

| CRITERES DE CLASSEMENT  |   | Statut du critère | Points | 1*         | 2*         | 3*         | 4*         | 5*         | Précisions   |
|---|---|-------------------|--------|------------|------------|------------|------------|------------|--|
| <b>Chapitre 1 : Equipements</b>   |   |                   |        |            |            |            |            |            |  |
| <b>Extérieurs de l'hôtel</b>  |   |                   |        |            |            |            |            |            |  |
| 1   | Existence d'une enseigne en bon état  | X                 | 2      | X          | X          | X          | X          | X          |  |
| 2   | Les jardins et mobiliers doivent être propres et en bon état  | X ou NA           | 5      | X / NA     | Ce critère passe en NA si pas d'extérieurs.  |
| 3   | Façades propres et en bon état  | X ou O            | 5      | O          | O          | X          | X          | X          |  |
| 4   | Parc ou jardin (au minimum 200 m2)  | O                 | 5      | O          | O          | O          | O          | O          |  |
| 5   | Terrasse privée de l'établissement (50 m2 minimum)  | O                 | 4      | O          | O          | O          | O          | O          |  |
| 6   | Les extérieurs sont éclairés  | X ou O ou NA      | 3      | O / NA     | O / NA     | O / NA     | X / NA     | X / NA     | Ce critère passe en NA si pas d'extérieurs.  |
| 7   | Mise en valeur des bâtiments par végétation ou fleurissement  | X ou O AJO        | 5      | O          | O          | O          | O          | X          | AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.  |
| <b>Hall de réception et salon</b>   |   |                   |        |            |            |            |            |            |  |
| <b>Hall de réception</b>  |   |                   |        |            |            |            |            |            |  |
| 8   | Entrée de l'hôtel indépendante et privative   | X ou O            | 2      | O          | X          | X          | X          | X          |  |
| 9   | La tenue du personnel d'accueil doit être propre  | X ou ONC          | 2      | X ou ONC   |  |
| 10  | Existence d'un système de chauffage en état de fonctionnement dans le hall  | X                 | 2      | X          | X          | X          | X          | X          | Sauf Guadeloupe, Martinique, Réunion, Mayotte et Guyane. A vérifier par tout moyen.  |
| 11  | Existence d'un système de climatisation en état de fonctionnement dans le hall  | O                 | 3      | O          | O          | O          | O          | O          | Sauf Saint Pierre et Miquelon , haute montagne (>1500 mètres d'altitude) et établissements saisonniers (hiver oct-mars inclus). A vérifier par tout moyen.               |
| <b>Surface minimale de l'ensemble constitué par l'espace bar, la salle de petit</b> |   |                   |        | mini 20 m2 | mini 30 m2 | mini 50 m2 | mini 70 m2 | mini 90 m2 |  |
| 12  | L'ensemble constitué par l'espace bar, la salle petit déjeuner, le salon et le hall d'accueil doit être propre et en bon état | X ou ONC          | 2      | X ou ONC   | Absence de saletés sur les murs, de peintures écaillées, de papier peint abîmé, de carrelage cassé, de moquette tâchée, de traces de moisissures, de mobiliers cassés... |
| 13  | Surface minimale respectée  | X                 | 2      | X          | X          | X          | X          | X          | Si l'hôtel compte moins de 10 chambres les surfaces cumulées pourront être minorées de 20% au maximum.   |
| 14  | Surface totale majorée  | O                 | 5      | O          | O          | O          | O          | O          | Bonification de 1 point par tranche de 10 % de surface supplémentaire, plafonnée à 5 points.   |
| <b>Espace salon, bar, hall d'accueil</b>  |   |                   |        |            |            |            |            |            |  |
| 15  | Existence d'un espace salon, bar, hall d'accueil  | X ou O AJO        | 5      | O          | O          | X          | X          | X          | L'espace salon, bar, hall d'accueil est composé au minimum de quatre assises et d'une table basse. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.               |
| 16  | Existence d'un système de climatisation en état de fonctionnement dans les salons   | O                 | 3      | O          | O          | O          | O          | O          | Sauf Saint Pierre et Miquelon , haute montagne (>1500 mètres d'altitude) et établissements saisonniers (hiver oct-mars inclus). A vérifier par tout moyen.               |
