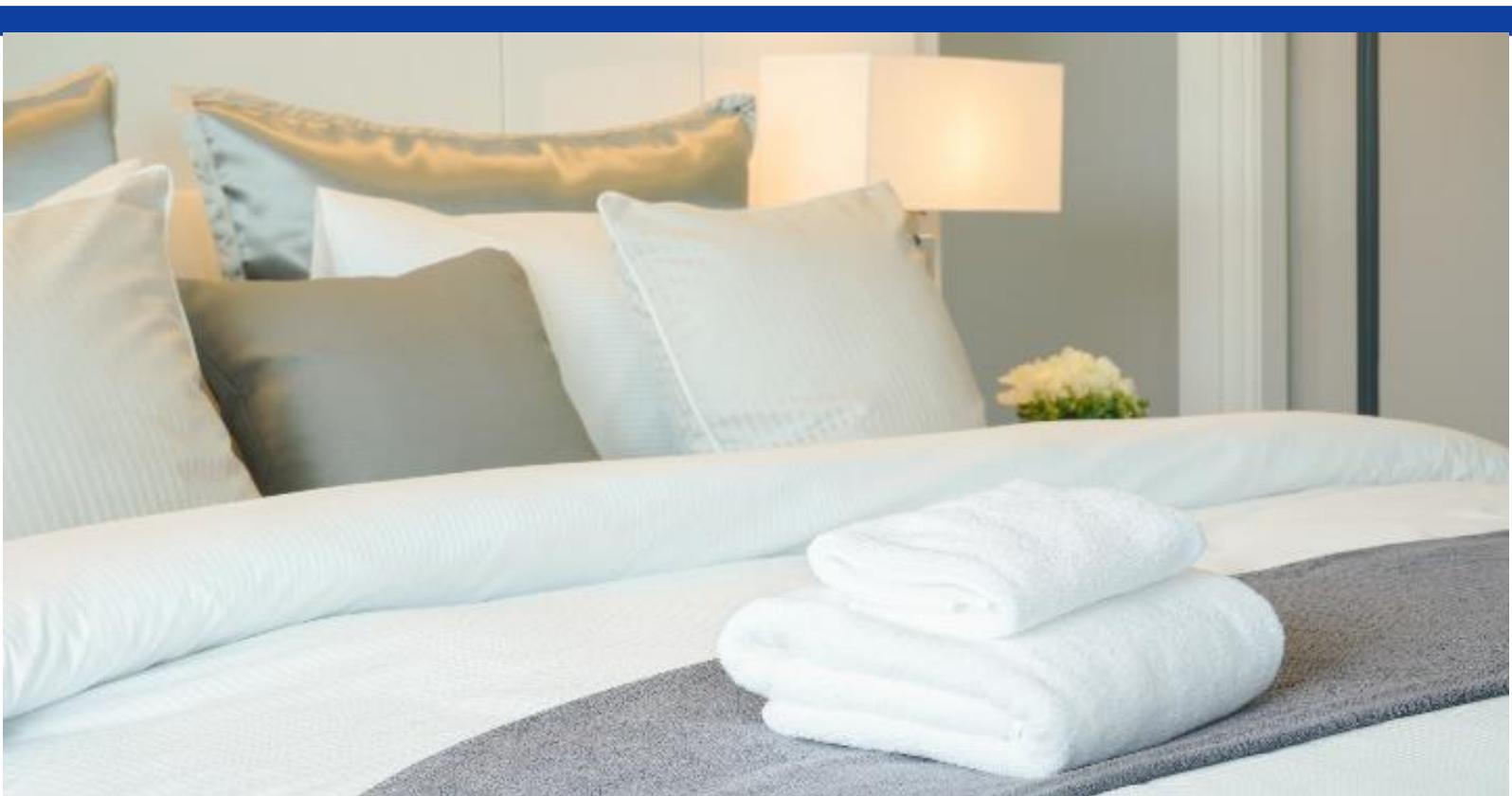


ATOOUT FRANCE

Agence de développement
touristique de la France



Guide 2022 du tableau de classement en hôtels de tourisme

Indice de révision : 0 - entrée en vigueur au 1er avril 2022

INTRODUCTION ET ENJEUX	4
01-PRINCIPES GÉNÉRAUX	6
02- MÉTHODE DE VALIDATION DES CRITÈRES DU RÉFÉRENTIEL DE CLASSEMENT DES HÔTELS DE TOURISME	14
⇒CHAPITRE 1 : Equipements	14
Extérieurs de l'hôtel	14
Espaces communs	16
Hall de réception	17
Surface minimale de l'ensemble constitué par l'espace bar, la salle de petit déjeuner, le(s) salon(s) et le hall d'accueil	18
Espace d'accueil	19
Restaurant et salle de petit déjeuner	20
Chambre, salle de bains et sanitaires	22
Equipements spécifiques	51
⇒CHAPITRE 2 : Service au Client	58
Qualité et fiabilité de l'information client	58
Traitement de la réservation	60
Réception et Accueil	61
Chambres	67
Service de restauration, petit déjeuner, boissons	68
⇒CHAPITRE 3 : Accessibilité et développement durable	74
Accessibilité aux personnes handicapées et/ou à mobilité réduite	74
Environnement et Développement Durable	76
Economie et gestion de l'énergie	76
Economie et gestion de l'eau	78
Gestion des déchets	81
Gestion de l'établissement	84
03 MÉTHODE DE SÉLECTION DES CHAMBRES INSPECTÉES	88
⇒Chapitre 1 : Principes de sélection des chambres	88
⇒Chapitre 2 : Echantillonnage des chambres	89
RENSEIGNEMENTS	91
⇒Atout France	91
⇒Direction Générale des Entreprises	91
⇒Comité français d'accréditation (COFRAC)	91

INTRODUCTION ET ENJEUX

Nota – Statut de ces dispositions : Informatives

Introduction et enjeux

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

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

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

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

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

Objet du guide de contrôle du classement hôtelier :

Il apporte les précisions complémentaires, qui ne figureraient pas dans le tableau de classement des hôtels de tourisme homologué par l'arrêté du 29 décembre 2021 fixant les normes et la procédure de classement en hôtels de tourisme, et nécessaires à l'organisme évaluateur pour effectuer la visite d'évaluation mentionnée aux articles D. 311- 6 et D. 311-7 du code du tourisme.

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

01 PRINCIPES GENERAUX

01-Principes généraux

Le présent document a pour référence l'arrêté du 29 décembre 2021 fixant les normes et la procédure de classement en hôtels de tourisme, publié au Journal Officiel du 14 janvier 2022.

LE CLASSEMENT D'UN HÔTEL AU SENS DU CODE DU TOURISME

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

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

LES CHAMBRES

Le tableau de classement a fixé un nombre maximum de 8 personnes pouvant séjourner au sein d'une même chambre (critères 29 à 43). Sa surface exigée est liée au nombre d'occupants possibles par chambre.

La chambre, qu'elle soit privative ou partagée respecte les critères obligatoires correspondant à la catégorie souhaitée¹.

LES APPARTEMENTS MEUBLÉS

Les appartements meublés correspondent, au sens du tableau de classement, à une chambre familiale ou à une suite (critères 38 à 43, critère 111).

Une suite correspond soit à une chambre d'une surface minimale de 60m² soit à un appartement constitué d'une chambre et d'un salon séparés.

Le classement en hôtel de tourisme vaut pour une seule et même catégorie d'étoiles et porte sur la totalité des chambres et appartements meublés de l'hébergement.

¹ Réserve faite de l'application des règles de compensation rappelées pp. 11-12.

Le classement d'un établissement en hôtel de tourisme ne peut donc pas se diviser : ni par catégorie d'étoiles, ni par portion d'immeuble, ni par type de chambres. L'intégralité des chambres doit faire partie du classement et ce, pour une seule catégorie d'étoiles.

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

LES ANNEXES HÔTELIÈRES

(Article 8 de l'arrêté du 29 décembre 2021 fixant les normes et la procédure de classement en hôtels de tourisme)

Article 8

I. - Le classement d'un hôtel de tourisme porte sur l'ensemble constitué du bâtiment principal et des annexes, lorsqu'elles existent, pour la même catégorie d'étoiles.

II. - L'annexe d'un hôtel de tourisme a un caractère accessoire et ne peut être exploitée de façon autonome. Elle peut comporter une partie des chambres ou des appartements meublés ainsi qu'une partie des équipements et des services requis pour le classement de l'établissement. Elle est située dans un bâtiment contigu ou à proximité, facilement identifiable et accessible pour la clientèle.

III. - La présence de chambres, appartements meublés, équipements ou services au sein d'une annexe fait l'objet d'une information claire et transparente de la clientèle.

IV. - Lorsque le bâtiment principal et l'annexe sont implantés de part et d'autre d'une voie, l'ensemble ne peut être classé qu'aux conditions de limitation d'usage de la voie.

V. - Le guide du tableau de classement mentionné à l'article 3 du présent arrêté précise les conditions d'application du présent article.

Pour la mise en œuvre de cet article, il convient de respecter les conditions suivantes :

1) La notion de **proximité** mentionnée au II de l'article 8 s'entend d'une distance de **300m maximum à pied** séparant le bâtiment principal de l'annexe concernée.

Cette distance peut être plus longue lorsque le parcours client n'excède pas 5mn, par exemple par le moyen de transport privé de type voiturette ou autre mis en place par l'établissement pour relier les deux bâtiments.

Aucune distance n'est requise lorsque le bâtiment principal et l'annexe se trouvent au sein d'un même domaine ou complexe hôtelier d'un seul tenant, commercialisé en cette qualité.

2) La mention d'une ou plusieurs annexes, du détail des prestations qui y sont assurées (chambres, appartements meublés, équipements ou services de l'hôtel) ainsi que de la distance qui les sépare du bâtiment principal **doit être portée de manière claire et sans équivoque** :

- **à la connaissance générale de la clientèle sur le site Internet de l'établissement ;**
- **à la connaissance particulière du client** au moment de la **réservation par ce dernier de la chambre, de l'appartement meublé, ou de la réservation éventuelle de l'équipement ou du service**, lorsque ces prestations sont proposées au sein d'une annexe.

3) Le parcours entre le bâtiment principal et l'annexe doit être suffisamment **sécurisé**, voie sans issue, réservée aux riverains ou fermée de façon durable à la circulation des véhicules (une signalétique publique doit l'indiquer), passerelle sécurisée, etc. ...).

Lorsqu'une voie ouverte à la circulation des véhicules sépare le bâtiment principal de l'annexe, alors soit un passage piéton sécurisé doit être présent pour traverser la voie, soit la voie doit se trouver dans une zone 30.

L'organisme évaluateur s'assure par tout moyen du respect de ces conditions durant l'inspection de l'établissement et à mentionner la présence ou non d'annexes et des prestations qui y sont assurées dans le commentaire général du certificat de visite remis à l'exploitant.

PRISE EN COMPTE DES ÉQUIPEMENTS OU SERVICES PARTAGÉS ENTRE HÉBERGEMENTS TOURISTIQUES COLLECTIFS MARCHANDS

(Arrêté du 30 décembre 2021 fixant les conditions de prise en compte des équipements et services partagés pour le classement des hôtels de tourisme, des résidences de tourisme, des terrains de camping et de caravanage, des parcs résidentiels de loisirs et des villages de vacances)

L'organisme évaluateur est invité à consulter la notice jointe en annexe du présent guide de tableau de classement.

DANS LE CADRE DE LA PROCEDURE DE MODIFICATION OU DE RETRAIT DE LA DÉCISION INDIVIDUELLE DE CLASSEMENT (ARTICLE 4 DE L'ARRETE DU 29 DECEMBRE 2021) :

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

RAPPEL SUR LA PROCÉDURE DE CLASSEMENT

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

Le prédiagnostic doit être saisi en ligne via le compte de l'exploitant sur www.classement.atout-france.fr pour pouvoir déclencher une visite d'inspection.

Le certificat de visite est renseigné en ligne sur www.classement.atout-france.fr et transmis sous forme numérique à l'exploitant dans les 15 jours ouvrés suivant la visite déclarée.

ÉLÉMENTS COMPLÉMENTAIRES POUVANT ÊTRE APPORTÉS SUITE A LA VISITE

La visite d'évaluation s'effectue in situ et lorsque l'établissement est ouvert à la clientèle sans exceptions.

Elle implique un déplacement de l'organisme évaluateur dans l'hôtel. Il ne peut, en aucun cas, être utilisé un dispositif de type visio à distance, drone ou tout autre procédé ayant le même effet.

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

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

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

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

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

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

LES STATUTS DES CRITÈRES :

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

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

VM (Visite mystère) : la visite mystère a pour objet de vérifier le caractère effectif d'un service. Le critère doit être testé en situation réelle d'un client en visite mystère pour les 4* et 5*. Ces critères sont d'office « AJO » (à justifier obligatoirement lors de l'inspection) à l'aide d'un support photographique ou d'une description précise et étayée. Une visite mystère consiste à réserver et consommer une nuitée hôtelière, sans révéler l'identité de l'inspecteur qui se met dans les conditions d'un client de passage. A l'issue de la visite mystère, l'inspecteur se présente auprès de la direction de l'établissement.

Attention : La visite mystère doit obligatoirement se faire dans un délai de 15 jours avant ou après la visite déclarée d'inspection. En toute hypothèse, le délai de 15 jours à compter duquel le certificat de visite doit être transmis à l'exploitant court à partir de la date de la visite déclarée et non de celle de la visite mystère.

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

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

O (optionnel) : Le critère est à la carte/optionnel.

L'ÉVALUATION DE L'ÉTAT ET DE LA PROPRETÉ

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

La notion de propreté : Elle est constatée lors de la visite d'inspection par l'absence ou la défaillance d'entretien constatée au sein des différents locaux et équipements.

L'inspecteur devra constater l'absence de saletés, de peintures écaillées, de moquettes tâchées, de moisissures, de faïence cassée... Ces exemples constituent une liste non exhaustive. L'organisme évaluateur doit apprécier l'aspect général des locaux et de l'équipement concerné, les considérer comme acceptables ou non acceptables du fait d'une défaillance d'entretien.

MODALITÉS DE CALCUL DES POINTS

Pour obtenir le classement dans une catégorie donnée, il faut :

- 1) **valider impérativement** et sans possibilité de compensation les 44 points correspondant aux **10 critères obligatoires non compensables (ONC)** suivants : 8, 11, 28, 57, 58, 65, 75, 116, 117 et 121.
- 2) **atteindre un nombre de points minimum (addition des points obligatoires et à la carte), à raison de :**
 - 100% des points affectés aux critères obligatoires, avec une marge de 5%. Les points obligatoires perdus doivent être compensés par trois fois plus de points « à la carte » ;

NB : les points « à la carte » utilisés pour cette compensation ne sont pas ceux pris en compte pour la validation des points « à la carte » faisant l'objet des pourcentages ci-dessous.

