. 71)
- Prise de courant libre supplémentaire près de la table ou du bureau (c. 72)
  
- Point lumineux sur bureau ou table (c. 67)
- Lampe ou lampadaire supplémentaire (c. 73)
- Interrupteur éclairage central près du lit (va et vient) (c. 74)
- Variateur permettant de moduler l'ambiance lumineuse ou possibilité de moduler l'intensité lumineuse grâce à plusieurs points lumineux. (c. 76)
  
- Penderie ou système équivalent équipée de cintres de qualité (c. 77 et 78):
  - fermée  ouverte
- Rangement étagé à plat pour le linge dans toutes les chambres (c. 79)

Nombre d'assises minimum proposé dans les chambres single (c. 81 et 82) :

Nombre d'assises minimum proposé dans les chambres double (c. 81 et 82) :

Nombre d'assises minimum proposé dans les chambres triple (c. 81 et 82) :

Nombre d'assises minimum proposé dans les chambres quadruples et + (c. 81 et 82) :

- Table ou bureau (c. 83)  Table ou desserte supplémentaire (c. 84)  Porte-bagages (c. 85)
- Miroir (c. 86)  Miroir en pied (c. 86)  Minibar (c. 87)  Corbeille à papier (c. 88)
- Coffre fort (c. 95)  Judas (c. 96)  Dispositif de sécurisation de la chambre proposée (c. 97) :
  - cadenas sur serrure électronique  carte magnétique  autre, préciser :

Nombre de chambres équipées d'une télévision couleur (c. 45 et 46) \_\_\_\_\_ soit \_\_\_\_\_ % du total

Nombre de chambres équipées d'une télévision à écran plat (c. 48) \_\_\_\_\_ soit \_\_\_\_\_ % du total

Nombre de chambres proposant l'accès à des chaînes thématiques (c. 50) : \_\_\_\_\_

Nombre de chambres proposant l'accès à des chaînes internationales (c. 49) : \_\_\_\_\_

Nombre de chambres proposant la radio (c. 51) : \_\_\_\_\_

Nombre de chambres proposant un lecteur dvd (c. 52) : \_\_\_\_\_ soit \_\_\_\_\_ % du total

Nombre de chambres proposant des jeux vidéo (c. 53) : \_\_\_\_\_ soit \_\_\_\_\_ % du total

- Téléphone dans la chambre (c. 90)
  - Avec accès extérieur (c. 90)  Avec sélection directe à l'arrivée (c. 91)  Téléphone sans fil

Nombre de chambre proposant un accès à internet (c. 92 à c. 94) : \_\_\_\_\_ soit \_\_\_\_\_ % du total

- par wifi : \_\_\_\_\_
- par adsl : \_\_\_\_\_
- par connexion bas débit : \_\_\_\_\_

Disposez-vous d'une impossibilité technique pour proposer internet dans votre établissement ?

- Oui  Non

Si oui, laquelle ?

- Dispositif de réveil (c. 98)
- Mise à disposition d'un fax dans la chambre sur demande (c. 103)
- Mise à disposition d'une imprimante dans la chambre sur demande (c. 103)
- Mise à disposition d'un ordinateur dans la chambre sur demande (c. 104)
- Présence d'un valet dans la chambre (c. 105)
- Equipement de repassage individuel (c. 106)
- Nécessaire à correspondance (c. 107)  Nécessaire à chaussures (c. 108)  Nécessaire à couture (c. 109)
- Service « couverture » (c. 199)
- Service de réveil (c. 200)
- Service chaussures sur demande (c. 201)

Nombre de suites ou appartements comprenant une ou deux chambres pouvant être transformées en salons (c. 110) : \_\_\_\_\_

Nombre de chambres disposant d'une entrée (sas fermé) (c.111) : \_\_\_\_\_ soit \_\_\_\_\_ % du total

Nombre de chambres disposant d'un bloc kitchenette : \_\_\_\_\_

### **Equipements des sanitaires privés**

Chaque chambre dispose de sanitaires privés équipés au minimum de la manière suivante : Lavabo, eau courante chaude et froide 24 heures sur 24, robinet mélangeur, point lumineux (c.112)