| <b>Réception et Accueil</b>   |   |                   |        |            |            |            |            |            |  |
| 17  | Existence d'un coffre fort en état de fonctionnement à disposition du client dans l'hôtel                                     | O ou NA           | 2      | O          | O          | O          | NA         | NA         | Critère NA en catégories 4* et 5* car le coffre fort doit se situer dans la chambre.   |
| 18  | Mise à disposition d'un téléphone en libre accès pour les appels d'urgence  | X AJO             | 2      | X          | X          | X          | X          | X          | Ce critère est validé si toutes les chambres sont équipées d'un téléphone pour les appels d'urgence. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.             |
| 19  | Mise à disposition de chariot à bagages propre et en bon état   | X ou O            | 2      | O          | O          | O          | O          | X          | 1 équipement minimum.  |
| <b>Salle de petit déjeuner</b>  |   |                   |        |            |            |            |            |            |  |
| 20  | Existence d'un système de climatisation en état de fonctionnement dans la salle de petit déjeuner                             | O                 | 3      | O          | O          | O          | O          | O          | Sauf Saint Pierre et Miquelon et haute montagne (>1500 mètres d'altitude). A vérifier par tout moyen.  |
| <b>Restaurant</b>   |   |                   |        |            |            |            |            |            |  |
| 21  | Existence d'un système de climatisation en état de fonctionnement dans le restaurant  | X ou O ou NA      | 3      | O / NA     | O / NA     | O / NA     | O / NA     | X / NA     | Sauf Saint Pierre et Miquelon et haute montagne (>1500 mètres d'altitude). A vérifier par tout moyen. Passe en NA en l'absence de restaurant.                            |
| 22  | Les horaires des services sont affichés   | X ou NA AJO       | 5      | X / NA     | AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection. Passe en NA en l'absence de restaurant.  |
| <b>Bar Salon</b>  |   |                   |        |            |            |            |            |            |  |
| 23  | Distributeur automatique payant avec boissons froides ou boissons chaudes   | X ou O            | 1      | X          | X          | O          | O          | O          |  |
| <b>Sanitaires communs</b>   |   |                   |        |            |            |            |            |            |  |
| 24  | Sanitaire commun homme - femme  | X                 | 3      | X          | X          | X          | X          | X          | Sanitaires séparés hommes / femmes pour les catégories 4* et 5*.   |
| <b>Equipement électrique des locaux communs</b>                                     |   |                   |        |            |            |            |            |            |  |
| 25  | Eclairage en état de fonctionnement dans les couloirs, dégagements et locaux communs  | X AJO             | 2      | X          | X          | X          | X          | X          | AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.  |

| Télécommunication  |   |                 |   |          |          |          |          |          |  |
|--|---|-----------------|---|----------|----------|----------|----------|----------|--|
| 26   | Accès internet par un réseau local sans fil (WiFi) dans les parties communes  | X ou O<br>AJO   | 5 | O        | X        | X        | X        | X        | La connexion doit permettre au minimum la possibilité de consulter des courriels (bas débit).<br>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.<br>AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.   |
| 27   | Accès internet par un réseau local sans fil (WiFi) gratuit dans les parties communes  | O               | 5 | O        | O        | O        | O        | O        | La connexion doit permettre au minimum la possibilité de consulter des courriels (bas débit).  |
| Chambre, salle de bains et sanitaires                        |   |                 |   |          |          |          |          |          |  |
| 28   | Les chambres sont propres et en bon état (murs, sol, plafond)   | X<br>ONC        | 5 | X<br>ONC | X<br>ONC | X<br>ONC | X<br>ONC | X<br>ONC | Absence de saletés sur les murs, de peintures écaillées, de papier peint abîmé et déchiré, de carrelage cassé, de moquette tâchée, de traces de moisissures, de mobiliers cassés...  |
| Surfaces (en m2)   |   |                 |   |          |          |          |          |          |  |
| Surfaces hors sanitaires pour un maximum de 30% des chambres |   |                 |   |          |          |          |          |          |  |
