

Propositions base de travail groupe hôtellerie

	A	B	C	D	E	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R
1	Proposition base de travail pour les critères physiques (obligatoires, optionnels, qualitatifs ...)																
2	Qualité de service	DESCRIPTION DES AMENAGEMENTS															
3	Qualité de service	Oblig.	Points	1*	pts 1*	pts 2*	pts 3*	pts 4*	pts 5*	COMMENTAIRES							
4		Oblig.	Points	1*	pts 1*	pts 2*	pts 3*	pts 4*	pts 5*								
5																	
6																	
7																	
8																	
9	QS																
10																	
11																	
12																	
13	QS																
14																	
15																	
16																	
17																	
18	QS																
19	QS																
20	QS																
21																	
22																	
23																	
24	QS																
25																	
26																	
27																	
28																	
29																	
30	QS																
31																	
32																	
33																	
34																	
35																	
36																	
37																	
38																	
39																	
40																	
41																	
42																	
43																	
44																	
45																	
46																	
47																	
48																	

Propositions base de travail groupe hôtellerie

Propositions basées sur le travail groupe notoriété																
A	B	C	D	E	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R
Qualité de service	DESCRIPTION DES AMENAGEMENTS															COMMENTAIRES
2																pts 5*
49	Salle de petit déjeuner															
50	Climatisation dans la salle petit déjeuner	X ou opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	
51	Restaurant															
52	Climatisation dans le restaurant	X ou opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	X	3	
53	Les horaires de tous les services sont affichés	X	1	X	1	X	1	X	1	X	1	X	1	X	1	obligatoire en 5* sauf exception justifiée par le climat
54	Bar/Salon															
55	Distributeurs automatiques	opt	1	opt	1	opt	1	opt	1	opt	1	opt	1	opt	1	à mettre en place lorsqu'un service boisson n'est pas assuré (bar, minibar) et limité à 1 en 2*
56	Sanitaires communs															
57	Un équipement commun mixte	X	1	X	1	X	1	X	1	X	1	X	1	X	1	permanence ou à allumage automatique
58	Équipement électrique minimum des locaux communs :															
59	Couloirs, dégagements et locaux communs : 10W / m2 minima	X	1	X	1	X	1	X	1	X	1	X	1	X	1	
60	Téléphonie et communication															
61	Téléphone à disposition	X	1	X	1	X	1	X	1	X	1	X	1	X	1	
62	Accès Internet dans les parties communes (WiFi/désau)	X ou opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	X	3	X	3	X	3	obligatoire à partir de 3*
63	Chambres, salle de bains et sanitaires															
64	OS	X	5	X	5	X	5	X	5	X	5	X	5	X	5	
65	Surfaces															
66	Surface minimale pour chambre 1 personne hors SdB			7	8	9	11	11	11	11	11	11	11	11	11	tolérance : de 10% sur surface totale chambre + salle de bains sur un maximum de 20% des chambres totales
67	Surface minimale pour chambre 2 personnes hors SdB			8	9	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	surfaces à respecter si existence de SdB
68	Surface minimale pour chambre 3 personnes hors SdB			9	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	le seul d'équipement des salles de bains (catégorie 2* figure en ligne 157)
69	Surface minimale pour chambre 4 personnes hors SdB			13	14	14	15	15	15	17	17	17	17	17	17	
70	Surface minimale des salles de bains			1.5	1.75	2.5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
71	Surface totale de la chambre 1 personne (sanitaires compris)			8.50	9.75	11.5	14.0	14.0	14.0	14.0	14.0	14.0	14.0	14.0	14.0	
72	Surface totale de la chambre 2 personnes (sanitaires compris)			9.50	10.75	13.5	16.0	16.0	16.0	16.0	16.0	16.0	16.0	16.0	16.0	
73	Surface totale de la chambre 3 personnes (sanitaires compris)			10.50	12.75	14.5	17.0	17.0	17.0	17.0	17.0	17.0	17.0	17.0	17.0	
74	Surface totale de la chambre 4 personnes (sanitaires compris)			14.50	15.75	17.5	20.0	20.0	20.0	20.0	20.0	20.0	20.0	20.0	20.0	