Nombre de chambres avec salle de bain ou de douche équipée de douche ou baignoire (c. 113 à c. 115) : \_\_\_\_\_ soit \_\_\_\_\_ % du total

Nombre de chambres avec WC indépendants de la salle de bain (c. 116 et 117) : \_\_\_\_\_ soit \_\_\_\_\_ % du total

Nombre de chambres avec salle de bain équipée d'une douche et d'une baignoire séparée (c. 118 et 119) : \_\_\_\_\_ soit \_\_\_\_\_ % du total

- La salle de bain est équipée de 2 points lumineux dont 1 sur lavabo (c. 120)
- La salle de bain est équipée d'une prise de courant rasoir (c. 121)
- La salle de bain est équipée d'un sèche-cheveux (c.122)
- Téléphone dans la salle de bain (téléphone sans fil accepté) (c.123)

Nombre de chambre avec salle de bain équipée d'un bidet (c. 124) : \_\_\_\_\_ soit \_\_\_\_\_ % du total

- Mise à disposition d'un nécessaire d'hygiène par occupant possible comprenant (c. 125) :
  - Pour les femmes : une brosse à dent, un peigne, une protection féminine
  - Pour les hommes : une brosse à dent, un peigne, un rasoir jetable, un produit pour rasage
- Mise à disposition de produits d'accueil dans la chambre (c. 126)

### *Salles de bains ou de douches communes*

Nombre de salles de bain ou de douche équipée de douche ou de baignoire, WC et lavabo (c. 127) :

*(Les équipements communs peuvent être séparés : des douches séparées avec lavabos et des WC séparés qui peuvent aussi être des douches séparées et des WC séparés lorsque toutes les chambres sont équipées d'un lavabo).*

Présence d'une salle de bain ou de douche commune par étage au moins (c. 127) :

- Eclairage central (c. 129)  Prise de courant rasoir (si pas de lavabo dans la chambre) (c. 130)

### **WC communs**

- Présence de WC communs par étage (c. 128) Nombre de WC communs (c. 128) : \_\_\_\_\_

## 2. Service au client

### *Qualité et fiabilité de l'information client*

- Existence d'un dépliant d'information commerciale (c. 161)
- Langues proposées par ce dépliant (c. 161)
- F  GB  D  I  E  NL  Port  Russe  Chinois  Jap  Arabe
- Autre(s), préciser : \_\_\_\_\_
- Site internet (c. 161 et c. 166) : \_\_\_\_\_
- Langues proposées sur le site internet
- F  GB  D  I  E  NL  Port  Russe  Chinois  Jap  Arabe
- Autre(s), préciser : \_\_\_\_\_
- Fréquence moyenne d'actualisation du site internet (donnée à titre indicatif) : \_\_\_\_\_
- Fréquence moyenne d'actualisation du dépliant d'information commerciale (donnée à titre indicatif) : \_\_\_\_\_
- Existence d'une organisation interne formalisée sur l'accueil téléphonique (délai, présentation, reformulation, prise de congé)
- Délai imposé en interne pour l'accueil téléphonique (c. 167)
- Nombre de sonneries : \_\_\_\_\_  Nombre de secondes : \_\_\_\_\_
- Existence d'un répondeur laissant 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. (c. 168)
- La réservation est toujours possible pendant les heures d'ouverture de la réception (c. 170)
- La réservation est possible 24 h / 24 qu'elle soit numérique ou orale (c. 171)
- Une réservation numérique est possible par :
- Site web  Serveur vocal
- Présence pour l'accueil (c. 173 et 174) : \_\_\_\_\_
- Existence d'une organisation interne formalisée sur l'accueil physique du client (accueil, information, accompagnement, ...)
- Le client est accompagné dans son installation (c. 177)
- Service rendu 24 h / 24 (c. 178)
- Formation du personnel à l'offre touristique du territoire (c. 179)
- Mise à disposition d'une offre touristique (c.1 80)
- Service de conciergerie (c. 182)
- Prise en charge des bagages sur demande du client (c. 183)
- Bagagerie (c. 184)
- Service de voiturier proposé (c. 185)
- Paiement par carte de crédit (c. 186)
- Change de devises (c. 187)
- Mise à disposition d'adaptateurs électriques à la réception. (c. 188) Nombre mis à disposition : \_\_\_\_
- Mise à disposition d'un ordinateur avec accès internet (c. 189)
- Mise à disposition d'un service de fax à la réception (c. 190)
- Mise à disposition d'un questionnaire de satisfaction (c. 191)
- Papier  Numérique
- Système de collecte et de traitement des réclamations. (c. 192) Précisions :
- Traduction des supports d'information existant dans l'établissement en langue anglaise (c. 193)
- Autres langues proposées
- Langues pratiquées par le personnel (c. 194 à c.196) :
- F  GB  D  I  E  NL  Port  Russe  Chinois  Jap  Arabe
- Autre(s), préciser : \_\_\_\_\_
- Identification des langues parlées par le personnel (c. 197)
- Par un panneau d'information -  Par un badge porté par le personnel
- Prise en charge du nettoyage des vêtements (c. 198)