| 29   | Surface minimale pour chambre 1 personne hors sanitaires en catégorie 1*  |                 |   | 8        |          |          |          |          | Tolérance accordée pour la catégorie 1* : Au moins 70% des chambres doivent être équipées de sanitaires privés (WC et salle d'eau), sanitaires communs autorisés pour un maximum de 30% des chambres.<br>Pour les catégories 2*, 3*, 4* et 5* : obligation de chambres avec sanitaires privés.<br>La hauteur sous plafond ne peut être inférieure à 1,80m pour la mesure des surfaces.<br>Au delà de 6 personnes la surface est majorée de 5m2 par personne.<br>Le nombre maximum de personnes par chambre est plafonné à 8. |
| 30   | Surface minimale pour chambre 2 personnes hors sanitaires en catégorie 1*   |                 |   | 9        |          |          |          |          |  |
| 31   | Surface minimale pour chambre 3 personnes hors sanitaires en catégorie 1*   |                 |   | 9        |          |          |          |          |  |
| 32   | Surface minimale pour chambre 4 personnes hors sanitaires en catégorie 1*   |                 |   | 13       |          |          |          |          |  |
| 33   | Surface minimale pour chambre 5 personnes hors sanitaires en catégorie 1*   |                 |   | 23       |          |          |          |          |  |
| 34   | Surface minimale pour chambre 6 personnes hors sanitaires en catégorie 1*   |                 |   | 28       |          |          |          |          |  |
| 35   | Surface minimale des sanitaires en catégorie 1*   |                 |   | 1,5      |          |          |          |          |  |
| Surfaces sanitaires compris                                  |   |                 |   |          |          |          |          |          |  |
| 36   | Surface minimale de la chambre 1 personne sanitaires compris  |                 |   | 9,50     | 9,75     | 11,5     | 14,0     | 20,0     | 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 minimale des sanitaires est d'au minimum 1,5m2.<br>Au delà de 6 personnes la surface est majorée de 5m2 par personne. Le nombre maximum de personnes par chambre est plafonné à 8.   |
| 37   | Surface minimale de la chambre 2 personnes sanitaires compris   |                 |   | 10,50    | 10,75    | 13,5     | 16,0     | 24,0     |  |
| 38   | Surface minimale de la chambre 3 personnes sanitaires compris   |                 |   | 10,50    | 12,75    | 14,5     | 17,0     | 26,0     |  |
| 39   | Surface minimale de la chambre 4 personnes sanitaires compris   |                 |   | 14,50    | 15,75    | 17,5     | 20,0     | 30,0     |  |
| 40   | Surface minimale de la chambre 5 personnes sanitaires compris   |                 |   | 24,5     | 24,5     | 24,5     | 25,0     | 35,0     |  |
| 41   | Surface minimale de la chambre 6 personnes sanitaires compris   |                 |   | 29,5     | 29,5     | 29,5     | 30,0     | 40,0     |  |
| 42   | Surface totale minimum de la chambre conforme   | X               | 5 | X        | X        | X        | X        | X        |  |
| 43   | Surface totale de chambre majorée   | O<br>AJO        | 5 | O        | O        | O        | O        | O        | Bonification de 1 point par tranche de 10% de surface supplémentaire dans au moins 50% des chambres.<br>Plafonnée à 5 points maximum. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.  |
| 44   | Chambres avec terrasse privée (6 m2 minimum) dans au minimum 25% des chambres   | O               | 4 | O        | O        | O        | O        | O        | Bonification de 1 point par tranche de 25% supplémentaire.   |
| 45   | Chambres avec balcon ou loggia (2 m2 minimum) dans au minimum 25% des chambres  | O               | 2 | O        | O        | O        | O        | O        | Bonification de 1 point par tranche de 25% supplémentaire.   |
| Equipements et mobiliers (dont électriques)                  |   |                 |   |          |          |          |          |          |  |
| 46   | Toutes les chambres sont équipées d'une télévision couleur avec télécommande  | X ou O<br>ou NA | 5 | O        | X        | NA       | NA       | NA       | Se référer au critère 48 pour les catégories 3*, 4* et 5*.   |
| 47   | Existence d'une salle télévision  | X ou O<br>ou NA | 3 | X / O    | NA       | NA       | NA       | NA       | Pour la catégorie 1* ce critère passe optionnel si le critère 46 est validé.   |
| 48   | Toutes les chambres sont équipées d'une télévision couleur à écran plat   | X ou O          | 5 | O        | O        | X        | X        | X        |  |