- 5%, 10%, 20%, 30% et 40% des points affectés aux critères « à la carte » correspondant respectivement aux catégories 1*, 2*, 3*, 4* et 5*.

Un établissement qui ne valide pas le nombre de points correspondant aux critères obligatoires non compensables et/ou ne recueille pas le nombre suffisant de points obligatoires et de points « à la carte » ne peut obtenir le classement.

Le nombre total de points obligatoires et « à la carte » à atteindre peut varier selon les cas particuliers ainsi que certains critères (indication dans le descriptif du critère du présent guide ou dans la colonne « précisions » du tableau de classement).

LA VALIDATION DES ÉQUIPEMENTS DANS LES CHAMBRES ET DES SERVICES

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

02 METHODE DE VALIDATION DES CRITÈRES DU RÉFÉRENTIEL DE CLASSEMENT DES HÔTELS DE TOURISME

- Chapitre 1 : Equipements
- Chapitre 2 : Service au Client
- Chapitre 3 : Accessibilité et développement durable

02- Méthode de validation des critères du référentiel de classement des hôtels de tourisme

⇒ CHAPITRE 1 : Equipements

| Extérieurs de l'hôtel

1. Existence d'une enseigne en bon état

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place.

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

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

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place.

Les extérieurs concernent les chemins d'accès, les espaces verts, les jardins, les terrasses. Pour que le critère soit validé, il faut avoir une vision d'ensemble et s'assurer que les jardins sont entretenus et que le mobilier n'est pas hors d'usage ou détérioré. Le critère peut être validé dans le cas où l'hôtel possède un patio intérieur. L'organisme évaluateur doit faire un tour complet des extérieurs et relever le niveau général de propreté et d'entretien. En cas de doute sur un élément de propreté ou d'état conjoncturel, interroger le responsable sur les impondérables intervenus récemment (intempéries...) ainsi que sur les solutions de remise en état sous un délai de 15 jours lorsque les dégâts sont légers. Dans ce cas, l'exploitant doit apporter la preuve de leur mise en œuvre. Lorsque les dégâts sont plus importants, l'organisme évaluateur devra procéder à une nouvelle visite.

Ce critère passe en NA si pas d'extérieurs.

3. Façades propres et en bon état

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place.

La vérification comprend la façade, l'aspect général des toitures, les portes et fenêtres. Il s'agit de vérifier que la façade est régulièrement entretenue et que les murs ne sont pas anormalement endommagés. L'organisme évaluateur doit faire un tour complet des extérieurs. En cas de doute sur un élément de propreté ou d'état conjoncturel, interroger le responsable sur les impondérables intervenus récemment (intempéries...) ainsi que sur les solutions de remise en état sous un délai de 15 jours lorsque les dégâts sont légers. Dans ce cas, l'exploitant doit apporter la preuve de leur mise en œuvre. Lorsque les dégâts sont plus importants, l'organisme évaluateur devra procéder à une nouvelle visite.

4. Parc ou jardin (au minimum 200 m²)

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place.

Vérifier par tout moyen (mesures, vérification sur plan...). Un patio d'au minimum 200m² valide le critère.

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

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place.

Vérifier par tout moyen (mesures, vérification sur plan...).

6. Les extérieurs sont éclairés

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place.

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

Ce critère passe en NA si pas d'extérieurs.

7. Mise en valeur des bâtiments par végétation ou fleurissement

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place.

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

| Espaces communs

8. Les espaces communs sont propres et en bon état

ONC : Critère obligatoire non compensable

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place.

L'ensemble est constitué par l'espace bar, la salle petit déjeuner, le salon, le hall d'accueil, les toilettes communes, les escaliers, les ascenseurs, les couloirs et autres parties communes. Il s'agit d'avoir une vision d'ensemble tout en s'appuyant sur des éléments factuels. S'assurer que l'espace est propre, correctement entretenu et que le mobilier n'est pas altéré ou hors d'usage. L'organisme évaluateur devra en particulier constater une absence de saletés sur les murs, de peintures écaillées, de papier peint abîmé, de carrelage cassé, de miroir cassé, de moquette tâchée, de traces de moisissures, de mobiliers cassés...

9. Mise en valeur des espaces communs par des décorations florales

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place.

Vérifier la présence d'éléments floraux qui mettent en valeur les espaces communs. La décoration florale peut être composée d'éléments artificiels, naturels, de fleurs séchées, de plantes, de créations florales...

10. Entrée de l'hôtel indépendante et privative

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place.

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.

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

ONC : Critère obligatoire non compensable

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place.

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

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

- Méthodologie d'évaluation :

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

Ce critère devient non applicable pour : la Guadeloupe, la Martinique, la Réunion, Mayotte et la Guyane. A vérifier par tout moyen.

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

- Méthodologie d'évaluation :

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

Ce critère devient non applicable pour : Saint Pierre et Miquelon, la haute montagne (>1000 mètres d'altitude) et les établissements saisonniers (hiver octobre-mars inclus). A vérifier par tout moyen.

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

14. Surface minimale respectée

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place par tout moyen (plans, déclarations, mesures sur place...). Si l'hôtel compte moins de 10 chambres, les surfaces cumulées pourront être minorées de 20% au maximum.

Il s'agit de toute la surface et non pas uniquement de la surface réservée aux clients. Surface minimale à respecter par niveau d'étoile :

1* : 20 m²

2* : 30 m²

3* : 50 m²

4* : 70 m²

5* : 90 m²

15. Surface totale majorée

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place par tout moyen (plans, déclarations, mesures sur place...). Bonification de 1 point par tranche de 10 % de surface supplémentaire, plafonnée à 5 points.

Surfaces majorées respectivement pour chaque catégorie et par tranche de 10 % :

1* : 22m² , 24m² , 26m² , 28m² , 30m²

2* : 33 m² , 36m² , 39m² , 42m² , 45 m²

3* : 55 m² , 60m² , 65 m² , 70 m² , 75 m²

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

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

10% de surface supplémentaire	20% de surface supplémentaire	30% de surface supplémentaire	40% de surface supplémentaire	50% de surface supplémentaire
1 point	2 points	3 points	4 points	5 points

16. Existence d'un espace d'accueil

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place.

L'espace d'accueil peut être composé d'éléments dispersés.

L'espace d'accueil (salon, bar, hall d'accueil...) est composé au minimum de quatre assises et d'une table basse.

17. Existence d'un système de climatisation en état de fonctionnement dans l'espace d'accueil

- Méthodologie d'évaluation :

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

Ce critère devient non applicable pour : Saint Pierre et Miquelon, la haute montagne (>1000 mètres d'altitude) et les établissements saisonniers (hiver oct-mars inclus). A vérifier par tout moyen.

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

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place.

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

Ce critère est non applicable en 4* et 5*, car le coffre-fort doit se situer dans la chambre (se référer au critère 92).

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

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place.

Il doit y avoir au minimum un équipement. Les objets « pouvant servir le cas échéant » à transporter du matériel ne sont pas acceptés pour valider le critère. Les voiturettes sont acceptées pour valider le critère.

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

- Méthodologie d'évaluation :

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

Ce critère devient non applicable pour : Saint Pierre et Miquelon , la haute montagne (>1000 mètres d'altitude) et les établissements saisonniers (hiver oct-mars inclus). A vérifier par tout moyen.

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

- Méthodologie d'évaluation :

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

Ce critère devient non applicable pour : Saint Pierre et Miquelon , la haute montagne (>1000 mètres d'altitude) et les établissements saisonniers (hiver oct-mars inclus). A vérifier par tout moyen.

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

22. Les horaires des services du restaurant sont affichés

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place.

S'il existe plusieurs restaurants, les horaires des différents services de chaque restaurant doivent être affichés.

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

23. Distributeur automatique payant avec boissons froides ou boissons chaudes

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place de la présence de l'équipement et de son état de fonctionnement. L'équipement doit être un distributeur automatique de boissons (chaudes et/ou froides) ou bien une proposition équivalente de service autonome et collectif pour la clientèle (exemple : *honesty bar* – l'*honesty bar* est un bar où le client peut se servir des boissons lui-même sans présence d'un barman).

Le critère ne peut pas être validé par la présence d'un bar, d'un mini bar, d'un room service ou de plateaux de courtoisie en chambres.

Sanitaires

24. Sanitaires propres et en bon état dans les parties communes

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place.

Les sanitaires sont mis à la disposition de la clientèle de l'hôtel dans les espaces communs de l'établissement. Les sanitaires communs femmes et hommes sont acceptés pour les catégories 1*, 2* et 3*. Les sanitaires doivent être séparés femmes / hommes pour les catégories 4* et 5*.

Equipement électrique

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

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place de l'état de fonctionnement de l'éclairage dans les couloirs, dégagements et locaux communs (ascenseurs, escaliers...) accessibles à la clientèle.

Accès internet

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

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place.

Tester et vérifier la capacité de l'établissement à mettre à disposition un réseau local sans fil 24/24 dans les parties communes. En cas d'impossibilité technique justifiée de l'installation du réseau local sans fil, une connexion filaire ou autre système permettant d'avoir une connexion internet devient obligatoire.

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

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place.

Tester et vérifier la capacité de l'établissement à mettre à disposition un réseau local sans fil 24/24 gratuit dans les parties communes. En cas d'impossibilité technique justifiée de l'installation du réseau local sans fil, une connexion filaire ou autre système permettant d'avoir une connexion internet devient obligatoire.

| *Chambre, salle de bains et sanitaires*

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

ONC : Critère obligatoire non compensable

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.

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

Surfaces (en m²)

Surfaces hors sanitaires

29. Surface minimale pour chambre 1 personne hors sanitaires en catégorie 1* : **8m²**

30. Surface minimale pour chambre 2 personnes hors sanitaires en catégorie 1* : **9m²**

31. Surface minimale pour chambre 3 personnes hors sanitaires en catégorie 1* : **9m²**

32. Surface minimale pour chambre 4 personnes hors sanitaires en catégorie 1* : **13m²**

33. Surface minimale pour chambre 5 personnes hors sanitaires en catégorie 1* : **23m²**

34. Surface minimale pour chambre 6 personnes hors sanitaires en catégorie 1* : **28m²**

35. Surface minimale des sanitaires en catégorie 1* : **1,5m²**

- Méthodologie d'évaluation pour les critères 29 à 35 :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.

Pour les catégories 2*, 3*, 4* et 5* : obligation de chambres avec sanitaires privatifs.

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

La hauteur sous plafond ne peut être inférieure à 1,80m pour la mesure des surfaces. La surface minimale des sanitaires est d'au minimum 1,5m².

L'information précise sur le nombre de chambres sans sanitaires privatifs doit être portée à la connaissance du client de manière claire et sans équivoque sur le site internet de l'établissement et lors de la réservation.

La surface des chambres se mesure par référence aux mesures du sol. Le nombre de personnes accueillies est défini en fonction de la catégorie du lit (simple, double, jumeaux, etc. ...). Il n'est pas possible d'intégrer dans ce nombre les personnes susceptibles de dormir dans un lit d'appoint.

Surfaces sanitaires compris

36. Surface minimale de la chambre 1 personne sanitaires compris

	1 étoile	2 étoiles	3 étoiles	4 étoiles	5 étoiles
Surfaces sanitaires compris	9,50m²	9,75m²	11,5m²	14m²	20m²
Tolérance de - 10%	8,6m ²	8,8m ²	10,35m ²	12,6m ²	18m ²

37. Surface minimale de la chambre 2 personnes sanitaires compris

	1 étoile	2 étoiles	3 étoiles	4 étoiles	5 étoiles
Surfaces sanitaires compris	10,50m²	10,75m²	13,5m²	16m²	24m²
Tolérance de - 10%	9,5m ²	9,7m ²	12,15m ²	14,4m ²	21,6m ²

38. Surface minimale de la chambre 3 personnes sanitaires compris

	1 étoile	2 étoiles	3 étoiles	4 étoiles	5 étoiles
Surfaces sanitaires compris	10,5m²	12,75m²	14,5m²	17m²	26m²
Tolérance de - 10%	9,5m ²	11,5m ²	13,05m ²	15,3m ²	23,4m ²

39. Surface minimale de la chambre 4 personnes sanitaires compris

	1 étoile	2 étoiles	3 étoiles	4 étoiles	5 étoiles
Surfaces sanitaires compris	14,5m²	15,75m²	17,5m²	20m²	30m²
Tolérance de - 10%	13,1m ²	14,2m ²	15,75m ²	18m ²	27m ²

40. Surface minimale de la chambre 5 personnes sanitaires compris

	1 étoile	2 étoiles	3 étoiles	4 étoiles	5 étoiles
Surfaces sanitaires compris	24,5m²	24,5m²	24,5m²	25m²	35m²
Tolérance de - 10%	22,05m ²	22,05m ²	22,05m ²	22,5m ²	31,5m ²

41. Surface minimale de la chambre 6 personnes sanitaires compris

	1 étoile	2 étoiles	3 étoiles	4 étoiles	5 étoiles
Surfaces sanitaires compris	29,5m²	29,5m²	29,5m²	30m²	40m²
Tolérance de - 10%	26,55m ²	26,55m ²	26,55m ²	27m ²	36m ²

- Méthodologie d'évaluation pour les critères 36 à 41 :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.

Une tolérance de - 10% est accordée sur la surface minimale de la chambre sanitaires compris pour un maximum de 20% des chambres. La hauteur sous plafond ne peut être inférieure à 1,80m pour la mesure des surfaces. La surface des chambres se mesure par référence aux mesures du sol. La surface minimale des sanitaires est d'au minimum 1,5m².

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

42. Surface totale minimum de la chambre conforme

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.

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

Les surfaces des chambres sont déclarées dans le pré-diagnostic par l'exploitant. Lorsque l'exploitant a commis une erreur de relevé de superficie dans son déclaratif, il y a la possibilité de procéder à des mesures de surfaces complémentaires posant question sans que ces chambres ne soient ajoutées à l'échantillonnage.

La surface au sol est mesurée, la hauteur sous plafond ne peut être inférieure à 1,80m pour comptabiliser une surface. Les rangements ou placards sont pris en compte dans les surfaces. Au-delà de 6 personnes, la surface est majorée de 5m² par personne. Le nombre maximum de personnes par chambre est plafonnée à 8. Surface minimale exigée des sanitaires : 1,5 m².

43. Surface totale de chambre majorée

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.

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

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

Attention : il ne s'agit pas de retrouver le pourcentage correspondant dans l'échantillonnage, mais de vérifier que cette majoration est disponible dans au moins 10 % des chambres.

- Bonification de 1 point par tranche de 10 % de surface supplémentaire.
- Bonification de 2 points par tranche de 20 % de surface supplémentaire.
- Bonification de 3 points par tranche de 30 % de surface supplémentaire.
- Bonification de 4 points par tranche de 40 % de surface supplémentaire.
- Bonification de 5 points par tranche de 50 % de surface supplémentaire, plafonnée à 5 points.