### *Services de restauration, petit déjeuner, boissons*

- Petit déjeuner continental servi en salle dans un espace dédié (c. 202)

Gammes de produits proposées au petit déjeuner (c. 203) :

- Boissons chaudes -  Jus de fruits -  Fruits frais -  Charcuterie -  Plat chaud -  Produit lacté -
- Céréales -  Fromage -  Confiture et beurre -  Viennoiserie -  Pain -  Fruit sec ou compote
- Produits allégés

- Petit déjeuner servi en terrasse (c. 205)
- Petit déjeuner pouvant être servi en chambre (c. 206)

Possibilité de déjeuner à l'hôtel :  5 jours sur 7 –  7 jours sur 7 (c. 207 et 208)

Possibilité de dîner à l'hôtel :  5 jours sur 7 –  7 jours sur 7 (c. 209 et 210)

- Possibilité de plateau repas ou « en-cas » en dehors des heures ou des jours d'ouverture du restaurant (c. 211)
- Room service 19 heures sur 24 (c. 212) -  Room service 24 heures sur 24 (c. 213)
- Service de boissons avec au minimum un service de boissons de catégorie 1 pendant les heures d'ouverture de l'accueil (c. 214)
- Service de boissons de toutes catégories (c. 215)

### *Services annexes*

- Soins esthétiques (c. 216)
- Coiffeur (c. 217)
- Possibilité d'animateur en salle de remise en forme (c. 218)
- Possibilité de massages détente (c. 219)
- Service de réservation d'activités extérieures (c. 220)
- Service de garderie pour enfants (c. 221)

## **3. Accessibilité et développement durable**

### *Accessibilité aux personnes handicapées et/ou à mobilité réduite*

- Les supports d'information (guide, web,...) renseignent sur l'accessibilité de l'établissement (c. 222)
- Sensibilisation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap (par ex. note interne,...) (c. 223)
- Formation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap (c. 224)
- Mise à disposition d'une boucle magnétique (c. 225)
- Mise à disposition d'un fauteuil roulant (c. 226)
- Cartes clés avec repères tactiles (c. 227)
- Mise à disposition de télécommande de télévision à grosses touches et de couleurs contrastées (c. 228)
- Mise à disposition d'un téléphone à grosses touches (c. 229)
- Mise à disposition de réveils lumineux ou vibreurs (c. 230)
- Installation de mains courantes dans tous les couloirs (c. 231)

### *Environnement et développement durable*

- Sensibilisation du personnel et des collaborateurs à la gestion économe de l'énergie (c. 232)
- Sensibilisation du personnel et des collaborateurs à la gestion économe de l'eau (c. 233)
- Sensibilisation du personnel et des collaborateurs à la gestion économe des déchets (c. 234)
- Information des clients sur les actions de l'établissement en matière de développement durable (c. 235)
- Information des clients sur les actions qu'ils peuvent réaliser lors de leur séjour en matière de développement durable (c. 236)
- Formation à la gestion économe de l'énergie, de l'eau, des déchets (c. 237)
- Mise en œuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'énergie (c. 238)
- Coupe-circuit général dans chacune des chambres (c. 239)
- Chambres équipées à 100 % d'ampoules basse consommation (c. 240)
- Parties communes ouvertes au public équipées à 100 % d'ampoules à basse consommation (c. 241)
- Mise en œuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'eau (c. 242)
- Mise en œuvre d'au moins une mesure de gestion des déchets (c. 243)
- Utilisation de produits d'entretien et consommables respectueux de l'environnement (c. 244)
- Présence de produits d'accueil de salle de bains écologiques (c. 245)
- Utilisation régulière d'au moins deux produits issus de la production régionale ou du commerce équitable ou de l'agriculture biologique (c. 246)