75	Surface totale minimum de chambre conforme	X	5	X	5	X	5	X	5	X	5	X	5	X	5	50% des chambres (lignes 1*) doivent être équipées de SdB pour bénéficier de l'option
76	Surface minimale de salle de bains conforme	X ou opt	5	opt	5	X	5	X	5	X	5	X	5	X	5	la surface chambre (en 1* et 2*) est jugée conforme sur la seule surface chambre (ch. non équipées de SdB) ou sur la surface totale chambre (ch. équipées de SdB)
77	Surface totale de chambre majorée															dans le cas des salles de bains descriptives, la surface SdB est jugée conforme
78	Terrasse privée de l'établissement (50 m2 minimum)	opt	5	opt	5	opt	5	opt	5	opt	5	opt	5	opt	5	bonification de 1 point par tranche de 10 % des surfaces supplémentaires minimales plafonnée à 5 points
79	Chambres avec terrasse privée (6 m2 minimum)	opt	4	opt	4	opt	4	opt	4	opt	4	opt	4	opt	4	au minimum 25 % de l'inventaire
80	Chambres avec balcon ou loggia (2 m2 minimum)	opt	4	opt	4	opt	4	opt	4	opt	4	opt	4	opt	4	majoration de 1 point par tranche de 25% supplémentaire
81	Équipements et mobiliers (dont électrique)															
82	Télévision couleur avec télécommande dans :															
83	Seuls d'équipements TV respectés	X ou opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	X	2	Opt acquise pour les 4 et 5*
84	TV dans 100 % des chambres	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	obligatoire si toutes les chambres ne sont pas équipées d'une TV
85	Existence d'une salle équipée d'une télévision (si toutes les chambres ne sont pas équipées)	X ou opt	1	X	1	X	1	X	1	opt	1	opt	1	opt	1	entière acquise si 100% des chambres sont équipées d'une TV
86	Télévision à écran plat															
87	Présence de chaînes internationales	X ou opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	
88	Présence de chaînes de sport	X ou opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	X	2	
89	Radio	X ou opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	X	2	
90	Lecteur de DVD	opt	1	opt	1	opt	1	opt	1	opt	1	opt	1	opt	1	Radio sur TV acceptée
91	Jeux vidéo	opt	1	opt	1	opt	1	opt	1	opt	1	opt	1	opt	1	présent dans au minimum 10% des chambres
92	Les équipements sont propres et en bon état	X	2	X	2	X	2	X	2	X	2	X	2	X	2	
93	Lit															
94	Respect des dimensions minimales des lits	X	1	X	1	X	1	X	1	X	1	X	1	X	1	Dimension minimale du lit simple : 0,90 x 1,90
95	Mise en place des lits aux dimensions majorées	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	Dimension minimale du lit double : 1,40 x 1,90
96	Matelas supplémentaire (sur demande)	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	Dimension minimale des lits Twin : 2x 0,80x 1,90
97	Oreiller supplémentaire (sur demande)	X	1	X	1	X	1	X	1	X	1	X	1	X	1	dans 100 % de l'inventaire
98	Oreiller supplémentaire (à disposition)	X ou opt	1	X	1	X	1	X	1	X	1	X	1	X	1	Équipement de Lit simple d'au moins 1,20 x 2,00
99	Couverture supplémentaire (sur demande)	X ou opt	1	X	1	X	1	X	1	X	1	X	1	X	1	Équipement de Lit double d'au moins 1,60 x 2,00
100	Couverture supplémentaire (à disposition)	X ou opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	X	2	Équipement de Lit Twin d'au moins 2x 0,80x 2,00
101	Les draps et alèses sont propres et en bon état	X	5	X	5	X	5	X	5	X	5	X	5	X	5	dans 50 % de l'inventaire au minimum quel que soit le mix équipement
102	La literie est propre et en bon état	X	5	X	5	X	5	X	5	X	5	X	5	X	5	1 et 2 étoiles
																à partir de 3*
																1 et 2 étoiles
																à partir de 3* sauf pour les hôtels équipés de couettes

Propositions base de travail groupe hôtellerie

A	B	C	D	E	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R
Qualité de service	DESCRIPTION DES AMENAGEMENTS	Oblig.	Points	1*	pts	2*	pts	3*	pts	4*	pts	5*	pts	5*	pts	5*
2																
103	Linge de toilette															
104	Présence de linge de toilette en quantité suffisante	X	1	X	1	X	1	X	1	X	1	X	1	X	1	
105	Possibilité d'obtenir du linge de toilette supplémentaire	X	2	X	2	X	2	X	2	X	2	X	2	X	2	
106	Équipement électrique de la chambre															
107	Eclairage général chambre (équivalent 100 w)	X	1	X	1	X	1	X	1	X	1	X	1	X	1	