10% de surface supplémentaire	20% de surface supplémentaire	30% de surface supplémentaire	40% de surface supplémentaire	50% de surface supplémentaire
1 point	2 points	3 points	4 points	5 points

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

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.

Bonification de 1 point par tranche de 25% supplémentaire comportant une terrasse privative (au moins 6m2), plafonnée à 4 points optionnels.

25% des chambres équipées	50% des chambres équipées	75% des chambres équipées	100% des chambres équipées
1 point	2 points	3 points	4 points

Attention : il ne s'agit pas de retrouver le pourcentage correspondant dans l'échantillonnage, mais de vérifier que cette majoration est disponible dans au moins 25 % des chambres.

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

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :
Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.
Bonification de 1 point par tranche de 25 % des chambres, plafonnée à 2 points optionnels.

25% des chambres équipées	50% des chambres équipées
1 point	2 points

Attention : il ne s'agit pas de retrouver le pourcentage correspondant dans l'échantillonnage, mais de vérifier que cette majoration est disponible dans au moins 25 % des chambres.

Equipements et mobiliers

46. Existence d'une salle de télévision et/ou d'une télévision partagée dans un autre espace commun de l'hôtel

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :
Vérification sur place de l'existence d'une télévision partagée pour les clients et de son fonctionnement auprès du responsable.
La télévision partagée peut être située dans une salle dédiée ou dans un espace commun (bar, salles de réunions...). Cet équipement doit servir à projeter des films, des événements sportifs... la liste est non exhaustive. L'équipement peut être une télévision ou un vidéoprojecteur mobile.
L'équipement ne doit pas servir uniquement à la diffusion des prestations commerciales de l'établissement.

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

- Méthodologie d'évaluation :
Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.
Le fonctionnement est vérifié lors du contrôle dans les chambres visitées.

48. Possibilité d'accéder à des chaînes internationales

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.

Le service est vérifié lors du contrôle des chambres.

Au minimum 2 chaînes internationales sont requises pour valider ce critère. La TNT valide ce critère si au moins deux chaînes internationales sont présentes dans le bouquet.

49. Mise à disposition d'un système de lecture de vidéos sur la télévision dans toutes les chambres

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.

Le fonctionnement est testé lors du contrôle des chambres. Le système peut être proposé par différents équipements (service de vidéos à la demande, plateforme de *streaming* (diffusion de flux de vidéos en ligne), appareil de *streaming* multi-médias, passerelle multi-médias...).

Literie

50. Respect des dimensions minimales des lits dans 100% des chambres :

Dimension minimale du lit simple : 0,80 x 1,90

Dimension minimale du lit double : 1,40 x 1,90

- Méthodologie d'évaluation :

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

Les mesures correspondent à la dimension des matelas.

Pour les catégories 2, 3 et 4 étoiles : les chambres composées exclusivement de lits superposés ne sont pas autorisées. Les lits superposés sont possibles uniquement dans les chambres du type « familiale » ou partagées pouvant accueillir au moins 3 personnes. Tous les couchages présents doivent respecter ces dimensions.

Ce critère n'est pas applicable en catégorie 5*.

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

Dimension minimale du lit simple : au moins 0,90 X 2,00

Dimension minimale du lit double : au moins 1,60 X 2,00

- Méthodologie d'évaluation :

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

Les mesures correspondent à la dimension des matelas.

Pour les catégories 2, 3, 4 et 5 étoiles : les chambres composées exclusivement de lits superposés ne sont pas autorisées. Les lits superposés sont possibles uniquement dans les chambres du type « familiale » ou partagées pouvant accueillir au moins 3 personnes. Tous les couchages présents doivent respecter ces dimensions.

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

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.

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

Bonification de :

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

Plafonnée à 5 points.

10% de chambres équipées	20% de chambres équipées	30% de chambres équipées	40% de chambres équipées	50% de chambres équipées
1 point	2 points	3 points	4 points	5 points

Attention : il ne s'agit pas de retrouver le pourcentage correspondant dans l'échantillonnage, mais de vérifier que cette majoration est disponible dans au moins 10 % des chambres.

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

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place (en chambre ou en stock) du seuil imposé.

Équipement mis en chambre sur demande des clients. Le seuil est de 2 lits bébé présents dans l'établissement pour les 50 premières chambres, puis au-delà, 1 lit bébé

par tranche de 50 chambres, plafonné à 7 unités. Une tolérance s'applique pour les hôtels de 20 chambres ou moins : un seul lit bébé exigé.

Exemple :

Nombre de chambres	20 chambres ou moins	De 21 à 50	De 51 à 101	De 102 à 152	De 153 à 203	De 204 à 254	+ de 255
Nombre de lits bébés	1	2	3	4	5	6	7

54. Oreiller supplémentaire

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.

Sur demande dans les catégories en 1 et 2 étoiles. A disposition dans 100 % des chambres à partir de la catégorie 3 étoiles. Il s'agit de vérifier la présence d'oreillers supplémentaires par occupant possible de la chambre. La présence d'oreiller sur les lits doit être constatée en amont pour valider le critère. Dans le cas de chambres disposant d'un lit d'appoint, l'oreiller correspondant doit également être comptabilisé lors de la visite de contrôle

Pour les catégories 1* et 2*, les clients doivent être informés de cette possibilité d'obtenir un oreiller supplémentaire par tout moyen (guide des services, site internet, email de réservation, affiches...).

55. Mise à disposition de plusieurs types d'oreillers

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place.

Le client est informé par tout moyen (guide des services, site internet, email de réservation, affiches...) qu'il peut choisir un type d'oreiller (mémoire de forme, ergonomique, à plumes, anti-allergique, anti-acariens, en latex naturel, niveau de fermeté, etc. ...), que ce soit avant son arrivée ou pendant son séjour.

56. Couverture supplémentaire

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.

Sur demande dans les catégories 1 et 2 étoiles. A disposition dans 100 % des chambres à partir de la catégorie 3 étoiles.

La présence d'une couette déjà en place sur le lit valide ce critère. Il s'agit de vérifier la présence de couvertures supplémentaires par occupant possible de la chambre. La présence de couvertures sur les lits doit être constatée en amont pour valider le critère. Dans le cas de chambres disposant d'un lit d'appoint, la couverture correspondante doit également être comptabilisée lors de la visite de contrôle. Les clients doivent être informés de cette possibilité d'obtenir une couverture supplémentaire par tout moyen (guide des services, site internet, email de réservation, affiches...).

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

ONC : Critère obligatoire non compensable

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.

Absence de tâches, de trous, de décoloration. Le contrôle de l'état et de la propreté consiste à évaluer l'ensemble du linge présent sur les lits. Il s'agit d'avoir une vision d'ensemble tout en s'appuyant sur des éléments factuels. La méthode à adopter est la suivante : ouvrir et contrôler l'intégralité des draps du lit, regarder les taies d'oreillers, les housses, draps, alèses, couvertures, dessus de lit, traversins. La présence d'une tâche, d'un trou, d'une décoloration des tissus n'est pas acceptée pour valider le critère.

58. La literie est propre et en bon état

ONC : Critère obligatoire non compensable

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.

La literie est un ensemble constitué par le matelas et le sommier. Absence de tâches, de trous, de décoloration. Le contrôle de la literie porte sur : le sommier, le matelas et éventuellement le sur matelas. La présence d'une tâche, d'un trou, d'une décoloration des tissus n'est pas acceptée pour valider le critère.

59. Existence de dispositif de protection des oreillers (sous-taie ou housse de protection)

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.

Vérifier l'existence d'une alèse ou housse de protection sur tous les oreillers dans chacune des chambres visitées. Les protections entièrement en plastique ne sont pas acceptées.

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

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.

Vérifier l'existence d'une alèse ou housse de protection sur le matelas dans chacune des chambres visitées. Une housse amovible et nettoyable valide le critère. Les protections entièrement en plastique ne sont pas acceptées.

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

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.

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

Linge de toilette

62. Mise à disposition de linge de toilette en quantité suffisante

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.

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

Pour la catégorie 1*, les serviettes sont présentes dans les chambres privées et sont disponibles sur demande à l'accueil pour les chambres partagées. Dans le cas d'une disponibilité sur demande, l'organisme de contrôle vérifie que l'information est bien donnée par tout moyen (guide des services, site internet, email de réservation, affiches...).

Pour les catégories 1* et 2*, au minimum 1 serviette par occupant effectif.

Pour les catégories 3*, 4*, 5*, au minimum 1 grande serviette par occupant effectif + 1 petite serviette par occupant effectif + 1 tapis de bain par salle d'eau.

63. Possibilité d'obtenir du linge de toilette supplémentaire

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

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place des procédures et dans l'échantillon des chambres visitées.

Pour les 1*, 2*, 3*, consultation des procédures en réception et constat des espaces de stockage du linge de toilette à disposition. Pour les 4* et 5* : l'organisme de contrôle formule une demande à la réception et vérifie en situation réelle la capacité de l'établissement à répondre à la demande.

Pour toutes les catégories, si le linge de toilette supplémentaire est déjà présent dans la chambre, le critère est validé.

64. Peignoir en quantité suffisante

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.

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

65. Le linge de toilette est propre et en bon état

ONC : Critère obligatoire non compensable

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.

Absence de tâches, de trous, de décoloration. Le contrôle de l'état et de la propreté consiste à évaluer l'ensemble du linge de toilette présent (serviettes de toilettes, tapis de sol, peignoirs...). Il s'agit d'avoir une vision d'ensemble tout en s'appuyant sur des éléments factuels. La présence d'une tâche, d'un trou, d'une décoloration des tissus n'est pas acceptée pour valider le critère.

Equipement électrique de la chambre

66. Tous les éclairages fonctionnent et sont en bon état

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

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

Il s'agit de vérifier le fonctionnement et l'état des éclairages de la chambre, mais aussi des divers espaces possibles (salle d'eau, salon si existant, entrée...). En cas de doute ou de non fonctionnement d'un élément de l'éclairage, si l'exploitant procède à la

remise en fonctionnement de l'éclairage (exemple : changement d'une ampoule) en présence de l'organisme de contrôle, le critère est validé.

67. Présence d'un éclairage en état de fonctionnement, sur le bureau ou la table ou à proximité

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.

L'éclairage peut se situer sur le bureau ou la table ou bien à proximité (applique murale, lampe sur pied...). La configuration doit éclairer le bureau ou la table pour valider le critère.

68. Eclairage en tête de lit avec interrupteur indépendant

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.

L'interrupteur indépendant est un interrupteur individuel. Le critère s'applique aux couchages situés dans la chambre (les lits d'appoints ne sont pas concernés). Dans le cas d'un lit double dans les chambres, l'équipement doit être constaté des deux côtés du lit pour valider le critère. S'il existe une liseuse par personne, alors le critère est validé.

69. Liseuse orientable en tête de lit

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.

La liseuse est un dispositif d'éclairage spécifique orientable qui permet de lire sans éclairer le reste de la chambre. La présence de deux liseuses orientables est requise pour un lit double. Dans le cas d'un lit double dans les chambres, l'équipement doit être constaté des deux côtés du lit pour valider le critère.

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

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.

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

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

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

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

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.

Les fiches multiples ou socles mobiles ne valident pas le critère. Les prises murales USB sont acceptées pour valider le critère. La prise de courant est différente de celle(s) utilisée(s) pour valider le critère précédent.

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

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.

Les fiches multiples ou socles mobiles ne valident pas le critère. Les prises murales USB sont acceptées pour valider le critère. La prise de courant est différente de celle(s) utilisée(s) pour valider le critère 70.

73. Interrupteur éclairage central près du lit (Va et vient)

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.

Il peut s'agir d'un va-et-vient, d'une télécommande... Le système doit commander l'éclairage principal de la chambre, et doit être accessible depuis le lit.

74. Variateur permettant de moduler l'intensité lumineuse de l'éclairage central

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.

Il peut s'agir d'un interrupteur, d'une télécommande... Le variateur est un interrupteur spécifique capable de diminuer ou d'augmenter l'intensité lumineuse. Si l'équipement permet une variation des couleurs de l'éclairage de la chambre, le critère est validé.

Équipement mobilier de la chambre

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

ONC : Critère obligatoire non compensable

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.

Vérification des équipements et mobiliers dans toutes les chambres visitées, le contrôle comprenant l'espace chambre et les autres espaces (salon, entrée...). Le constat de

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

76. Présence d'un dispositif "Ne pas déranger"

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :
Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.
Le dispositif peut prendre la forme d'une pancarte, d'un point lumineux, d'un loquet, d'un système DND digital...

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

- Méthodologie d'évaluation :
Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.
L'organisme de contrôle constate au moins 6 cintres identiques dont 2 cintres à pinces par chambre. Les cintres métalliques (fil de fer, cintres pressing...) ne sont pas acceptés pour valider le critère.
Pour la catégorie 1 étoile, la penderie et les cintres peuvent être remplacés par des patères (au moins deux patères libres d'utilisation dans les chambres).

78. Rangement étagé à plat pour le linge

- Méthodologie d'évaluation :
Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.
Le rangement peut être proposé sous plusieurs formes : étagère, commode, armoire, dressing...

79. Tablette

- Méthodologie d'évaluation :
Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.
Pour les catégories 1*, 2* et 3* : au moins une tablette par chambre.
Pour les catégories 4* et 5* : au moins une tablette par personne.
Pour la catégorie 1 étoile, la tablette peut être multi-usages et/ou modulable et/ou mobile.

80. Présence d'assises

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :
Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.

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

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

Pour la catégorie 1 étoile, l'assise peut être multi-usages et/ou modulable.

Pour toutes les catégories, les assises présentes sur les terrasses ou balcons ne sont pas prises en compte. Les assises doivent être dédiées à la partie intérieure de la chambre ou suite. Un sofa, canapé, banquette (etc...) deux personnes valide deux assises.

81. Présence de fauteuil ou banquette

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.

Le fauteuil est un type d'assise avec un siège à dossier et à bras. La banquette doit avoir un dossier pour valider le critère.

A fortiori, un canapé ou un sofa avec dossier valide le critère.

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

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

A fortiori, un canapé ou un sofa avec dossier et comprenant le nombre requis de places valide le critère.

La présence de fauteuil ou banquettes valide le critère précédent, à condition que le nombre d'assises exigé soit respecté.

82. Table ou bureau

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.

Cet équipement peut être fixé au mur.

83. Table ou desserte supplémentaire

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.

Cet équipement peut être fixé au mur.

84. Porte-bagages pliant ou fixe

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.

L'équipement peut être fixe, mobile et/ou pliant mais doit être exclusivement dédié à la pose de bagages.

85. Miroir

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.

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

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

Le critère est validé en présence de miroir en pied, quel que soit le lieu.