### *Evaluation de l'état de votre établissement*

Sur une échelle de 1 à 4, comment évaluez-vous l'état général :

- Des extérieurs de votre établissement  
 1 : insuffisant -  2 : moyen -  3 : bien -  4 : excellent
- Des espaces communs de votre établissement  
 1 : insuffisant -  2 : moyen -  3 : bien -  4 : excellent
- De l'ensemble des chambres  
 1 : insuffisant -  2 : moyen -  3 : bien -  4 : excellent
- De la literie  
 1 : insuffisant -  2 : moyen -  3 : bien -  4 : excellent

Sur une échelle de 1 à 4, comment évaluez-vous le niveau de propreté :

- Des extérieurs de votre établissement  
 1 : insuffisant -  2 : moyen -  3 : bien -  4 : excellent
- Des espaces communs de votre établissement  
 1 : insuffisant -  2 : moyen -  3 : bien -  4 : excellent
- De l'ensemble des chambres  
 1 : insuffisant -  2 : moyen -  3 : bien -  4 : excellent
- De la literie  
 1 : insuffisant -  2 : moyen -  3 : bien -  4 : excellent

Date :

Nom de l'établissement : \_\_\_\_\_ Responsable d'exploitation : \_\_\_\_\_

Déclare les informations fournies justes et sincères,

Signature et cachet

## ANNEXE IV

## GRILLE DE CONTRÔLE

La présente annexe fournit les spécifications de la grille de contrôle qui correspond au rapport détaillé et complet de la visite d'inspection. La grille de contrôle doit être transmise par l'organisme évaluateur à l'établissement hôtelier sur support papier ainsi que sur support numérique dans une forme non modifiable et aux formats standards du marché.

La forme doit respecter les spécifications fournies par la présente annexe. La version papier du rapport doit être signée de l'inspecteur et de l'établissement hôtelier.

La grille de contrôle doit comprendre les données suivantes :

- les données relatives aux informations générales ;
- les données relatives au rapport détaillé d'inspection ;
- les données relatives au résultat.

*Informations générales*

CHAMPS	CARACTÉRISTIQUES DU CHAMP
<b>Nom de l'hôtel</b>	<b>[format de saisie prédéfini : lettres majuscules sans tiret et sans accent]</b>
Civilité du responsable d'exploitation	[format de saisie prédéfini : Madame / Mademoiselle / Monsieur]
Nom du responsable d'exploitation	[format de saisie prédéfini : lettres majuscules sans tiret et sans accent]
Adresse 1 de l'hôtel	[format : champ libre]
Adresse 2 de l'hôtel	[format : champ libre]
Code postal de l'hôtel	[format prédéfini : numérique uniquement]
Commune de l'hôtel	[format de saisie prédéfini : lettres majuscules sans tiret et sans accent]
Numéro SIRET	[format de saisie prédéfini : numérique – 14 cases]
Téléphone de l'hôtel	[format de saisie prédéfini : numérique uniquement XX XX XX XX XX]
Fax de l'hôtel	[format de saisie prédéfini : numérique uniquement XX XX XX XX XX]
Courriel de l'hôtel	[format de saisie prédéfini : lettres minuscules]
Site internet de l'hôtel	[format de saisie prédéfini : lettres minuscules]
Classement actuel	[format de saisie prédéfini : 0 étoile, 1 étoile, 2 étoiles, 3 étoiles, 4 étoiles, 4 étoiles Luxe, 5 étoiles]
Classement sollicité	[format de saisie prédéfini : 1 étoile, 2 étoiles, 3 étoiles, 4 étoiles, 5 étoiles]
Date de la visite d'inspection	[format de saisie prédéfini : JJ/MM/AAAA]
Date d'émission du document	[format de saisie prédéfini : JJ/MM/AAAA]
Rapport accepté par l'établissement hôtelier	[format de saisie prédéfini : oui/non]
<b>Nom de l'organisme évaluateur accrédité</b>	<b>[format de saisie prédéfini : lettres majuscules sans tiret et sans accent]</b>
SIRET de l'organisme évaluateur accrédité	[format de saisie prédéfini : numérique – 14 cases]
Adresse 1 de l'organisme évaluateur accrédité	[format : champ libre]
Adresse 2 de l'organisme évaluateur accrédité	[format : champ libre]
Code postal de l'organisme évaluateur accrédité	[format prédéfini : numérique uniquement]