| 49   | Possibilité d'accéder à des chaînes internationales   | X ou O<br>AJO   | 3 | O        | O        | O        | X        | X        | Au minimum deux chaînes internationales pour valider ce critère.<br>AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.  |
| 50   | Radio dans toutes les chambres  | X ou O          | 2 | O        | O        | O        | O        | X        | Radio sur télévision acceptée.   |
| 51   | Lecteur de DVD sur demande avec prêt de DVD   | O               | 3 | O        | O        | O        | O        | O        |  |
| 52   | Console de jeux vidéo sur demande avec prêt de jeux vidéo   | O               | 3 | O        | O        | O        | O        | O        |  |
| 53   | Mise à disposition de vidéos sur la télévision dans toutes les chambres   | O               | 3 | O        | O        | O        | O        | O        |  |
| Literie  |   |                 |   |          |          |          |          |          |  |
| 54   | Respect des dimensions minimales des lits dans 100% des chambres :<br>Dimension minimale du lit simple : 0,90 x 1,90<br>Dimension minimale du lit double : 1,40 x 1,90<br>Dimension minimale des lits jumeaux : 2x 0,80x 1,90 | X ou NA         | 5 | X        | X        | X        | X        | NA       | Les mesures correspondent à la dimension des matelas.<br>Les chambres composées exclusivement de lits superposés ne sont pas autorisées dans chacune des catégories.   |

|  |  |          |   |              |              |              |               |               |  |
|--|--|----------|---|--------------|--------------|--------------|---------------|---------------|--|
| 55   | Mise en place de lits aux dimensions majorées dans 100 % des chambres.<br>Dimension minimale du lit simple : au moins 1,20 X 2,00<br>Dimension minimale du lit double : au moins 1,60 X 2,00<br>Dimension minimale des lits jumeaux : au moins 2x 0,90x 2,00 | X ou O   | 3 | O            | O            | O            | O             | X             | Les mesures correspondent à la dimension des matelas.<br>Les chambres composées exclusivement de lits superposés ne sont pas autorisées dans chacune des catégories. Cet équipement est toléré uniquement dans les chambres de type «familiales » pouvant accueillir au moins 3 personnes. |
| 56   | Présence de lits de grandes tailles<br>(matelas d'une ou deux pièces de dimension minimum : 180 cm x 200 cm)   | O        | 5 | O            | O            | O            | O             | O             | Bonification de 1 point pour 10% des chambres équipées, 2 points pour 20%, 3 points pour 30%, 4 points pour 40% et 5 points pour 50%. Plafonné à 5 points. Si présence de deux matelas jumeaux, alors l'ajout d'un surmatelas devient obligatoire.   |
| 57   | Lit pour bébé sur demande propre et en bon état  | X<br>AJO | 3 | X            | X            | X            | X             | X             | AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.  |
| 58   | Oreiller supplémentaire  | X        | 2 | X            | X            | X            | X             | X             | Sur demande dans les catégories en 1 et 2 étoiles.<br>A disposition dans 100 % des chambres à partir de la catégorie 3 étoiles.  |
| 59   | Couverture supplémentaire  | X        | 2 | X            | X            | X            | X             | X             | Sur demande dans les catégories en 1 et 2 étoiles.<br>A disposition dans 100 % des chambres à partir de la catégorie 3 étoiles.<br>La présence d'une couette valide ce critère.  |
| 60   | Le linge de lit est propre et en bon état  | X<br>ONC | 5 | X<br>ONC     | X<br>ONC     | X<br>ONC     | X<br>ONC      | X<br>ONC      | Absence de tâches, de trous, de décoloration.  |
| 61   | La literie est propre et en bon état   | X<br>ONC | 5 | X<br>ONC     | X<br>ONC     | X<br>ONC     | X<br>ONC      | X<br>ONC      | Ensemble constitué par matelas et sommier. Absence de tâches, de trous, de décoloration.   |
| 62   | Existence de dispositif de protection de matelas (alèse ou housse de protection)   | X<br>AJO | 3 | X            | X            | X            | X             | X             | Les protections en plastique ne sont pas acceptées.<br>AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.   |
| 63   | Dispositif permettant de faciliter le changement du linge de lit dans 100% des chambres  | O<br>AJO | 3 | O            | O            | O            | O             | O             | Exemples : dispositif de relevage de lit, système de housseage / déhousseage.<br>AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.   |
| <b>Linge de toilette</b>                     |  |          |   |              |              |              |               |               |  |