Les équipements sont également vérifiés dans les sanitaires communs. Dans ce cas de figure, le critère est à renseigner « oui » ou « non » dans le certificat de visite quand bien même la chambre ne comporte pas en son sein de sanitaires privés. Si un sanitaire partagé n'est pas équipé conformément au critère, le critère devra être indiqué « non » dans une ou plusieurs des chambres partagées, et le commentaire sera rédigé en conséquence.

86. Miroir en pied

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.

Les points se cumulent avec la ligne précédente même s'il s'agit du même équipement. Pour toutes les catégories, le miroir doit se trouver dans la partie chambre pour valider le critère.

87. Minibar propre et en état de fonctionnement

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.

Le minibar doit contenir au moins 3 gammes de boissons + 3 gammes de produits alimentaires pour valider ce critère. Le mode de paiement (ou la gratuité) et le fonctionnement du mini-bar doivent être indiqués par tout moyen (guide des services, site internet, email de réservation, affiches...).

88. Corbeille à papier dans la chambre

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.

La corbeille à papier est demandée en supplément de la poubelle de la salle d'eau.

Si un équipement de tri sélectif existe en chambre, le critère est validé.

89. Téléphone dans la chambre dédié à l'accès des services de l'hôtel

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.

Un équipement d'usage similaire (tablette connectée, application mobile...) avec possibilité de contact direct des équipes de l'hôtel valide le critère.

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

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.

En cas d'impossibilité technique justifiée de l'installation du réseau local sans fil, une connexion filaire ou autre système permettant d'avoir une connexion internet devient obligatoire.

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

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.

En cas d'impossibilité technique justifiée de l'installation du réseau local sans fil, une connexion filaire ou autre système permettant d'avoir une connexion internet devient obligatoire. Ce critère vise la gratuité de l'offre WiFi dans toute les chambres.

92. Coffre fort dans la chambre en état de fonctionnement

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.

Le design ou le système de sécurité (à clé, à code, digital, connecté...) du coffre-fort est libre.

93. Dispositif de sécurisation de la chambre

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.

Les dispositifs complémentaires communément recensés sont : cadenas sur serrure électronique, judas, verrou, entrebâilleur, poignée intérieure seule... Le dispositif complémentaire de sécurisation de la chambre ou de l'appartement meublé doit être compatible avec les règles de sécurité.

Equipements pour le confort des clients

94. Dispositif de réveil

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées et contrôle des procédures.

Le critère peut être validé avec un équipement ou un service sur demande, disponible aux heures d'ouverture de la réception. Si c'est un service, l'organisme de contrôle vérifie que l'information est clairement portée à l'attention des clients par tout moyen (guide des services, site internet, email de réservation, affiches...).

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

- Méthodologie d'évaluation :

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

Ce critère devient non applicable pour : la Guadeloupe, la Martinique, la Réunion, Mayotte et Guyane. A vérifier par tout moyen.

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

- Méthodologie d'évaluation :

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

Ce critère devient non applicable pour : Saint Pierre et Miquelon , la haute montagne (>1000 mètres d'altitude) et les établissements saisonniers (hiver oct-mars inclus). A vérifier par tout moyen.

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

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place de l'existence d'une occultation opaque dans l'échantillon des chambres visitées.

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

98. Toutes les chambres sont équipées de double vitrage

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.

La présence d'un dispositif répondant à des exigences égales ou supérieures permet de valider le critère (double fenêtrage, triple vitrage...).

Lorsque l'équipement prévu au critère 98 a permis de valider le critère 217 ou le critère 218, alors le critère 98 devient non applicable. L'organisme évaluateur le mentionne dans le commentaire dédié au critère 98.

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

VM : Testé et vérifié en visite mystère pour les 4 et 5*.*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.

L'environnement sonore ne doit pas être bruyant. Lors de la visite mystère, l'organisme évaluateur devra constater l'absence de bruits répétitifs provenant des parties communes ou chambres voisines. Critère non applicable pour les catégories 1*, 2* et 3* et applicable uniquement pour les catégories 4* et 5*.

Equipements complémentaires

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

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place de la propreté et du fonctionnement de l'équipement dans l'échantillon des chambres visitées.

Le plateau est composé au minimum de : deux tasses, de sachets de thé, infusions, sucre, dosettes de café soluble (sauf si présence de machine à expresso). La présence d'un appareil permettant la production d'eau chaude valide ce critère.

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

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place de la propreté et du fonctionnement de l'équipement dans l'échantillon des chambres visitées.

Le nécessaire à café et les dosettes doivent être présents pour valider le critère.

102. Mise à disposition d'un ordinateur ou d'une tablette tactile en chambre sur demande

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place du stock.

L'organisme de contrôle doit constater au moins deux équipements au total pour valider le critère. L'organisme de contrôle vérifie que l'information est clairement portée à l'attention des clients par tout moyen (guide des services, site internet, email de réservation, affiches...). Ce critère ne concerne pas les équipements informatiques dédiés au personnel ou uniquement aux services de l'hôtel.

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

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.

Le support peut être papier (affichage plastifié, guide papier...) ou digital (QR code, envoi par mail, application à télécharger, tablette tactile en chambre, télévision...).

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

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.

Le support peut être papier (affichage plastifié, guide papier...) ou digital (QR code, envoi par mail, application à télécharger, tablette tactile en chambre, télévision...). Les points se cumulent avec la ligne précédente.

105. Valet

- Méthodologie d'évaluation :
Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.
Un valet est un cintre posé sur pied.

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

- Méthodologie d'évaluation :
Vérification sur place de la procédure et du stock.
L'organisme de contrôle doit vérifier *a minima* la présence d'un fer et d'une table à repasser. Un système équivalent valide le critère (ex : centrale vapeur, défroisseur, nappe de repassage, station de pressing, presse à repasser...). L'exigence est d'un ensemble par tranche de 50 chambres, plafonnée à 5 équipements. L'organisme de contrôle vérifie que l'information est clairement portée à l'attention des clients par tout moyen (guide des services, site internet, email de réservation, affiches...).

Nombre de chambres	De 1 à 50	De 51 à 101	De 102 à 152	De 153 à 203	De 204 à 254	+ de 255
Nombre d'équipements (fer + table ou équivalent)	1	2	3	4	5	5

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

- Méthodologie d'évaluation :
Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.
L'organisme de contrôle doit vérifier *a minima* la présence d'un fer et d'une table à repasser. Un système équivalent valide le critère (ex : centrale vapeur, défroisseur, nappe de repassage, station de pressing, presse à repasser...).
Les points se cumulent avec le critère précédent.

108. Nécessaire de correspondance

- Méthodologie d'évaluation :
Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.
Un support papier et du matériel d'écriture sont obligatoires pour valider le critère.

109. Nécessaire à chaussures sur demande

- Méthodologie d'évaluation :
Vérification sur place de la procédure et du stock.

Le nécessaire à chaussures doit être composé d'un support et d'une matière pour cirer, par exemple : éponge et cirage, trousse à chaussures comprenant brosse, chiffons et cirage, cirage à chaussures universel (*shoeshine*), éponge imbibée... L'organisme de contrôle vérifie que l'information est clairement portée à l'attention des clients par tout moyen (guide des services, site internet, email de réservation, affiches...).

110. Nécessaire à couture sur demande

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place de la procédure et du stock.

Le kit de couture doit être composé de fils et d'aiguilles pour valider le critère. L'organisme de contrôle vérifie que l'information est clairement portée à l'attention des clients par tout moyen (guide des services, site internet, email de réservation, affiches...).

111. Présence de suites

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place par tout moyen.

Une suite correspond soit à une chambre d'une surface minimale de 60m² soit à un appartement constitué d'une chambre et d'un salon séparés. La présence d'au moins 10% de chambres comportant une suite est obligatoire pour valider ce critère (arrondi au supérieur).

112. Existence d'une piscine privée ou d'un jacuzzi privé dédié à la chambre

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place par tout moyen.

Bonification de 1 point par tranche de 10 % des chambres équipées - plafonnée à 5 points. Il s'agit de vérifier la présence d'une piscine ou d'un jacuzzi privé dédié à la chambre.

10% de chambres équipées	20% de chambres équipées	30% de chambres équipées	40% de chambres équipées	50% de chambres équipées
1 point	2 points	3 points	4 points	5 points

Attention : il ne s'agit pas de retrouver le pourcentage correspondant dans l'échantillonnage, mais de vérifier que cette majoration est disponible dans au moins 10 % des chambres.

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

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place par tout moyen.

Une entrée est caractérisée par l'existence d'un sas entre la porte d'entrée et la chambre avec porte fermée. L'organisme de contrôle vérifie qu'au minimum 50% des chambres possèdent une entrée.

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

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

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place par tout moyen.

La ventilation mécanique (VMC) ne dispense pas d'un ouvrant donnant sur l'extérieur du bâtiment obligatoire dans toutes les chambres. L'organisme de contrôle vérifie qu'au minimum 50% des chambres possèdent un bloc kitchenette.

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

115. Micro-ondes propre et en état de fonctionnement

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place de la propreté et du fonctionnement de l'équipement dans l'échantillon des chambres visitées.

Le micro-ondes doit être présent dans 100% des chambres et non un équipement proposé dans un lieu commun.

Sanitaires

116. Tous les sanitaires sont propres et en bon état

ONC : Critère obligatoire non compensable

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.

L'organisme de contrôle inspecte la propreté et l'état du sol, du plafond, de la paroi de douche ou du rideau de douche le cas échéant. L'organisme de contrôle doit constater l'absence de moisissures, de saletés, de traces de calcaire, de cheveux, de carrelage cassé, de revêtement abimé... La liste est non exhaustive.

La propreté et l'état des équipements sont également vérifiés dans les sanitaires communs. Dans ce cas de figure, le critère est à renseigner « oui » ou « non » dans le certificat de visite quand bien même la chambre ne comporte pas en son sein de sanitaires privatifs. Si un sanitaire partagé n'est pas propre ou en bon état, le critère devra être indiqué « non » dans une ou plusieurs des chambres partagées, et le commentaire sera rédigé en conséquence.

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

ONC : Critère obligatoire non compensable

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.

- Pour la catégorie 1 étoile, les sanitaires peuvent être entièrement privatifs ou communs.
 - o Dans ce cas, les règles suivantes s'appliquent : au minimum un sanitaire commun (salle d'eau + WC) pour 8 chambres non équipées et au minimum un sanitaire commun par étage. Pour la catégorie 1 étoile, les équipements listés doivent être présents mais pas forcément en un seul bloc.

Pour toutes les catégories, dans le cas de chambres privées, la salle de bain n'est pas nécessairement cloisonnée, elle peut être ouverte sur la chambre.

Les équipements sont également vérifiés dans les sanitaires communs. Dans ce cas de figure, le critère est à renseigner « oui » ou « non » dans le certificat de visite quand bien même la chambre ne comporte pas en son sein de sanitaires privatifs. Si un sanitaire partagé n'est pas équipé conformément au critère, le critère devra être indiqué « non » dans une ou plusieurs des chambres partagées, et le commentaire sera rédigé en conséquence.

118. Mise en place de douches ou baignoires aux dimensions supérieures aux standards dans au moins 10 % des chambres
Standards douches : 80cm x 80cm
Standards baignoires : 160cm x 70cm

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place par tout moyen.

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

- Dimensions standards douches : 80cm x 80cm
- Dimensions standards baignoires : 160cm x 70 cm

Des dimensions différentes mais totalisant une surface supérieure ou égale valident le critère (ex. : 70cm x 95 cm). Une forme en 80x80 avec 1/4 de rond valide le critère.

10 % des chambres équipées	20 % des chambres équipées	30 % des chambres équipées	40 % des chambres équipées	50 % des chambres équipées
1 point	2 points	3 points	4 points	5 points

Attention : il ne s'agit pas de retrouver le pourcentage correspondant dans l'échantillonnage, mais de vérifier que cette majoration est disponible dans au moins 10 % des chambres.

119. WC indépendants de la salle de bains dans au moins 20% des chambres

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place par tout moyen.

Bonification de 1 point par tranche de 20 % des chambres équipées - plafonnée à 5 points. Dans le cas d'une salle d'eau ouverte sur la chambre, le WC doit être fermé et indépendant des autres équipements afin d'être comptabilisé pour la bonification. La bonification d'un point minimum est validée lorsqu'au moins 20% des chambres ont un WC fermé et indépendant de la salle d'eau.

20 % des chambres équipées	40 % des chambres équipées	60 % des chambres équipées	80 % des chambres équipées	100 % des chambres équipées
1 point	2 points	3 points	4 points	5 points

Attention : il ne s'agit pas de retrouver le pourcentage correspondant dans l'échantillonnage, mais de vérifier que cette majoration est disponible dans au moins 20 % des chambres.

120. Existence d'une douche et d'une baignoire séparées dans au moins 20% des chambres

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :
Vérification sur place par tout moyen.
Bonification de 1 point par tranche de 20 % des chambres équipées - plafonnée à 5 points. L'organisme de contrôle doit vérifier l'existence d'une douche et d'une baignoire séparées dans au moins 20% des chambres pour valider la bonification de 1 point.
Une baignoire dotée d'une douchette ne valide pas le critère.

20 % des chambres équipées	40 % des chambres équipées	60 % des chambres équipées	80 % des chambres équipées	100 % des chambres équipées
1 point	2 points	3 points	4 points	5 points

Attention : il ne s'agit pas de retrouver le pourcentage correspondant dans l'échantillonnage, mais de vérifier que cette majoration est disponible dans au moins 20 % des chambres.

Équipement des salles de bains

121. L'ensemble des équipements des salles de bains sont propres et en bon état

ONC : Critère obligatoire non compensable

- Méthodologie d'évaluation :
Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées et dans les sanitaires communs, si présence de sanitaires communs.
L'organisme de contrôle constate la propreté et l'état des équipements des salles d'eau dans toutes les chambres. Les murs, les sols, le mobilier, les équipements des sanitaires sont contrôlés ainsi que l'état de fonctionnement des appareils électriques. Constaté l'absence de mobiliers cassés ou déboîtés et l'absence de saletés pour valider le critère.
La propreté et l'état des équipements sont également vérifiés dans les sanitaires communs. Dans ce cas de figure, le critère est à renseigner « oui » ou « non » dans le

certificat de visite quand bien même la chambre ne comporte pas en son sein de sanitaires privatifs. Si un sanitaire partagé n'est pas propre ou en bon état, le critère devra être indiqué « non » dans une ou plusieurs des chambres partagées, et le commentaire sera rédigé en conséquence.

122. Eclairage principal avec éclairage au dessus du lavabo

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.

Si l'éclairage principal est suffisant pour la partie lavabo, alors le critère est validé sans besoin d'éclairage supplémentaire. Si l'éclairage n'est pas suffisant, alors la salle de bain doit être dotée d'un éclairage principal en plus d'un éclairage situé au-dessus du lavabo, soit au moins deux éclairages pour valider le critère. L'organisme de contrôle apprécie ce critère sur place.