CHAMPS	CARACTÉRISTIQUES DU CHAMP
Commune de l'organisme évaluateur accrédité	[format de saisie prédéfini : lettres majuscules sans tiret et sans accent]
Téléphone de l'organisme évaluateur accrédité	[format de saisie prédéfini : numérique uniquement XX XX XX XX XX]
Fax de l'organisme évaluateur accrédité	[format de saisie prédéfini : numérique uniquement XX XX XX XX XX]
Courriel de l'organisme évaluateur accrédité	[format de saisie prédéfini : lettres minuscules]
Site internet de l'organisme évaluateur accrédité	[format de saisie prédéfini : lettres minuscules]
<b>Civilité de l'inspecteur</b>	[format de saisie prédéfini : Madame / Mademoiselle / Monsieur]
<b>Nom de l'inspecteur</b>	[format de saisie prédéfini : lettres majuscules sans tiret et sans accent]
Exemption 1	Absence de parc/jardin et/ou terrasse ne permettant pas d'évaluer le critère 6 pour la catégorie 5* Ou Absence de chauffage justifiée par le climat Ou Absence de climatisation justifiée par le climat ou la saisonnalité de l'établissement Ou Absence d'équipement internet (adsl et wifi) justifiée par une impossibilité technique (zone d'ombre, ...) Ou Absence de room service 24/24 justifiée par la capacité de l'établissement Ou Absence de service voiturier car l'hôtel dispose d'un garage ou d'un parking privatif Ou Aucune langue étrangère pratiquée par le personnel ne permettant pas de répondre au critère 197 Ou Rien
Exemption 2	Absence de parc/jardin et/ou terrasse ne permettant pas d'évaluer le critère 6 pour la catégorie 5* Ou Absence de chauffage justifiée par le climat Ou Absence de climatisation justifiée par le climat ou la saisonnalité de l'établissement Ou Absence d'équipement internet (adsl et wifi) justifiée par une impossibilité technique (zone d'ombre, ...) Ou Absence de room service 24/24 justifiée par la capacité de l'établissement Ou Absence de service voiturier car l'hôtel dispose d'un garage ou d'un parking privatif Ou Aucune langue étrangère pratiquée par le personnel ne permettant pas de répondre au critère 197 Ou Rien
Exemption 3	Absence de parc/jardin et/ou terrasse ne permettant pas d'évaluer le critère 6 pour la catégorie 5* Ou Absence de chauffage justifiée par le climat Ou Absence de climatisation justifiée par le climat ou la saisonnalité de l'établissement Ou Absence d'équipement internet (adsl et wifi) justifiée par une impossibilité technique (zone d'ombre, ...) Ou Absence de room service 24/24 justifiée par la capacité de l'établissement Ou Absence de service voiturier car l'hôtel dispose d'un garage ou d'un parking privatif Ou Aucune langue étrangère pratiquée par le personnel ne permettant pas de répondre au critère 197 Ou Rien
Exemption 4	Absence de parc/jardin et/ou terrasse ne permettant pas d'évaluer le critère 6 pour la catégorie 5* Ou Absence de chauffage justifiée par le climat Ou Absence de climatisation justifiée par le climat ou la saisonnalité de l'établissement Ou Absence d'équipement internet (adsl et wifi) justifiée par une impossibilité technique (zone d'ombre, ...) Ou Absence de room service 24/24 justifiée par la capacité de l'établissement Ou Absence de service voiturier car l'hôtel dispose d'un garage ou d'un parking privatif Ou Aucune langue étrangère pratiquée par le personnel ne permettant pas de répondre au critère 197 Ou Rien
Exemption 5	Absence de parc/jardin et/ou terrasse ne permettant pas d'évaluer le critère 6 pour la catégorie 5* Ou Absence de chauffage justifiée par le climat Ou Absence de climatisation justifiée par le climat ou la saisonnalité de l'établissement Ou Absence d'équipement internet (adsl et wifi) justifiée par une impossibilité technique (zone d'ombre, ...) Ou Absence de room service 24/24 justifiée par la capacité de l'établissement Ou Absence de service voiturier car l'hôtel dispose d'un garage ou d'un parking privatif Ou Aucune langue étrangère pratiquée par le personnel ne permettant pas de répondre au critère 197 Ou Rien