108	Point lumineux sur bureau ou table	X ou opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	
109	Eclairage en tête de lit (avec interrupteur indépendant)	X	2	X	2	X	2	X	2	X	2	X	2	X	2	
110	Lecteur en tête de lit	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	
111	Prise de courant libre (dans la chambre)	X	1	X	1	X	1	X	1	X	1	X	1	X	1	
112	Prise de courant libre supplémentaire près du lit	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	
113	Prise de courant libre supplémentaire près de la table ou du bureau	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	
114	Lampe ou lampadaire supplémentaire	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	
115	Interrupteur éclairage central près du lit (Va et vent)	X ou opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	
116	L'ensemble des équipements électriques sont propres et en bon état	X	3	X	3	X	3	X	3	X	3	X	3	X	3	
117	Vanneur permettant de modifier l'ambiance lumineuse	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	
118	Équipement mobilier de la chambre															
119	Penderie (ou système équivalent) équipée de cintres qualité	X	1	X	1	X	1	X	1	X	1	X	1	X	1	
120	Penderie fermée équipée de cintres de qualité	X ou opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	
121	Rangement pour le linge (étagères, commode...)	X	2	X	2	X	2	X	2	X	2	X	2	X	2	
	Possibilité de s'asseoir confortablement (chaise, fauteuil, banquette ...) Fagih															
122		X	2	X	2	X	2	X	2	X	2	X	2	X	2	
123	Table (bureau possible)															
124	Table ou desserte supplémentaire	X ou opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	
125	Porte bagages (plian)	X ou opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	
126	Miroir	X	1	X	1	X	1	X	1	X	1	X	1	X	1	
127	Minibar	X ou opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	
128	Corbeille	X	1	X	1	X	1	X	1	X	1	X	1	X	1	
129	Les équipements et mobiliers sont propres et en bon état	X	5	X	5	X	5	X	5	X	5	X	5	X	5	
130	Téléphonie et communication															
131	Dispositif de réveil (indépendant ou service)	X	2	X	2	X	2	X	2	X	2	X	2	X	2	
132	Téléphone dans la chambre (avec accès extérieur)	X ou opt	1	opt	1	opt	1	opt	1	opt	1	opt	1	opt	1	
133	Téléphone avec "Sélection directe à l'arrivée"	X ou opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	
134	Chambre équipée d'une prise ADSL	X ou opt	1	opt	1	opt	1	opt	1	opt	1	opt	1	opt	1	
135	Accès internet (environ 25% des chambres)	X ou opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	
136	Accès internet dans toutes les chambres	X ou opt	5	opt	5	opt	5	opt	5	opt	5	opt	5	opt	5	
137	Facsimilaire dans la chambre sur demande	X ou opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	
138	Coffre fort dans la chambre	X ou opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	
139	Châssis/loge	X	2	X	2	X	2	X	2	X	2	X	2	X	2	
140	Climatisation	X ou opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	
141	Mise à disposition d'un ordinateur dans la chambre (sur demande)	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	
142	Nécessaire correspondance	opt	1	opt	1	opt	1	opt	1	opt	1	opt	1	opt	1	
143	Nécessaire à chausures	opt	1	opt	1	opt	1	opt	1	opt	1	opt	1	opt	1	
144	Nécessaire à couture	opt	1	opt	1	opt	1	opt	1	opt	1	opt	1	opt	1	
145	Juifs	opt	1	opt	1	opt	1	opt	1	opt	1	opt	1	opt	1	
146	Dispositif complémentaire de sécurisation de la chambre (équipement spécifique...)	X ou opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	
147	Valet	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	
148	Équipement de repassage individuel	opt	5	opt	5	opt	5	opt	5	opt	5	opt	5	opt	5	
149	Salles ou appartements comprenant une ou deux chambres pouvant être transformées en salons blocs kitchenette, disposant d'une ventilation spécifique obligatoire tolérée dans les hôtels	opt	0	opt	0	opt	0	opt	0	opt	0	opt	0	opt	0	
150																
151	Occupation opaque extérieure (volets roulants, persiennes, etc.) ou intérieure (rideaux, doubles rideaux, etc.) dans chaque chambre	X	4	X	4	X	4	X	4	X	4	X	4	X	4	
152	Confort "piscine" : toutes les chambres doivent être équipées d'une piscine pour adultes et une piscine extérieure communautaire pour tous les clients (hors saison d'été)	X	5	X	5	X	5	X	5	X	5	X	5	X	5	