Les équipements sont également vérifiés dans les sanitaires communs. Dans ce cas de figure, le critère est à renseigner « oui » ou « non » dans le certificat de visite quand bien même la chambre ne comporte pas en son sein de sanitaires privatifs. Si un sanitaire partagé n'est pas équipé conformément au critère, le critère devra être indiqué « non » dans une ou plusieurs des chambres partagées, et le commentaire sera rédigé en conséquence.

123. Une prise est disponible à proximité du lavabo

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.

Une prise de courant classique ou rasoir valide ce critère.

Les équipements sont également vérifiés dans les sanitaires communs. Dans ce cas de figure, le critère est à renseigner « oui » ou « non » dans le certificat de visite quand bien même la chambre ne comporte pas en son sein de sanitaires privatifs. Si un sanitaire partagé n'est pas équipé conformément au critère, le critère devra être indiqué « non » dans une ou plusieurs des chambres partagées, et le commentaire sera rédigé en conséquence.

124. Sèche-cheveux

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.

L'équipement doit se trouver dans 100% des chambres et non sur demande. Il peut s'agir d'un équipement mobile ou fixe.

Les équipements sont également vérifiés dans les sanitaires communs. Dans ce cas de figure, le critère est à renseigner « oui » ou « non » dans le certificat de visite quand bien même la chambre ne comporte pas en son sein de sanitaires privatifs. Si un sanitaire partagé n'est pas équipé conformément au critère, le critère devra être indiqué « non » dans une ou plusieurs des chambres partagées, et le commentaire sera rédigé en conséquence.

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

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place des stocks et de la procédure.

Le nécessaire d'hygiène comporte au minimum une brosse à dent, un dentifrice, un rasoir jetable, un produit pour rasage, une protection féminine. Les produits peuvent être proposés en kits séparés. Si des protections féminines sont disponibles en libre service dans les sanitaires, cela valide les protections féminines dans le nécessaire d'hygiène. L'organisme de contrôle vérifie que l'information est clairement portée à l'attention des clients par tout moyen (guide des services, site internet, email de réservation, affiches...).

126. Présence de produits d'accueil

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées et dans les sanitaires si présence de sanitaires communs.

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

Les équipements sont également vérifiés dans les sanitaires communs. Dans ce cas de figure, le critère est à renseigner « oui » ou « non » dans le certificat de visite quand bien même la chambre ne comporte pas en son sein de sanitaires privés. Si un sanitaire partagé n'est pas équipé conformément au critère, le critère devra être indiqué « non » dans une ou plusieurs des chambres partagées, et le commentaire sera rédigé en conséquence.

127. Existence d'une poubelle près du lavabo

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées et dans les sanitaires si présence de sanitaires communs.

Une poubelle encastrée valide le critère.

Les équipements sont également vérifiés dans les sanitaires communs. Dans ce cas de figure, le critère est à renseigner « oui » ou « non » dans le certificat de visite quand bien même la chambre ne comporte pas en son sein de sanitaires privés. Si un sanitaire partagé n'est pas équipé conformément au critère, le critère devra être indiqué « non » dans une ou plusieurs des chambres partagées, et le commentaire sera rédigé en conséquence.

128. Existence d'un miroir grossissant réglable

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.

Le miroir peut être mobile ou fixe.

Les équipements sont également vérifiés dans les sanitaires communs. Dans ce cas de figure, le critère est à renseigner « oui » ou « non » dans le certificat de visite quand bien même la chambre ne comporte pas en son sein de sanitaires privés. Si un sanitaire partagé n'est pas équipé conformément au critère, le critère devra être indiqué « non » dans une ou plusieurs des chambres partagées, et le commentaire sera rédigé en conséquence.

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

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place de la présence et de l'état de fonctionnement de l'équipement dans l'échantillon des chambres visitées.

Les équipements sont également vérifiés dans les sanitaires communs. Dans ce cas de figure, le critère est à renseigner « oui » ou « non » dans le certificat de visite quand bien même la chambre ne comporte pas en son sein de sanitaires privés. Si un sanitaire partagé n'est pas équipé conformément au critère, le critère devra être indiqué « non » dans une ou plusieurs des chambres partagées, et le commentaire sera rédigé en conséquence.

130. Existence d'une patère

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.

La patère doit être située dans la partie salle d'eau et doit être libre d'utilisation.

Les équipements sont également vérifiés dans les sanitaires communs. Dans ce cas de figure, le critère est à renseigner « oui » ou « non » dans le certificat de visite quand bien même la chambre ne comporte pas en son sein de sanitaires privés. Si un sanitaire partagé n'est pas équipé conformément au critère, le critère devra être indiqué « non » dans une ou plusieurs des chambres partagées, et le commentaire sera rédigé en conséquence.

Locaux et équipements spécifiques

131. Mise à disposition sur demande d'équipements pour bébé : chaise haute, matériel pour réchauffer la nourriture, matelas à langer - propres et en bon état

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place du stock et de la procédure.

Chauffe biberon sur demande en chambre pour la catégorie 5*. Un réhausseur de chaise pour le repas valide la chaise haute. L'organisme de contrôle vérifie que l'information est clairement portée à l'attention des clients par tout moyen (guide des services, site internet, email de réservation, affiches...).

132. Local de repassage à disposition de la clientèle (fer + table à repasser)

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place du local.

L'organisme de contrôle procède à la vérification du local ainsi que des équipements mis à disposition (a minima un fer + une table à repasser). Un système équivalent valide le critère (ex : centrale vapeur, défroisseur, nappe de repassage, station de pressing, presse à repasser...). L'organisme de contrôle vérifie que l'information est clairement portée à l'attention des clients par tout moyen (guide des services, site internet, email de réservation, affiches...).

Le critère n'est pas validé en présence d'un service de prise en charge du nettoyage des vêtements.

133. Machine à cirer les chaussures à disposition de la clientèle

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place de l'équipement.

L'organisme de contrôle procède à la vérification de l'équipement mis à disposition. L'organisme de contrôle vérifie que l'information est clairement portée à l'attention des clients par tout moyen (guide des services, site internet, email de réservation, affiches...).

Le critère n'est pas validé en présence d'un service d'entretien des chaussures.

134. Existence d'un parking ou garage privatif

- Méthodologie d'évaluation :
Vérification sur place.
Les places de parking réservées sont acceptées, qu'elles soient couvertes ou non.

135. Existence d'un local ou d'emplacements à vélos

- Méthodologie d'évaluation :
Vérification sur place.
Il s'agit d'un local ou d'un espace dédié doté d'un dispositif de rangement et stockage des vélos. L'espace n'est pas nécessairement clos.

136. Navette privée d'accès à l'hôtel

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :
Vérification sur place.
La navette privée d'accès à l'hôtel est un service de transport organisé et pris en charge par l'établissement pour le compte de sa clientèle. L'organisme évaluateur vérifie le caractère réel et effectif du service par tout moyen (guide des services, site internet, email de réservation, affiches...). Ce service peut être exécuté par un prestataire extérieur. Il convient cependant de vérifier la nature pérenne du contrat de prestation. Un système établi de navettes partagées valide le critère.

137. Journaux d'information

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :
Vérification sur place des procédures et du stock, le cas échéant.
Le support peut être papier dans les parties communes de l'hôtel ou digital (QR code, accès support client, application à télécharger, prêt de tablette, autres outils numériques en chambre...).

- Catégorie 1* : Un titre exigé
- Catégories 2* et 3* : Au moins 2 titres différents.
- Catégorie 4* : Au moins 3 titres différents.
- Catégorie 5* : Au moins 4 titres différents dont un en anglais.

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

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :
Vérification sur place.
Exemples : Tennis, volleyball, handball, basketball, badminton, golf, mini-golf...

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

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :
Vérification sur place.
Exemples de jeux : balançoire, toboggan, jeu à bascule sur ressort ... Pour les structures fixes multi-jeux, compter tous les jeux principaux possibles sur la structure.

140. Salle de jeux de société intérieure avec fourniture des jeux pour tous âges

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :
Vérification sur place.
Il s'agit d'un espace aisément disponible, où la pratique des jeux de société est possible. Exemple : la salle de petit déjeuner si l'espace n'est pas utilisé pour la restauration (déjeuners et dîners).
. Le nombre de jeux par catégories s'applique au minimum.
Pour les catégories 1* et 2* : Au moins 3 jeux différents
Pour les catégories 3* et 4* : Au moins 5 jeux différents
Pour les catégories 5* : Au moins 8 jeux différents

141. Présence d'un billard

- Méthodologie d'évaluation :
Vérification sur place.

142. Présence d'une salle de jeux vidéos

- Méthodologie d'évaluation :
Vérification sur place.

143. Présence d'une salle de projection privée

- Méthodologie d'évaluation :
Vérification sur place de l'existence d'une salle de projection privée et de son fonctionnement auprès du responsable.
La salle de projection privée doit être dédiée à cet effet et la projection de films doit être sa fonction première et exclusive (à l'instar d'une salle de cinéma).
Elle ne peut pas être une salle de réunion transformée ou un autre lieu de type piscine ou salle de restaurant aménagée.

Equipements de remise en forme et détente

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

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :
Vérification sur place de l'espace dédié.
Pour que le critère soit validé, les équipements et la salle doivent être propres, en état de fonctionnement et atteindre le nombre d'équipements visé ci-dessous :
 - Catégorie 1,2* : au minimum 2 équipements.
 - Catégorie 3* : au minimum 3 équipements.
 - Catégorie 4* : au minimum 4 équipements.
 - Catégorie 5* : au minimum 5 équipements.

145. Existence d'un spa propre et en bon état avec au minimum deux équipements

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :
Vérification sur place de l'espace dédié.
Pour que le critère soit validé, les équipements et l'espace spa doivent être propres, en état de fonctionnement et atteindre le nombre d'équipements visé ci-dessous :
 - Au minimum 2 équipements parmi : jacuzzi, hammam, sauna, lit de spa (à eau, massage électrique, chromothérapie,...), cabine de luminothérapie, cabine d'aromathérapie, bain nordique, la liste est non exhaustive.

146. Existence d'un service de soins esthétiques ou massages en cabine individuelle

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place des prestations proposées.

Service(s) effectué(s) sur place. Il s'agit de vérifier la capacité de l'exploitant à fournir ce service au sein de son établissement par du personnel de cet établissement ou par un prestataire externe. L'organisme évaluateur vérifie le caractère réel et effectif du service par tout moyen (guide des services, site internet, email de réservation, affiches...).

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

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place de l'équipement.

Pour que le critère soit validé, les équipements et la piscine doivent être propres, régulièrement entretenus et en état de fonctionnement. Dans le cas d'un équipement mixte (extérieur/ intérieur), les deux critères peuvent être validés.

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

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place de l'équipement.

Pour que le critère soit validé, les équipements et la piscine doivent être propres, régulièrement entretenus et en état de fonctionnement. Dans le cas d'un équipement mixte (extérieur/ intérieur), les deux critères peuvent être validés.

Espaces de travail

149. Mise à disposition d'un espace de travail propre et en bon état

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place.

Cet espace de travail peut prendre la forme d'un espace de travail partagé (co-working), de bureaux proposés à la location ou d'un aménagement spécifique des chambres individuelles (bureaux fixes ou flexibles).

L'organisme évaluateur vérifie par tout moyen le caractère réel et effectif du service (guide des services, site internet, email de réservation, affiches...).

150. Mise à disposition d'un espace propre et en bon état permettant l'organisation d'une réunion pour au moins 15 personnes

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :
Vérification sur place.
Le service doit pouvoir être proposé dans une salle de réunion dédiée ou dans un espace modulable.
L'organisme évaluateur vérifie le caractère réel et effectif du service par tout moyen (guide des services, site internet, email de réservation, affiches...).

Ascenseurs

151. 5 niveaux (4 étages) ou plus

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

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

152. 4 niveaux (3 étages)

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

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

153. 3 niveaux (2 étages)

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :
Vérification sur place. Ce critère est obligatoire pour les établissements ayant 2 étages ou plus et postulant à la catégorie 4* et 5*.

154. 2 niveaux (1 étage)

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place.

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

155. Monte-charge ou 2ème ascenseur

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

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

Précisions :

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

Si l'établissement n'a pas d'étage (plain pied), les critères ne sont pas applicables, alors aucun des critères relatifs aux ascenseurs n'est affiché sur le certificat de visite en ligne.

Si l'hôtel est composé de plusieurs bâtiments, chaque bâtiment annexe doté de 20 chambres ou plus doit respecter les exigences énoncées ci-dessus en fonction de la catégorie et du nombre d'étage. L'absence d'ascenseur dans un bâtiment annexe est tolérée si la capacité de l'annexe ne dépasse pas 19 chambres.

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

Une exemption peut être acceptée pour des bâtiments anciens classés « bâtiments historiques ». Un justificatif d'un architecte des bâtiments de France (uniquement) attestant de l'impossibilité ou de la non autorisation d'installation d'un ascenseur doit être présenté. Dans ce cas de figure, les critères ne sont pas applicables, alors aucun des critères relatifs aux ascenseurs n'est affiché sur le certificat de visite en ligne.

Les critères 151, 152, 153 et 154 sur les ascenseurs sont optionnels pour les établissements postulant à la catégorie 1*. En cas de validation d'un des critères précités pour la catégorie 1*, un seul de ces critères peut être validé.

⇒ CHAPITRE 2 : Service au Client

| Qualité et fiabilité de l'information client

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

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification du site internet (*a minima* en version française).

Le site internet doit contenir a minima les items suivants pour valider le critère : le nombre de chambres, le détail des chambres proposées, les tarifs, les différents services de l'hôtel gratuits et payants, les offres de restauration si proposées, les coordonnées de l'hôtel ainsi que, le cas échéant, les équipements ou services partagés avec un autre hébergement, l'existence d'annexes ou encore l'existence et le nombre de chambres partagées et/ou sans sanitaires privatifs.

Ces éléments sur le site internet d'une chaîne ou d'un réseau hôtelier valident le critère. Les tarifs indiqués au cours de la réservation (via par exemple un module) valide le respect de l'affichage des tarifs sur le site. La présence des établissements sur des sites ou plateformes de réservation en ligne ne valide pas le critère ni les critères suivants concernant le site internet.

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

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur le site internet.

La réservation sur le site internet du réseau de l'établissement est acceptée. Il s'agit d'une réservation ferme avec confirmation automatique par tout moyen (sms, email...).

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

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur le site internet.

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

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

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :
Vérification sur le site internet.
La possibilité de basculer sur le site vers une langue étrangère doit être indiquée de manière claire et visible.
Pour valider le critère, la présentation de l'établissement, des prestations offertes et des tarifs doivent a minima être traduits en une langue étrangère, de même que, le cas échéant, les services ou équipements partagés avec un autre hébergement, l'existence d'annexes ou encore l'existence et le nombre de chambres partagées et/ou sans sanitaires privatifs.