CHAMPS	CARACTÉRISTIQUES DU CHAMP
Exemption 6	Absence de parc/jardin et/ou terrasse ne permettant pas d'évaluer le critère 6 pour la catégorie 5* Ou Absence de chauffage justifiée par le climat Ou Absence de climatisation justifiée par le climat ou la saisonnalité de l'établissement Ou Absence d'équipement internet (adsl et wifi) justifiée par une impossibilité technique (zone d'ombre, ...) Ou Absence de room service 24/24 justifiée par la capacité de l'établissement Ou Absence de service voiturier car l'hôtel dispose d'un garage ou d'un parking privatif Ou Aucune langue étrangère pratiquée par le personnel ne permettant pas de répondre au critère 197 Ou Rien
Exemption 7	Absence de parc/jardin et/ou terrasse ne permettant pas d'évaluer le critère 6 pour la catégorie 5* Ou Absence de chauffage justifiée par le climat. Ou Absence de climatisation justifiée par le climat ou la saisonnalité de l'établissement Ou Absence d'équipement internet (adsl et wifi) justifiée par une impossibilité technique (zone d'ombre, ...) Ou Absence de room service 24/24 justifiée par la capacité de l'établissement Ou Absence de service voiturier car l'hôtel dispose d'un garage ou d'un parking privatif Ou Aucune langue étrangère pratiquée par le personnel ne permettant pas de répondre au critère 197 Ou Rien
Nombre de chambres total	[format de saisie prédéfini : numérique uniquement XXXX]
Nombre de chambres à contrôler	[format de saisie prédéfini : numérique uniquement XX]
Nombre de chambres contrôlées	[format de saisie prédéfini : numérique uniquement XX]
Informations et justifications sur le différentiel de chambres contrôlées avec l'échantillonnage initial	[format de saisie prédéfini : champ texte libre]
Autres informations et justifications sur ce qui n'a pas été réalisé par rapport au travail initialement prévu :	[format de saisie prédéfini : champ texte libre]
Tout ou partie du travail d'inspection a-t-il été sous-traité ?	[format de saisie prédéfini : Oui / Non]
Si oui, préciser les motifs :	[format de saisie prédéfini : champ texte libre]
Si oui, nom du sous-traitant :	[format de saisie prédéfini : champ texte libre]
Si oui, s'agit-il d'une sous-traitance :	[format de saisie prédéfini : partielle / totale]

### Le rapport détaillé d'inspection

Le rapport détaillé d'inspection devra mentionner les champs suivants dans l'ordre où les critères sont présentés dans le tableau de classement figurant en annexe 1 du présent arrêté. Il correspond au tableau de classement de la catégorie demandée par l'établissement.

Les critères ayant fait l'objet d'une validation sous-traitée doivent être signalés dans le champ « commentaires » de la grille de contrôle présentée ci-après par la mention « validation sous-traitée ».