153	Existence d'un SAS	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	

Propositions base de travail groupe hôtellerie

A	B	C	D	E	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R
Qualité de service	DESCRIPTION DES AMENAGEMENTS			Oblig.	Points	1*	pts	2*	pts	3*	pts	4*	pts	5*	pts	COMMENTAIRES
154	Sanitaires privés :															
155	Lavabo, eau courante chaude et froide 24h/24, avec robinet mélangeur, dans toutes les chambres avec pont lumineux 60W			X	1	X	1	X	1	X	1	X	1	X	1	
156	Salles de bains ou de douches (équipées de douche ou bain, WC et lavabo) particulières dans															
157	Sauf de Sdb respecté															
158	Sdb dans 50% des chambres en 1*															
159	Sdb dans 100% des chambres en 1* ou 2*															
160	Toilettes séparées															
161	Seuls WC séparés respectés			X ou opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	respect des seuils
162	WC séparés dans 50% des chambres			opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	
163	WC séparés dans 100% des chambres			X ou opt	5	opt	5	opt	5	opt	5	opt	5	opt	5	
164	Douches et baignoires séparées															
165	Seuls Douches et baignoires respectés			X ou opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	respect des seuils
166	Douches et baignoires dans 50% des chambres			opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	ure
167	Douches et baignoires dans 100% des chambres			X ou opt	5	opt	5	opt	5	opt	5	opt	5	opt	5	
168	Equipement électrique des salles de bains															
169	2 points lumineux dont 1 sur lavabo			X	2	X	2	X	2	X	2	X	2	X	2	
170	1 prise de courant éclair			X	1	X	1	X	1	X	1	X	1	X	1	
171	Sèche cheveux			X ou opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	obligatoire 4 et 5*
172	Téléphone dans la salle de bain			X ou opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	obligatoire en 5*
173	Bidet			opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	
174	Nécessaire hygiène (brosse à dents, peignes, rasoirs, produits hygiéniques ...) sur demande			opt	1	opt	1	opt	1	opt	1	opt	1	opt	1	
175	Produit d'accueil (savon, gel, ...)			X	1	X	1	X	1	X	1	X	1	X	1	
176	Sanitaires communs :															
177	a) Salles de bains ou de douches communes :															
178	une pour 8 chambres ne disposant pas de salles de bains ou douches particulières avec au minimum une par étage			X	3	X	3	X	3	X	3	X	3	X	3	Si toutes les chambres équipées pas d'obligation, critère considéré comme conforme
179	b) Toilettes communes :															
180	un pour 8 chambres ne disposant pas de water-closets privés, avec un minimum d'un par étage			X	3	X	3	X	3	X	3	X	3	X	3	1 WC disponible par étage
181	Equipement électrique des salles de bain															Si toutes les chambres équipées pas d'obligation critère considéré comme conforme
182	1 éclairage central															
183	1 prise de courant rasoir															
184	Equipements spécifiques															
185	Parkings et garages															
186	Existence d'un parking privatif			opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	
187	Existence d'un garage privatif			opt	5	opt	5	opt	5	opt	5	opt	5	opt	5	
188	Existence d'un parking à vélos			opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	
189	Services annexes															
190	Navette privée d'accès à l'hôtel			opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	
191	Coiffeur			opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	
192	Journaux dans les parties communes			X ou opt	2	opt	2	X	2	X	2	X	2	X	2	à partir de 2*
193	Jeux de plein air															
194	Tennis			opt	5	opt	5	opt	5	opt	5	opt	5	opt	5	
195	Mini golf			opt	4	opt	4	opt	4	opt	4	opt	4	opt	4	
196	Espace de jeux enfants			opt	4	opt	4	opt	4	opt	4	opt	4	opt	4	
197	Equipement intérieur de divertissement															si l'espace jeux est situé à l'intérieur de l'hôtel critère à considérer comme conforme
198	Salle de jeux de société intérieure			opt	5	opt	5	opt	5	opt	5	opt	5	opt	5	
199	Salle de billard			opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	
200	Divers															