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

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :
Vérification sur le site internet.
Les points se cumulent avec la ligne précédente. La possibilité de basculer sur le site vers deux langues étrangères doit être indiquée de manière claire et visible. Pour valider le critère, la présentation de l'établissement, des prestations offertes et des tarifs doivent a minima être traduits en deux langues étrangères, de même que, le cas échéant, les services ou équipements partagés avec un autre hébergement, l'existence d'annexes ou encore l'existence et le nombre de chambres partagées et/ou sans sanitaires privatifs.

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

- Méthodologie d'évaluation :
Vérification sur le site internet.
Les points se cumulent avec la ligne précédente. La possibilité de basculer sur le site vers trois langues étrangères doit être indiquée de manière claire et visible. Pour valider le critère, la présentation de l'établissement, des prestations offertes et des tarifs doivent a minima être traduits en trois langues étrangères, de même que, le cas échéant, les services ou équipements partagés avec un autre hébergement, l'existence d'annexes ou encore l'existence et le nombre de chambres partagées et/ou sans sanitaires privatifs.

162. L'ensemble des informations diffusées sur le site internet est actualisé et à jour. Son contenu doit correspondre aux prestations proposées par l'établissement

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur le site internet.

Les informations suivantes doivent être impérativement à jour : le nom commercial, le nombre et le détail des chambres, les tarifs des chambres et prestations, les services annexes, les services de restauration (si existants), le nombre des chambres partagées et/ou sans sanitaires privés (si existantes), les équipements ou services partagés avec un autre hébergement (si existants) et l'existence d'annexes (si existantes).

Si le site internet fait la promotion d'un autre établissement (autre hébergement touristique ou meublé de tourisme), l'ensemble des informations doit être clair et sans aucune confusion possible pour la clientèle (l'hébergement est-il classé séparément ? quelles prestations sont incluses ? etc. ...).

Les établissements qui n'ont pas mis à jour leur site internet ne pourront pas valider le critère si une seule des informations n'a pas été actualisée. Si l'exploitant procède à la mise à jour de l'information durant la présence de l'inspecteur, alors le critère est validé.

| *Traitement de la réservation*

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

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification en test réel et vérification sur place de la procédure si besoin.

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

S'il existe un service de réponse par un centre d'appel (*call center*), le critère est validé. En ce cas, le message de réponse doit être intelligible.

164. La réservation est possible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification en test réel et vérification sur place de la procédure si besoin.

L'organisme de contrôle procède à une réservation par téléphone à une heure « creuse » pour vérifier l'effectivité du service.

La réservation possible 24h/24 par internet valide ce critère.

165. Confirmation détaillée et systématique de la réservation par tout moyen

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place.

L'organisme de contrôle vérifie lors de sa visite d'inspection l'ensemble des confirmations détaillées envoyées au client des arrivées du jour. Il ne s'agit pas de faire une réservation mystère pour valider ce critère. Il s'agit d'une confirmation détaillée et systématique par tout moyen (email, sms, courrier...).

| Réception et Accueil

Présence minimale pour l'accueil

-
- **1 étoile** : 8h mini/jour
 - **2 étoiles** : 10h mini/jour
 - **3 étoiles** : 12h mini/jour
 - **4 étoiles de moins de 30 chambres** : 12h mini/jour
 - **4 étoiles de 30 chambres ou plus** : 24 h / 24
 - **5 étoiles de moins de 30 chambres** : 12h mini/jour
 - **5 étoiles de 30 chambres ou plus** : 24 h / 24
-

166. Respect de la présence minimale pour l'accueil

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place.

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

Pour les établissements 4* et 5* de moins de 30 chambres : présence obligatoire minimale de 12h/ jour.

L'organisme évaluateur vérifie que l'amplitude est respectée (planning détaillé...) et que les horaires d'ouverture de la réception sont indiquées clairement aux clients par tout moyen (guide des services, site internet, email de réservation, affiches...).

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

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place.

Présence obligatoire 24h/24 et 7 jours/7. L'organisme évaluateur vérifie que l'amplitude est respectée (planning détaillé...) et que les horaires d'ouverture de la réception sont indiqués clairement aux clients par tout moyen (guide des services, site internet, email de réservation, affiches...).

Les points se cumulent avec le critère précédent.

Services en réception

168. Les éléments de la réservation sont reformulés lors de l'enregistrement du client

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

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification de la reformulation des éléments de la réservation lors de l'enregistrement de l'organisme évaluateur en client mystère (*check-in*).

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

L'enregistrement du client peut être réalisé par un réceptionniste à l'accueil ou revêtir une forme digitalisée / dématérialisée : « *check-in* » préalable à l'arrivée du client dans l'établissement via son site Internet, borne d'enregistrement automatique ou tout autre dispositif (clé sous forme de QR code, etc. ...) qui facilite l'arrivée du client dans l'établissement et permet au personnel présent de se concentrer sur le service ou la relation client (v. critères ci-après).

Si l'organisme de contrôle peut vérifier des procédures internes écrites, le critère peut être validé pour les catégories 1*, 2* et 3* en optionnel.

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

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

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place.

Vérification lors de l'arrivée de l'organisme évaluateur en client mystère. Les éléments devant *a minima* être indiqués à l'arrivée sont : le chemin d'accès à la chambre, les horaires du service petit déjeuner, les horaires de disponibilité de la réception. Ces éléments peuvent également être énoncés lors de l'accompagnement du « client mystère = de l'organisme évaluateur » dans sa chambre.

Si l'organisme de contrôle peut vérifier des procédures internes écrites, le critère peut être validé pour les catégories 1*, 2* et 3* en optionnel.

170. Le client est accompagné dans son installation

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

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place.

Proposition systématique d'accompagnement du client à la chambre pour la catégorie 5*. Si l'organisme de contrôle peut vérifier des procédures internes écrites, le critère peut être validé pour les catégories 1*, 2*, 3* et 4* en optionnel.

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

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

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place.

Vérification en situation réelle de visite mystère. L'organisme évaluateur demande des informations sur les restaurants, les musées, les transports en communs de la région... Si l'organisme de contrôle peut vérifier des procédures internes écrites, le critère peut être validé pour les catégories 1*, 2* et 3* en optionnel.

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

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place de tout moyen d'information papier ou numérique sur l'offre touristique locale (QR code, email, tablette, application mobile ou sur TV en chambre, brochures touristiques sur place, plan de ville...).

173. Présence d'une trousse de secours

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place.

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

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

VM : Deux services sont à tester et à vérifier en visite mystère pour les 4 et 5*.*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place.

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

Deux services sont à tester et à vérifier en visite mystère pour les catégories 4* et 5*. En général, le service conciergerie comprend : les concierges, les voituriers, les bagagistes, les grooms, les chasseurs. Le concierge est responsable de l'organisation du séjour des clients et répond à chaque demande durant le séjour : réservations, transports, conseils, achats...

Pour les catégories 1* à 3*, si l'organisme de contrôle peut vérifier par tout moyen (affichages, procédures internes écrites, email, guide des services...) le caractère effectif du service, alors le critère optionnel peut être validé.

175. Prise en charge des bagages

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

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place.

Proposition systématique à l'arrivée et au départ en catégories 4* et 5* pour valider le critère. Le client est libre d'accepter ou de refuser. Un affichage du service ne valide pas le critère pour les catégories 4* et 5*.

Pour les catégories 1* à 3*, si l'organisme de contrôle peut vérifier par tout moyen (affichages, procédures internes écrites, email, guide des services...) le caractère effectif du service, alors le critère optionnel peut être validé.

176. Bagagerie sécurisée

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place du local.

L'emplacement doit être dédié au dépôt de bagages et doté d'une fermeture sécurisée. L'existence d'un système de bagagerie sécurisé (même autonome) valide le critère.

177. Un service de voiturier est proposé

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place.

Ce service est obligatoire en catégorie 5* si l'hôtel ne dispose pas de garage ou de parking privatif sécurisé. Le critère devient optionnel en catégorie 5* s'il existe un garage ou parking privatif sécurisé.

L'organisme évaluateur vérifie le caractère réel et effectif du service et doit s'assurer que la clientèle est informée de ce service par tout moyen (guide des services, site internet, email de réservation, affiches...).

178. Possibilité d'effectuer un change de devises

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification de la procédure mise en place.

Le client ne doit pas avoir à se déplacer en dehors de l'hôtel, toutefois, un service interne (bureau de change dans l'hôtel, service de conciergerie...) ou effectué par un prestataire valide le critère. Il ne s'agit pas du paiement des prestations en monnaie étrangère mais d'un réel service de change de devises.

L'organisme évaluateur vérifie le caractère réel et effectif du service et doit s'assurer que la clientèle est informée de ce service par tout moyen (guide des services, site internet, email de réservation, affiches...).

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

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place du stock d'adaptateurs.

L'hôtel doit avoir 1 adaptateur électrique pour 15 chambres au minimum (plafonné à 20).

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

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification de la procédure mise en place.

Le questionnaire peut être en format papier ou digital (via email, QR code, tablette...) et doit faire l'objet d'un traitement des informations obtenues (vérification par tout moyen). Les questionnaires de satisfaction mis en place par les chaînes ou réseaux volontaires sont acceptés. Les avis clients publiés sur internet ne sont pas acceptés pour valider ce critère.

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

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place.

Traçabilité du moyen de collecter et archivage des réponses. Les sites d'avis en ligne sont acceptés pour valider ce critère seulement si l'exploitant répond de manière systématique aux avis négatifs. L'organisme évaluateur en vérifie la preuve sur plusieurs mois. Contrôle des modes de collecte des réclamations et de leur traitement (archives des courriers et des réponses sur plusieurs mois).

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

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place.

Il s'agit du personnel uniquement en contact avec la clientèle. Exemple : Accueil, conciergerie, room service, restauration... Une rotation du personnel en contact avec la clientèle peut être effectuée au sein des services de l'hôtel. L'organisme de contrôle vérifie les procédures écrites internes mises en place à cet effet. La vérification des compétences linguistiques du personnel d'accueil peut se faire à l'aide des CV du personnel ou toute autre information pertinente comme un questionnement de l'organisme évaluateur.

183. Personnel pratiquant deux langues étrangères dont l'anglais

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place.

Il s'agit du personnel uniquement en contact avec la clientèle. Exemple : Accueil, conciergerie, room service, restauration... Une rotation du personnel en contact avec la clientèle peut être effectuée au sein des services de l'hôtel. L'organisme de contrôle vérifie les procédures écrites internes mises en place à cet effet. La vérification des compétences linguistiques du personnel d'accueil peut se faire à l'aide des CV du personnel ou toute autre information pertinente comme un questionnement de l'organisme évaluateur. Les points se cumulent avec la ligne précédente.

184. Personnel pratiquant trois langues étrangères dont l'anglais

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place.

Il s'agit du personnel uniquement en contact avec la clientèle. Exemple : Accueil, conciergerie, room service, restauration... Une rotation du personnel en contact avec la clientèle peut être effectuée au sein des services de l'hôtel. L'organisme de contrôle vérifie les procédures écrites internes mises en place à cet effet. La vérification des compétences linguistiques du personnel d'accueil peut se faire à l'aide des CV du personnel ou toute autre information pertinente comme un questionnement de l'organisme évaluateur. Les points se cumulent avec la ligne précédente.

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

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

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

186. Prise en charge du nettoyage des vêtements

- Méthodologie d'évaluation :
Vérification sur place et contrôle des informations délivrées dans l'établissement. Service sur place ou externalisé. Il s'agit de valider le service proposé et rendu et non la mise à disposition d'un équipement de repassage. Si le service est externalisé, vérifier qu'un contrat pérenne existe.

187. Les équipes sont engagées dans une démarche qualité

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :
Vérification sur place.
La démarche doit être reconnue au titre du plan Qualité Tourisme ; dans le cas contraire, le critère ne peut être validé. Constat sur place du dossier d'obtention de la marque d'Etat Qualité Tourisme™. Les déclinaisons régionales de la marque valident le critère.

| *Chambres*

188. Service "couverture"

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

- Méthodologie d'évaluation :
Vérification sur place.
Préparation de la chambre pour la nuit. On entend par service couverture au moins les éléments suivants : lits préparés pour la nuit, occultation de la chambre, remise en état de la chambre. A noter que le client ne doit pas demander le service. Il est assuré de fait dans les établissements haut de gamme dans 100% des chambres occupées. Si l'organisme de contrôle peut vérifier par tout moyen (affichages, procédures internes écrites, email, guide des services...) le caractère effectif du service, alors le critère optionnel peut être validé uniquement pour les catégories 1*, 2* et 3*.

189. Service d'entretien des chaussures sur demande

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place et contrôle des informations délivrées dans l'établissement par tout moyen (affichages, procédures internes écrites, email, guide des services...). L'entretien signifie a minima le nettoyage et/ou le cirage si nécessaire.

| *Service de restauration, petit déjeuner, boissons*

Service petit déjeuner

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

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

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

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

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

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

Présence de deux produits par gamme en 5*

-
- 1 étoile : 5 gammes de produits
 - 2 étoiles : 7 gammes de produits
 - 3 étoiles : 9 gammes de produits
 - 4 étoiles : 11 gammes de produits
 - 5 étoiles : 13 gammes de produits
-

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place des stocks de denrées. Détail des gammes : boissons chaudes (café, chocolat, thé) obligatoires, jus de fruits, fruits frais, charcuteries, plats chauds, produits lactés, céréales, fromages, confitures et beurre, viennoiseries, pain, fruits secs ou compotes, gâteaux ou pâtisseries, produits allégés, produits vegan, produits sans gluten ...

192. Petit déjeuner en buffet ou à la carte dépassant le nombre de gammes minimum de produits

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

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

Présence minimale de trois produits par gamme en 5*.

-
- 1 étoile : 6 gammes de produits
 - 2 étoiles : 8 gammes de produits
 - 3 étoiles : 10 gammes de produits
 - 4 étoiles : 12 gammes de produits
 - 5 étoiles : 14 gammes de produits
-

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place des stocks de denrées. Détail des gammes : boissons chaudes (café, chocolat, thé) obligatoires, jus de fruits, fruits frais, charcuteries, plats chauds, produits lactés, céréales, fromages, confitures et beurre, viennoiseries, pain, fruits secs ou compotes, gâteaux ou pâtisseries, produits allégés, produits vegan, produits sans gluten...

193. Petit-déjeuner servi en terrasse

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place de la terrasse ainsi que du matériel dédié. L'organisme de contrôle vérifie les informations délivrées à la clientèle par tout moyen (affichages, procédures internes écrites, email, guide des services...).

194. Petit-déjeuner pouvant être servi dans les chambres

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place du matériel dédié au transport des petits déjeuners en chambre. L'organisme de contrôle vérifie les informations délivrées à la clientèle par tout moyen (affichages, procédures internes écrites, email, guide des services...).

195. Service de petit-déjeuner à emporter

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place du matériel d'emballage dédié au service de petit-déjeuner à emporter. L'organisme de contrôle vérifie les informations délivrées à la clientèle par tout moyen (affichages, procédures internes écrites, email, guide des services...).