NUMÉRO du critère	INTITULÉ du critère	CATÉGORIE de classement	STATUT du critère pour la catégorie	NOMBRE de points affectés	VALIDATION du critère	NOMBRE de points obtenus	NOTE moyenne état/propreté (quand existant)	SURFACES relevées	COMMENTAIRES
Cf. texte de l'annexe 1	Cf. texte de l'annexe 1	1, 2, 3, 4 ou 5*	Obligatoire Optionnel Non applicable	1 à 5	Oui / Non / NA (1)				C h a m p libre (2)
<p>(1) NA : non applicable. (2) Le champ commentaire peut faire référence à un document tiers (justification de validation du critère, justification détaillée d'une non-conformité, photo, justification d'exemption...)</p>									

*Les résultats*

POINTS OBLIGATOIRES	
a) Nombre total de points obligatoires à respecter pour la catégorie demandée (intégrant les exemptions acceptées)	[format de saisie prédéfini : numérique uniquement]
b) Nombre minimal de points obligatoires à respecter, 95 % de (a)	[format de saisie prédéfini : numérique uniquement]
c) Nombre de points obligatoires atteints	[format de saisie prédéfini : numérique uniquement]
Respect du seuil de nombre de points obligatoires à atteindre	[format de saisie prédéfini : oui / non]
d) Nombre de points obligatoires à compenser – dans la limite de 5 % du total des points obligatoires à respecter (coefficient 3), soit $(a) - (c) * 3$	[format de saisie prédéfini : numérique uniquement]
POINTS À LA CARTE	
e) Nombre total de points à la carte disponibles pour la catégorie demandée	[format de saisie prédéfini : numérique uniquement]
f) Nombre de points à la carte à respecter, soit 5 %, 10 %, 20 %, 30 %, 40 % respectivement pour les catégories 1, 2, 3, 4, 5* de (e)	[format de saisie prédéfini : numérique uniquement]
g) Nombre de points à la carte à atteindre : $(d) + (f)$	[format de saisie prédéfini : numérique uniquement]
h) Nombre de points à la carte atteints	[format de saisie prédéfini : numérique uniquement]
Respect du seuil de nombre de points à la carte à atteindre	[format de saisie prédéfini : oui / non]



**Description de l'établissement**

Date de construction : |\_|\_| |\_|\_| |\_|\_|\_|\_|\_|\_|

Etablissement permanent : **Oui**  **Non**  - Etablissement saisonnier : **Oui**  **Non** 

Nombre d'employés en fonction : |\_|\_|\_|\_|\_|\_| Nombre de chambres : |\_|\_|\_|\_|\_|\_|

Nombre de personnes susceptibles d'être accueillies : |\_|\_|\_|\_|\_|\_|

Période(s) d'ouverture :  
\_\_\_\_\_Affiliation à une chaîne volontaire : **Oui**  **Non** Affiliation à une chaîne intégrée : **Oui**  **Non** Marque(s) et/ou label(s) porté(es) par l'établissement :  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Typologie des chambres dont dispose l'établissement hôtelier :  **Chambre standard** -  **Chambre classique** -  **Chambre tradition** -  **Chambre exécutive** -  **Chambre supérieure** -  **Chambre privilège** -  **Chambre familiale** -  **Chambre de luxe** -  **Suite junior** -  **Suite classique** -  **Suite supérieure** -  **Suite exécutive** -  **Suite de luxe** -  **Suite présidentielle** -  **Autre(s)** :  
\_\_\_\_\_

Nom de l'organisme évaluateur accrédité en charge de la visite d'inspection :  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_Numéro d'accréditation :  
\_\_\_\_\_

- **Rapport de contrôle conforme aux dispositions réglementaires**
- **Grille de contrôle conforme aux dispositions réglementaires**

Fait à \_\_\_\_\_ Le,

Signature

*(1) A préciser uniquement lors du renouvellement de la demande. Ce numéro est fourni par l'organisme mentionné à l'article L.141-2 du code du tourisme (Atout France).*

La loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, s'applique aux réponses faites à ce formulaire. Elle garantit un droit d'accès et de rectification pour ces données auprès de la Préfecture du lieu d'implantation de l'établissement et auprès d'Atout France à qui ces données sont fournies par la Préfecture du lieu d'implantation de l'établissement dès lors que la décision de classement est prise, conformément aux dispositions réglementaires.