201	Espace de remise en forme (fitness)			opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	
202	Spa			opt	4	opt	4	opt	4	opt	4	opt	4	opt	4	
203	Piscine extérieure			opt	4	opt	4	opt	4	opt	4	opt	4	opt	4	
204	Piscine intérieure			opt	4	opt	4	opt	4	opt	4	opt	4	opt	4	
205	Plage privée			opt	5	opt	5	opt	5	opt	5	opt	5	opt	5	
206	Local pour vélos			opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	
207	Local pour pous			opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	

Propositions base de travail groupe hôtellerie

A	B	C	D	E	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R
Qualité de service				Oblig.	Points	1*	pts 1*	2*	pts 2*	3*	pts 3*	4*	pts 4*	5*	pts 5*	COMMENTAIRES
2	DESCRIPTION DES AMENAGEMENTS															
208	Ascenseurs obligatoires dans les immeubles comprenant :			X	1			X	1							
209	5 niveaux (4 étages) ou plus			X	1											
210	4 niveaux (3 étages)			X	1											
211	3 niveaux (2 étages)			X	1											
212	2 niveaux (1 étage)			X	1											
213	monte-charge ou 2ème ascenseur			X	1											
214	Chapitre 2 : Service au Client															
215	Possibilité de perdre un membre du personnel ou de la direction 24h/24 (activité réduite)			X	1	X	1	X	1	X	1	X	1	X	1	le personnel doit être dans l'hôtel
216	Traitement de la réservation															
217	Réponse dans un délai raisonnable (5 semaines)			opt	1	opt	1	opt	1	opt	1	opt	1	opt	1	selon les heures d'ouverture
218	Possibilité de laisser un message à l'hôtel (répondre)			opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	
219	OS Les éléments de la réservation sont reformulés au client			opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	obligatoire à partir de 3 étoiles
220	Réserve toujours possible aux heures d'ouverture de la réception (voir horaires de service)			X ou opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	
221	Réservation possible 24h/24			opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	
222	Possibilité de confirmation de la réservation détaillée sur demande (mail, courrier, fax...)			opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	dans un délai de 24 heures (77)
223	Réception et Accueil															
224	Présence pour le service, l'accueil ...															présence obligatoire 24h/24 à partir de 4* et 50 chambres
225	Respect des seuils de présence pour l'accueil			X	2	X	2	X	2	X	2	X	2	X	2	
226	Présence pour l'accueil 24h/24			opt	5	opt	5	opt	5	opt	5	opt	5	opt	5	
227	Compétences et service réception															
228	OS Les éléments de la réservation sont reformulés à l'arrivée			X ou opt	1	opt	1	opt	1	opt	1	opt	1	opt	1	obligatoire à partir de 3*
229	OS Le client est assisté dans son installation par des indications claires			X	2	X	2	X	2	X	2	X	2	X	2	"assisté" ou renseigné
230	OS Le client est accompagné dans son installation			X ou opt	5	opt	5	opt	5	opt	5	opt	5	opt	5	obligatoire sur demande en 5*
231	OS Service rendu en dehors des heures de présence pour l'accueil (voir référence présence mini) 24h/24			opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	moins de 30 chambres présence obligatoire 12/24 mais rendu de service 24/24 pour les 5*
232	OS Le personnel est capable d'informer le client sur les offres touristiques dans les alentours			X ou opt	4	opt	4	opt	4	opt	4	opt	4	opt	4	obligatoire à partir de 4 et 5*
233	OS Le personnel doit être aimable à l'accueil et à la prise de congé			X	2	X	2	X	2	X	2	X	2	X	2	
234	OS Prise en charge des bagages sur demande du client			X ou opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	obligatoire à partir de 4 et 5*
235	OS La facturation est claire, précise et conforme aux prestations achetées			X	2	X	2	X	2	X	2	X	2	X	2	
236	OS La facturation est conforme aux éléments de la réservation et du séjour			X	2	X	2	X	2	X	2	X	2	X	2	
237	OS Paiement possible par CB			X ou opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	obligatoire à partir de 2*
238	OS Possibilité d'effectuer le change			opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	
239	OS Mise à disposition d'un ordinateur avec accès internet			X ou opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	obligatoire à partir de 2*