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

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place et des informations délivrées dans l'établissement par tout moyen (affichages, procédures internes écrites, email, guide des services...).

Obligatoire pour les établissements 5* de plus de 60 chambres (= 61 chambres). Pour les 5* de moins de 61 chambres, le critère passe optionnel. Pour valider le critère le service doit être effectué le midi et/ou le soir au moins 5 jours sur 7 durant la période d'ouverture de l'hôtel. Le restaurant doit disposer d'une cuisine dédiée. Les prestataires de livraisons extérieures à l'hôtel ne valident pas ce critère.

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

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place et des informations délivrées dans l'établissement par tout moyen (affichages, procédures internes écrites, email, guide des services...).

Pour valider le critère, le service doit être effectué le midi et/ou le soir au moins 5 jours sur 7 durant la période d'ouverture de l'hôtel. Le restaurant doit disposer d'une cuisine dédiée. Les prestataires de livraisons extérieures à l'hôtel ne valident pas ce critère.

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

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place et des informations délivrées dans l'établissement par tout moyen (affichages, procédures internes écrites, email, guide des services...).

La présence d'un room service (service en chambre) valide ce critère. Les prestataires de livraisons extérieures à l'hôtel valident ce critère. L'hôtelier doit clairement indiquer les prestations possibles et les horaires.

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

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

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place.

A tester au moment de la visite mystère pour les catégories 4* et 5*. Le room service est un service qui délivre directement dans la chambre des plats cuisinés sur place. Pour les catégories 1*, 2* et 3*, si l'organisme de contrôle peut vérifier par tout moyen (affichages, procédures internes écrites, email, planning, guide des services...) le caractère effectif du service, alors le critère optionnel peut être validé.

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

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

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place.

A tester au moment de la visite mystère pour les catégories 4* et 5*. Le room service est un service qui délivre directement dans la chambre des plats cuisinés sur place. Pour les catégories 1*, 2* et 3*, si l'organisme de contrôle peut vérifier par tout moyen (affichages, procédures internes écrites, email, planning, guide des services...) le caractère effectif du service, alors le critère optionnel peut être validé.

Service de boissons

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

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place et des informations délivrées dans l'établissement par tout moyen (affichages, procédures internes écrites, email, guide des services...).

Un distributeur automatique payant ne valide pas ce critère.

Pour les catégories 1*, 2* et 3*, un service de boissons par le réceptionniste est accepté et l'existence physique d'un bar n'est pas obligatoire.

Pour la catégorie 4*, il s'agit d'être équipé d'un bar à part entière et d'en assurer le service, lequel peut être dispensé par un réceptionniste.

Pour la catégorie 5*, ce critère n'est pas applicable.

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

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place et des informations délivrées dans l'établissement par tout moyen (affichages, procédures internes écrites, email, guide des services...).

Un distributeur automatique payant ne valide pas ce critère.

Pour les catégories 1*, 2* et 3*, un service de boissons par le réceptionniste est accepté et l'existence physique d'un bar n'est pas obligatoire.

Pour la catégorie 4*, il s'agit d'être équipé d'un véritable bar et d'en assurer le service, lequel peut être dispensé par un réceptionniste.

Pour la catégorie 5*, ce critère est obligatoire sous réserve de la législation régissant les licences IV. Il s'agit d'être équipé d'un bar à part entière et d'en assurer le service par du personnel dédié.

Affichage de la licence IV obligatoire pour toutes les catégories.

Services annexes

203. Coiffeur

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place et des informations délivrées dans l'établissement par tout moyen (affichages, procédures internes écrites, email, guide des services...). Service effectué sur place. Il s'agit de vérifier la capacité de l'exploitant à fournir ce service au sein de son établissement par du personnel de cet établissement ou par un prestataire externe.

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

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place et des informations délivrées dans l'établissement par tout moyen (affichages, procédures internes écrites, email, guide des services...). Service effectué sur place. Il s'agit de vérifier la capacité de l'exploitant à fournir ce service au sein de son établissement par du personnel de cet établissement ou par un prestataire externe.

205. Possibilité de massages détente

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place et des informations délivrées dans l'établissement par tout moyen (affichages, procédures internes écrites, email, guide des services...). Service effectué sur place. Il s'agit de vérifier la capacité de l'exploitant à fournir ce service au sein de son établissement par du personnel de cet établissement ou par un prestataire externe.

206. Service de garderie pour enfants

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place de l'espace de garderie et des informations délivrées dans l'établissement par tout moyen (affichages, procédures internes écrites, email, guide des services...). Service effectué sur place dans un espace dédié. Il s'agit de vérifier la capacité de l'exploitant à fournir ce service au sein de son établissement dans un espace dédié par du personnel de cet établissement ou par un prestataire externe.

207. Animaux de compagnie admis

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place des informations délivrées dans l'établissement par tout moyen (affichages, procédures internes écrites, email, guide des services...). La politique d'accueil des animaux est libre.

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

⇒ CHAPITRE 3 : Accessibilité et développement durable

Accessibilité aux personnes handicapées et/ou à mobilité réduite

208. Informations concernant l'accessibilité sur les supports d'information (guide, web...)

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place des supports d'information. Il s'agit des documents commerciaux propres à l'établissement. L'organisme évaluateur vérifie l'existence de pictogrammes sur brochures, le site internet etc.

Il s'agit, en amont, d'informer la clientèle de l'accessibilité ou non de l'hôtel. Si la réglementation en vigueur en matière d'accessibilité prévoit que le type d'hôtel exploité n'entre pas dans son champ d'application, l'exploitant devra en informer sa clientèle pour valider le critère.

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

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification de l'existence de supports de sensibilisation du personnel (notes internes, guides de bonnes pratiques, affichages etc.). Dans la mesure où l'établissement bénéficie de la marque d'Etat Tourisme et Handicap™, ce critère est validé.

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

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place des éléments de preuves tels que les attestations de formation, la feuille d'émargement du personnel qui a assisté à la formation et/ou la facture correspondant au paiement de la formation.

La formation peut être une formation « en ligne », pourvu que, quelle que soit sa forme, elle soit délivrée par un organisme tiers habilité et dispensée par un formateur. La durée de la formation doit être au minimum de trois heures.

Tous les types de handicap doivent être évoqués pour la formation. Seul le personnel d'accueil permanent est ici concerné.

Le label Tourisme & Handicap ne permet pas de valider le critère.

211. Mise à disposition d'une boucle magnétique portable

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place du stock.

Au moins deux unités pour valider le critère.

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

212. Mise à disposition d'un fauteuil roulant

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place.

213. Cartes clés avec repères tactiles

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place fu stock.

Au moins deux unités pour valider le critère.

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

Le critère est validé dans le cas de cartes magnétiques sans contact de type RFID (radio-identification), sans sens imposé.

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

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place du stock.

Au moins deux unités pour valider le critère.

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

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place du stock.

Au moins deux unités pour valider le critère.

216. Mise à disposition de réveils lumineux ou vibreurs

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place du stock.

Au moins deux unités pour valider le critère.

| Environnement et Développement Durable

Afin d'accompagner les organismes évaluateurs et les établissements hôteliers dans la prise en compte des nouveaux critères de classement relatifs au développement durable, Atout France recommande la consultation du guide pratique de l'ADEME que vous pourrez télécharger [en cliquant ici](#).

| Economie et gestion de l'énergie

217. Mise en oeuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'énergie

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place complétée, si nécessaire, de factures de l'équipement ou des travaux. Lorsque la mesure peut être constatée visuellement, le critère est validé.

Parmi les plus courantes : mise en place de double ou triple vitrage (ou double fenêtrage), contrôle automatique du chauffage (thermostat avec température extérieure) réglage séparé de la température dans toutes les parties communes, investissement dans des équipements et appareils professionnels économes (au moins deux dans la classe A), détecteurs de présence (dans tout ou une partie majoritaire des espaces communs et lieux de passage, escaliers, couloirs...), installation de panneaux solaires, chaudière au bois, isolation des combles et des murs (tout ou une partie majoritaire des combles et des murs), pompe à chaleur, recours à une énergie de type chauffage urbain qui utilise la combustion d'ordures ménagères ou bien la géothermie, coupure automatique de la climatisation ou de l'éclairage (via horloge pour coupures journalières ou configurée pour être activée lorsque le client quitte la chambre), chauffe eau solaire, éclairages extérieurs automatisés, etc. La liste est non exhaustive.

Les établissements dont les bâtiments respectent les nouvelles normes de construction valident ce critère.

Lorsque l'équipement prévu au critère 98 a permis de valider le critère 217, alors le critère 98 devient non applicable.

Le critère 217 peut-être validé par le moyen de la mesure prévue aux critères 219, 220 ou 221. L'organisme évaluateur l'indique dans le commentaire dédié au critère.

218. Mise en oeuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'énergie supplémentaire

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place complétée, si nécessaire, de factures de l'équipement ou des travaux. Lorsque la mesure peut être constatée visuellement, le critère est validé.

Il s'agit d'une mesure supplémentaire en plus de celle exigée au critère 217.

Parmi les plus courantes : mise en place de double ou triple vitrage (ou double fenêtrage), contrôle automatique du chauffage (thermostat avec température extérieure) réglage séparé de la température dans toutes les parties communes, investissement dans des équipements et appareils professionnels économes (au moins deux dans la classe A), détecteurs de présence (dans tout ou une partie majoritaire des espaces communs et lieux de passage, escaliers, couloirs...), installation de panneaux solaires, chaudière au bois, isolation des combles et des murs (tout ou une partie majoritaire des combles et des murs), pompe à chaleur, recours à une énergie de type chauffage urbain qui utilise la combustion d'ordures ménagères ou bien la géothermie, coupure automatique de la climatisation ou de l'éclairage (via horloge pour coupures journalières ou configurée pour être activée lorsque le client quitte la chambre), chauffe eau solaire, éclairages extérieurs automatisés, etc. La liste est non exhaustive.

Les établissements dont les bâtiments respectent les nouvelles normes de construction valident ce critère.

Les points se cumulent avec ceux du critère précédent.

Toute mesure validée dans le cadre du critère 217 ne peut pas être retenue pour valider le critère 218.

219. Chambres équipées à 100% d'ampoules basse consommation, appartenant au moins à la classe A

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées de plusieurs ampoules et vérification des stocks.

Classe A telle que déterminée par les dispositions de l'annexe VI du règlement délégué (UE) no 874/2012 de la Commission du 12 juillet 2012 (LED ou fluo compact). Lorsque la mesure prévue au critère 219 a permis de valider le critère 217 ou le critère 218, alors le critère 219 devient non applicable. L'organisme évaluateur l'indique dans le commentaire dédié au critère 219.

220. Parties communes ouvertes au public équipées à 100% d'ampoules basse consommation, appartenant au moins à la classe A

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification des stocks.

Classe A telle que déterminée par les dispositions de l'annexe VI du règlement délégué (UE) no 874/2012 de la Commission du 12 juillet 2012 (LED ou fluo compact). Lorsque la mesure prévue au critère 220 a permis de valider le critère 217 ou le critère 218, alors le critère 220 devient non applicable. L'organisme évaluateur l'indique dans le commentaire dédié au critère 220.

221. Existence dans chaque chambre d'un système automatique qui éteint l'ensemble de l'éclairage lorsque les clients quittent la chambre

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.

Il s'agit de vérifier qu'il existe un système permettant de couper automatiquement l'ensemble de l'éclairage lorsque les clients quittent la chambre ou lorsque les chambres sont inoccupées. Par exemple, à l'aide de serrures à cartes, capteurs ou tout autre système existant.

Lorsque la mesure prévue au critère 221 a permis de valider le critère 217 ou le critère 218, alors le critère 221 devient non applicable. L'organisme évaluateur l'indique dans le commentaire dédié au critère 221.

222. Borne de recharge pour les véhicules électriques

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification de l'équipement.

L'équipement peut être adapté pour les différents véhicules électriques : voitures, vélos, trottinettes... Il s'agit d'un équipement spécifiquement installé pour la clientèle de l'établissement. Un équipement accessible à tous sur la voie publique ne valide pas le critère. Le service peut être gratuit ou payant.

La validation du critère 222 ne peut en aucun cas avoir pour effet de valider le critère 217 ou le critère 218.

Economie et gestion de l'eau

223. Mise en oeuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'eau

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place complétée, si nécessaire, de factures de l'équipement ou des travaux. Lorsque la mesure peut être constatée visuellement, le critère est validé.

Parmi les plus courantes : installation de mécanismes à double flux dans tous les WC, installation de stop-eau ou de plaquettes écologiques dans tous les WC, présence de régulateurs de débit d'eau pour les lavabos, installation de mousseurs ou d'aérateurs, système de bouclage d'eau chaude sanitaire ou boucle ECS (l'organisme de contrôle peut tester en situation réelle si l'eau chaude arrive vite ou non), récupération et utilisation de l'eau de pluie, déneigement aux copeaux de bois, graviers, sables,

cendres, piscine avec phytoépuration, toilettes sèches, etc. La liste est non exhaustive. Si la mesure concerne le déneigement, l'organisme de contrôle peut la vérifier à l'aide de factures, photos, anciennes commandes, etc...

Les établissements dont les bâtiments respectent les nouvelles normes de construction valident ce critère.

Lorsque le critère 225 est validé, alors le critère 223 peut être validé. L'organisme évaluateur le mentionne dans le commentaire dédié au critère 223.

224. Mise en oeuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'eau supplémentaire

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place complétée, si nécessaire, de factures de l'équipement ou des travaux. Lorsque la mesure peut être constatée visuellement, le critère est validé.

Il s'agit d'une mesure supplémentaire en plus de celle exigée au critère 223.

Parmi les plus courantes : installation de mécanismes à double flux dans tous les WC, installation de stop-eau ou plaquettes écologiques dans tous les WC, présence de régulateurs de débit d'eau pour les lavabos, installation de mousseurs ou d'aérateurs, système de bouclage d'eau chaude sanitaire ou boucle ECS (l'organisme de contrôle peut tester en situation réelle si l'eau chaude arrive vite ou non), récupération et utilisation de l'eau de pluie, déneigement aux copeaux de bois, graviers, sables, cendres, piscine avec phytoépuration, toilettes sèches, etc. La liste est non exhaustive. Si la mesure concerne le déneigement, l'organisme de contrôle peut la vérifier à l'aide de factures, photos, anciennes commandes etc...

Les établissements dont les bâtiments respectent les nouvelles normes de construction valident ce critère.

Les points se cumulent avec ceux du critère précédent.

Toute mesure validée dans le cadre du critère 223 ne peut pas être retenue pour valider le critère 224.

Sanitaires économes en eau

225. Existence dans chaque sanitaire d'un système de réduction d'eau pour les toilettes ou urinoirs

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place de l'installation d'au moins un système de réduction du débit d'eau pour les toilettes dans l'échantillon des chambres visitées.

Il s'agit de vérifier les installations si celles-ci sont visibles ou la cohérence des factures avec le nombre de chambres à aménager.

Par exemple : chasse double volume, installation de mécanismes à double flux, de stop-eau ou plaquettes écologiques dans les WC dans toutes les chambres, etc. Lorsque le critère 225 est validé, alors soit le critère 224, soit le critère 223 peut être validé. L'organisme évaluateur le mentionne dans le commentaire dédié au critère 225. Les équipements sont également vérifiés dans les sanitaires communs. Dans ce cas de figure, le critère est à renseigner « oui » ou « non » dans le certificat de visite quand bien même la chambre ne comporte pas en son sein de sanitaires privatifs. Si un sanitaire partagé n'est pas équipé conformément au critère, le critère devra être indiqué « non » dans une ou plusieurs des chambres partagées, et le commentaire sera rédigé en conséquence.

Réduire l'impact environnemental de la gestion du linge

226. Proposition dans toutes les chambres d'un moyen de réduction de la quantité de linge de toilette à laver

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.

Il s'agit de vérifier l'existence dans la chambre d'un système par affichette ou autre dispositif d'information directement accessible à la clientèle, incitant à réutiliser les serviettes et autres linges de toilette, afin de réduire la fréquence du changement de linge de toilette.

227. Proposition dans toutes les chambres d'un moyen de réduction de la quantité de linge de lit à laver

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.

Il s'agit de vérifier l'existence dans la chambre d'un système par affichette ou autre dispositif d'information directement accessible à la clientèle, incitant à réutiliser le linge de lit, afin de réduire la fréquence du changement de linge de lit.

228. Utilisation des sources d'eau de substitution (eau de pluie, eaux grises, eau de condensation...) pour satisfaire les besoins en eau non sanitaire et non potable

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place de l'équipement et de la présence d'une procédure écrite pour l'utilisation de ces eaux de substitution.

Par exemple : cuve de récupération d'eau de pluie, collecteur d'eau de condensation, récupération des eaux grises, etc. La liste est non exhaustive.

Ces eaux peuvent être réutilisées pour des usages tels que l'alimentation des chasses d'eau, l'arrosage des espaces verts, le nettoyage des espaces extérieurs etc.

| *Gestion des déchets*

229. Mise en oeuvre d'au moins une mesure de réduction des déchets

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place par tout moyen des mesures mises en oeuvre.

Parmi les plus courantes : limitation de l'utilisation de portions individuelles (à l'exception des sachets de thé), utilisation de contenants comestibles ou biodégradables, utilisation de récipients lavables, réutilisables ou consignés, produits d'accueil recyclables ou rechargeables (exemple : utilisation d'un distributeur fixe de savon ou shampoing-douche dans la salle de bain), limitation de l'utilisation des emballages jetables, compostage des déchets, etc. La liste est non exhaustive.

Le critère 229 peut-être validé par le moyen de la mesure prévue au critère 235. L'organisme évaluateur l'indique dans le commentaire dédié au critère.

230. Mise en oeuvre d'au moins une mesure de réduction des déchets supplémentaire

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place par tout moyen des mesures mises en oeuvre.

Parmi les plus courantes : limitation de l'utilisation de portions individuelles (à l'exception des sachets de thé), utilisation de contenants comestibles ou biodégradables, utilisation de récipients lavables, réutilisables ou consignés, produits d'accueil recyclables ou rechargeables (exemple : utilisation d'un distributeur fixe de savon ou shampoing-douche dans la salle de bain), limitation de l'utilisation des emballages jetables, compostage des déchets, etc. La liste est non exhaustive. Les points se cumulent avec ceux du critère précédent. Toute mesure validée dans le cadre du critère 229 ne peut pas être retenue pour valider le critère 230.

231. Les serviettes de toilette et les draps de lits sont tous lavables et réutilisables

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.

Le critère concerne le linge (draps de lit, serviettes de toilette, peignoirs, tapis de bain... à l'exclusion des alèses). La validation du critère 231 ne peut en aucun cas avoir pour effet de valider le critère 229 ou le critère 230.

Tri et recyclage

232. Existence d'un système de tri des déchets à disposition de la clientèle

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification par tout moyen du système de tri mis en place.

Des conteneurs ou poubelles adaptés au tri par les clients doivent être disponibles dans un lieu accessible à la clientèle (chambres, chambres partagées, couloirs, étages, espaces communs...). L'inspecteur vérifie l'existence des poubelles dédiées au tri dans l'établissement ou les chambres ainsi que l'affichage des règles de tri.

Si des poubelles de tri sont disponibles dans toutes les chambres, alors le critère 88 est validé.

233. Système de tri des déchets mis en place par l'établissement

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place du système de tri des déchets en vue de leur recyclage, ainsi que des procédures mises en place.

Les déchets doivent être triés selon les catégories, en y incluant le tri des déchets polluants ou dangereux (toners, encres, équipements électriques et de réfrigération, piles, ampoules, produits pharmaceutiques, graisses/huiles...).

Ce critère devient non applicable lorsque la collectivité ne propose pas de dispositif de collecte pour le tri des déchets.

Produits d'accueil

234. Présence d'au moins deux produits d'accueil écologiques dans la salle de bains

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.

Les produits d'accueil doivent être certifiés par des labels respectueux de l'environnement. Par exemple : Ecocert, Cosmos Organic, Cosmébio, Fairtrade, Vegan, Cruelty Free, etc. La liste est non exhaustive.

Les types de produits acceptés pour valider le critère sont : shampoing, gel douche, savon, après-shampoing, crème pour le corps, etc. La liste est non exhaustive.

Si un produit multi-usage écologique (exemple : shampoing-douche écologique) est présent, le critère est validé.

Les équipements sont également vérifiés dans les sanitaires communs. Dans ce cas de figure, le critère est à renseigner « oui » ou « non » dans le certificat de visite quand bien même la chambre ne comporte pas en son sein de sanitaires privatifs. Si un sanitaire partagé n'est pas équipé conformément au critère, le critère devra être indiqué « non » dans une ou plusieurs des chambres partagées, et le commentaire sera rédigé en conséquence.

235. Présence d'au moins un contenant écologique pour les produits d'accueil

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.

Les produits d'accueil doivent être présentés dans des contenants écologiques (réutilisables, rechargeables, biodégradables).

Lorsque la mesure prévue au critère 235 a permis de valider le critère 229 ou le critère 230, alors le critère 235 devient non applicable. L'organisme évaluateur l'indique dans le commentaire dédié au critère 235.

Les équipements sont également vérifiés dans les sanitaires communs. Dans ce cas de figure, le critère est à renseigner « oui » ou « non » dans le certificat de visite quand bien même la chambre ne comporte pas en son sein de sanitaires privatifs. Si un sanitaire partagé n'est pas équipé conformément au critère, le critère devra être

indiqué « non » dans une ou plusieurs des chambres partagées, et le commentaire sera rédigé en conséquence.

Produits d'entretien

236. Utilisation d'au moins un produit d'entretien respectueux de l'environnement

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :
Vérification sur place par tout moyen.
Les produits de nettoyage utilisés doivent être respectueux de l'environnement. Par exemple : savon noir, vinaigre blanc, bicarbonate de soude, etc. Si les produits sont certifiés par les labels, le critère est validé. Par exemple : Ecolabel européen, Nature & Progrès, Ecocert, Sustainable Cleaning, etc. La liste est non exhaustive.

| *Gestion de l'établissement*

Formation du personnel

237. Formation du personnel à la gestion économe de l'énergie, aux mesures d'économie d'eau, et à la gestion des déchets

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :
Vérification sur place des éléments de preuves tels que les attestations de formation, la feuille d'émargement du personnel qui a assisté à la formation et/ou la facture correspondant au paiement de la formation.
La formation peut être une formation « en ligne », pourvu que, quelle que soit sa forme, elle soit délivrée par un organisme tiers habilité et dispensée par un formateur. La durée de la formation doit être au minimum de trois heures.
Une formation générale sur le développement durable valide ce critère si la gestion économe de l'énergie, de l'eau et la gestion des déchets est abordée. Tout le personnel permanent de l'établissement (sauf intérimaires, sous-traitants etc.) est concerné. Pour ce qui concerne les travailleurs saisonniers, une sensibilisation conforme au critère 238 doit être respectée.
L'organisme évaluateur vérifie également la procédure mise en place pour les nouveaux salariés.

238. Sensibilisation du personnel de l'établissement ainsi que de ses sous-traitants à la gestion économe de l'énergie, aux mesures d'économie d'eau, et à la gestion des déchets

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place de l'existence de supports de sensibilisation du personnel et des sous-traitants (notes internes, affichages, feuilles de présence...).

Tout le personnel de l'établissement est concerné, y compris les sous-traitants, intérimaires, etc. En cas d'affichage, s'assurer de la présence des informations dans tous les espaces dédiés au personnel.

239. Information des clients sur les moyens de transport à faible impact environnemental

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place de l'affichage, site internet, room directory, et autres moyens d'information.

L'établissement doit informer ses clients afin de les inciter à réduire l'impact CO2 de leur séjour et les informer sur les moyens d'écomobilité mis à leur disposition (transports en commun à proximité de l'établissement, location de vélos, itinéraires pédestres, co-voiturage...).

240. Utilisation régulière d'au moins trois produits issus de la production ou agriculture française, régionale ou en circuit-court

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Constat dans les stocks. Vérification des étiquettes présentes sur les produits et de leur authenticité (labels, signes de reconnaissance officiels, etc. ..).

Il s'agit de vérifier que l'établissement utilise au moins 3 produits issus de la production ou agriculture « française », régionale ou en circuit-court (vente directe du producteur au consommateur ou circuit de distribution dans lequel intervient au maximum un intermédiaire entre le producteur et le consommateur).

Les types de produits sont par exemple : fruits, légumes, viandes, poissons, laitages, céréales, jus de fruits, boissons, pain, viennoiseries, etc. La liste est non exhaustive.

Les produits faits-maison sont acceptés pour valider le critère si les ingrédients utilisés sont issus de la production ou agriculture « française », régionale ou en circuit-court.

En l'absence de vente de produits alimentaires ou de service de restauration, le critère devient non applicable. Les produits qui valident le critère 240 peuvent également valider le critère 241 si ces derniers respectent les deux exigences (exemple : Un jus de pomme français et biologique valide les deux critères).

241. Utilisation régulière d'au moins trois produits issus du commerce équitable ou de l'agriculture biologique

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Constat dans les stocks. Vérification des étiquettes présentes sur les produits et de leur authenticité (labels, signes de reconnaissance officiels, etc. ..).

Il s'agit de vérifier que l'établissement utilise au moins 3 produits issus du commerce équitable et/ou de l'agriculture biologique. Les types de produits sont par exemple : fruits, légumes, viandes, poissons, laitages, céréales, boissons, pain, viennoiseries, etc. La liste est non exhaustive. Exemples de labels du commerce équitable et de l'agriculture biologique pouvant être retenus pour faciliter la justification des produits : <https://agirpoulatransition.ademe.fr/particuliers/labels-environnementaux>.

Les produits faits-maison sont acceptés pour valider le critère si les ingrédients utilisés sont issus du commerce équitable ou de l'agriculture biologique.

En l'absence de vente de produits alimentaires ou de service de restauration, le critère devient non applicable. Les produits qui valident le critère 240 peuvent également valider le critère 241 si ces derniers respectent les deux exigences (exemple : Un jus de pomme français et biologique valide les deux critères).

242. Dons ou ventes à bas prix des invendus alimentaires

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification du canal utilisé pour donner ou vendre à bas prix les invendus alimentaires. Il existe plusieurs applications sur le marché. Il peut s'agir également d'une procédure mise en place avec une association. Dans ce cas, l'organisme évaluateur vérifie l'existence de cette procédure (contrats, accords, échanges...). En l'absence de vente de produits alimentaires ou service de restauration, le critère est non applicable.

243. Obtention d'un label environnemental

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification de l'obtention du label et de sa validité (certification, dates d'obtention, factures...). Les labels autorisés pour valider le critère sont les labels recommandés par l'ADEME : <https://agirpoulatransition.ademe.fr/particuliers/labels-environnementaux> , rubrique « Hébergement » puis « Hôtel ».

03 MÉTHODE DE SÉLECTION DES CHAMBRES INSPECTÉES

03 Méthode de sélection des chambres inspectées

⇒ CHAPITRE 1 : PRINCIPES DE SÉLECTION DES CHAMBRES

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

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

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

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

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

Il est toutefois rappelé que, dans une logique de cohérence du classement, l'ensemble des chambres devra être comptabilisé dans le nombre de chambres total et classées pour une durée de 5 ans, y compris les chambres en travaux. Les informations indiquées sur les supports de communication de l'établissement (site internet, brochure ...) devront être sans équivoque pour la clientèle.

Toutes les chambres commercialisées sont potentiellement visitables le jour de l'inspection déclarée. L'exploitant doit donc dûment indiquer à sa clientèle qu'un audit va avoir lieu. En cas de non-respect du nombre de chambres à visiter, l'évaluateur en justifie les motifs dans son rapport de contrôle. L'écart ne doit pas être supérieur à 20 % de l'échantillon initial établi selon la capacité de l'hôtel (arrondi fixé au chiffre entier supérieur).

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

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

⇒ CHAPITRE 2 : ECHANTILLONNAGE DES CHAMBRES

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

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

RENSEIGNEMENTS

Nota – Statut de ces dispositions : Informatives

Renseignements

⇒ ATOUT FRANCE

- Clarification sur l'application des critères de classement
- Procédure de classement des hébergements touristiques marchands
- Examen des dossiers individuels de demande de classement et prononcé des décisions de classement
- Publication des hébergements touristiques marchands classés sur le site : www.classement.atout-france.fr

Service d'information téléphonique de 9H à 17H au numéro : 09 74 36 31 68

Service d'information par email : classement@atout-france.fr

Sites de référence : www.atout-france.fr / www.france.fr /

www.classement.atout-france.fr

⇒ DIRECTION GENERALE DES ENTREPRISES

– Sous-direction du Tourisme

- Définition de la politique nationale du tourisme
- Détermination des règles et de la procédure de classement
- Réglementations applicables aux hébergements touristiques marchands

Site de référence : <https://www.entreprises.gouv.fr/fr/hebergements-touristiques-marchands> - 01 44 87 17 17.

⇒ COMITE FRANÇAIS D'ACCREDITATION (COFRAC)

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

- Accréditation des organismes évaluateurs de la conformité
- Procédure de plainte au sens du document Cofrac « GEN PROC 05 » (pour le COFRAC) / Surveillance des organismes évaluateurs de la conformité

Site de référence : www.cofrac.fr

Atout France

200/216 Rue Raymond Losserand
CS 60043 - 75680 Paris Cedex 14

Tél. : 01 42 96 70 00

www.atout-france.fr / www.france.fr