240	OS Service de Fax			X ou opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	
241	OS Mise à disposition d'un questionnaire de satisfaction pour les clients			opt	5	opt	5	opt	5	opt	5	opt	5	opt	5	obligatoire à partir de 3*
242	OS Traitement et suivi des réclamations			X	2	opt	2	X	2	X	2	X	2	X	2	"quest comment card" ou enquête
243	OS Personnel pratiquant une langue officielle européenne en plus du français (UK, D, I, SP)			X	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	en 1* à l'horizon 5 ans
244	OS Personnel pratiquant deux langues étrangères dont l'anglais			opt	5	opt	5	opt	5	opt	5	opt	5	opt	5	
245	OS Personnel pratiquant trois langues étrangères dont l'anglais			opt	5	opt	5	opt	5	opt	5	opt	5	opt	5	
246	OS Prise en charge du nettoyage des vêtements (pressing)			opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	
247	Chambres, salle de bains et sanitaires															
248	Service "couverture"			X ou opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	obligatoire en 5*
249	Service de Réveil			X ou opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	personnel à partir de 5*
250	Service chaussures sur demande			opt	4	opt	4	opt	4	opt	4	opt	4	opt	4	
251	Service de restauration, petit déjeuner, boissons															
252	Service petit déjeuner															
253	Petit déjeuner servi en salle (obligatoire pour toutes les catégories)			X	1	X	1	X	1	X	1	X	1	X	1	voir le room service si pas de salle pdj
254	Petit déjeuner "continental"			opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	composition minimale : jus de fruits, boissons chaudes, pain, viennoiserie, beurre et liste des produits : liste à définir en nombre de produit par famille (boissons chaudes au
255	Petit déjeuner en buffet ou à la carte comprenant ...			opt	4	opt	4	opt	4	opt	4	opt	4	opt	4	
256	Petit déjeuner servi en terrasse			opt	4	opt	4	opt	4	opt	4	opt	4	opt	4	
257	Petit déjeuner servi dans les chambres (optionnel puis obligatoire à partir de 4*)			X ou opt	4	opt	4	opt	4	opt	4	opt	4	opt	4	obligatoire à partir de 3* (Fagih et CPH)
258	Déjeuner															obligatoire 4 et 5*
259	Possibilité de déjeuner à l'hôtel 5 jours sur 7			opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	majoration de 2 points
260	Possibilité de déjeuner à l'hôtel 7 jours sur 7			opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	
261	Dîner															
262	Possibilité de dîner à l'hôtel 5 jours sur 7			X ou opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	obligatoire pour 5* et ce 5 jours sur 7
263	Possibilité de dîner à l'hôtel 7 jours sur 7			X ou opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	majoration de 2 points
264																

Propositions base de travail groupe hôtellerie

A	B	C	D	E	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R
Qualité de service	DESCRIPTION DES AMENAGEMENTS			Oblig.	Points	1*	pts 1*	2*	pts 2*	3*	pts 3*	4*	pts 4*	5*	pts 5*	COMMENTAIRES
2																
265	Restauration d'appoint															
266	Possibilité de plateau repas ou "En-Cas"			X ou opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	X	2	obligatoire en 5* en dehors des heures ou des jours d'ouverture du restaurant
267	Room Service (19h/24)			X ou opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	X	3	obligatoire (19h/24) en 5*
268	Room Service 24h/24			opt	5	opt	5	opt	5	opt	5	opt	5	opt	5	2 points en 5*
269	Service boissons															optionnel pour 1 et 2 étoiles avec service minimum de boissons de catégorie 1 (substitution possible par distributeurs automatiques en 1 et 2* ligne XX)
270	Service de boissons			X ou opt	2	opt	2	opt	2	X	2	X	2	X	2	obligatoire en 3* (sous réserve de la législation régissant les licences IV)
271	Service de boissons			X ou opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	X	3	
272	Services annexes															
273	Soins esthétiques			opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	
274	Possibilité d'animateur en salle de remise en forme			opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	
275	Possibilité de massages détente			opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	
276	Service de réservation d'activités extérieures			opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	
277	Service conciergerie			opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	
278	Service voluttier			opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	
279	Service Garderie pour enfants			opt	5	opt	5	opt	5	opt	5	opt	5	opt	5	
280	Chapitre 3 : Accessibilité et développement durable															
281	Critères Accessibilité aux personnes handicapées à mobilité réduite															
282	Informations concernant l'accessibilité sur les supports d'information (guide, web ...)			X	2	X	2	X	2	X	2	X	2	X	2	
283	Sensibilisation du personnel à l'accueil des clients handicapés			X	3	X	3	X	3	X	3	X	3	X	3	
284	Formation du personnel à l'accueil des clients handicapés			opt	5	opt	5	opt	5	opt	5	opt	5	opt	5	
285	Mise à disposition d'une boussole magnétique portable			opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	
286	Mise à disposition d'un fauteuil roulant			opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	
287	Cartes clés avec repères tactiles			opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	
288	Mise à disposition de télécommande télé à grosses touches et de couleurs contrastées			opt	1	opt	1	opt	1	opt	1	opt	1	opt	1	
289	Mise à disposition d'un téléphone à grosses touches			opt	1	opt	1	opt	1	opt	1	opt	1	opt	1	
290	Mise à disposition de réveil lumineux ou vibreur			opt	1	opt	1	opt	1	opt	1	opt	1	opt	1	
291	Installation de mains courantes dans les couloirs			opt	1	opt	1	opt	1	opt	1	opt	1	opt	1	attention à ne pas entraver la fermeture des portes
292	Critères Environnement et Développement Durable															vérifier échelle de valeurs groupe HCP et DD
293	Sensibilisation des collaborateurs à la gestion de l'énergie			X	2	X	2	X	2	X	2	X	2	X	2	
294	Sensibilisation des collaborateurs à la gestion de l'eau			X	2	X	2	X	2	X	2	X	2	X	2	
295	Sensibilisation des collaborateurs à la gestion des déchets			X	2	X	2	X	2	X	2	X	2	X	2	
296	Information des clients sur les actions qu'ils peuvent réaliser lors de leur séjour en matière de développement durable			opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	
297	Formation à la gestion de l'énergie, de l'eau, des déchets			opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	
298	Mise en oeuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'énergie			opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	
299	Coupe circuit général dans la chambre			opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	
300	Chambres équipées (à 100%) d'ampoules basse consommation			opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	
301	Parties communes ouvertes au public équipées (à 100%) d'ampoules basse consommation			opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	
302	Mise en oeuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'eau			opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	
303	Mise en oeuvre d'au moins une mesure de gestion des déchets			opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	
304	Utilisation de produits d'entretien et consommables respectueux de l'environnement			opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	opt	2	
305	Présence de produits d'accueil, salle de bains écologiques (savon, gel, ...)			opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	
306	Utilisation régulière d'au moins deux produits issus de la production régionale ou du commerce équitable ou de l'agriculture biologique			opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	
307				opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	opt	3	
308																
309																
310																
311	Nombre de Critères obligatoires					1*		2*		3*		4*		5*		
312	Equivalent en points des Critères obligatoires					64		72		80		92		117		
313	Nombre de Critères optionnels					138		157		175		203		266		
314	Equivalent en points des Critères optionnels					166		160		147		136		111		
315	Nombre total des critères obligatoires et optionnels					443		425		394		364		295		
316	Equivalent en points du total des critères oblig. et opt.					230		232		227		228		228		