| 64   | Présence de linge de toilette en quantité suffisante   | X        | 5 | X            | X            | X            | X             | X             | La quantité suffisante correspond à la capacité d'accueil de la chambre.<br>Pour les catégories 1* et 2* au minimum 1 serviette par occupant possible.<br>Pour les catégories 3*, 4*, 5* au minimum 1 grande serviette + 1 petite serviette + 1 tapis de bain.                             |
| 65   | Possibilité d'obtenir du linge de toilette supplémentaire  | X<br>VM  | 2 | X            | X            | X            | X<br>VM       | X<br>VM       | VM : Ce service doit être testé et vérifié en visite mystère.  |
| 66   | Peignoir en quantité suffisante  | X ou O   | 3 | O            | O            | O            | O             | X             | La quantité suffisante correspond à la capacité d'accueil de la chambre.   |
| <b>Equipelement électrique de la chambre</b> |  |          |   |              |              |              |               |               |  |
| 67   | Tous les éclairages fonctionnent et sont en bon état   | X<br>AJO | 3 | X            | X            | X            | X             | X             | AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.  |
| 68   | Présence d'un éclairage sur bureau ou table en état de fonctionnement  | X ou O   | 2 | O            | O            | X            | X             | X             |  |
| 69   | Eclairage en tête de lit avec interrupteur indépendant   | X        | 2 | X            | X            | X            | X             | X             |  |
| 70   | Liseuse orientable en tête de lit  | O        | 3 | O            | O            | O            | O             | O             |  |
| 71   | Prise de courant libre d'utilisation dans la chambre   | X        | 3 | X<br>1 prise | X<br>1 prise | X<br>1 prise | X<br>2 prises | X<br>2 prises | En catégorie 1*,2*,3* : 1 prise libre d'utilisation exigée. En catégorie 4* et 5* : 2 prises libres d'utilisation exigées. Les fiches multiples ou socles mobiles ne valident pas le critère.  |
| 72   | Prise de courant supplémentaire, libre d'utilisation, située près du lit   | O        | 2 | O            | O            | O            | O             | O             | Les fiches multiples ou socles mobiles ne valident pas le critère. La prise de courant est différente de celle(s) utilisée(s) pour valider le critère précédent.   |
| 73   | Prise de courant supplémentaire, libre d'utilisation, située près de la table ou du bureau   | O        | 2 | O            | O            | O            | O             | O             | Les fiches multiples ou socles mobiles ne valident pas le critère. La prise de courant est différente de celle(s) utilisée(s) pour valider le critère 71.  |
| 74   | Interrupteur éclairage central près du lit (Va et vient)   | X ou O   | 5 | O            | O            | O            | X             | X             |  |
| 75   | Variateur permettant de moduler l'intensité lumineuse de l'éclairage central   | O        | 4 | O            | O            | O            | O             | O             |  |
| <b>Equipelement mobilier de la chambre</b>   |  |          |   |              |              |              |               |               |  |
| 76   | Tous les équipements et mobiliers sont propres et en bon état  | X<br>ONC | 5 | X<br>ONC     | X<br>ONC     | X<br>ONC     | X<br>ONC      | X<br>ONC      | Absence de mobiliers cassés, déboîtés et sales.  |
| 77   | Présence d'une pancarte "Ne pas déranger"  | X ou O   | 2 | O            | X            | X            | X             | X             |  |
| 78   | Penderie ou système équivalent équipée d'au minimum 5 cintres de qualité   | X ou NA  | 3 | X            | X            | X            | NA            | NA            |  |
| 79   | Penderie ou système équivalent équipée d'au minimum 6 cintres de qualité   | X ou NA  | 3 | NA           | NA           | NA           | X             | X             |  |
| 80   | Rangement étagé à plat pour le linge   | X        | 4 | X            | X            | X            | X             | X             |  |
| 81   | Tablette de chevet   | X        | 2 | X            | X            | X            | X             | X             | Pour les catégories 4* et 5* : au moins 1 par personne.  |
| 82   | Présence d'assises   | X        | 2 | X            | X            | X            | X             | X             | Pour les catégories 1,2,3* : Au minimum une assise en chambre. Pour les catégories 4,5* : Au minimum deux assises en chambre.  |
| 83   | Présence de fauteuil ou banquette  | O        | 3 | O            | O            | O            | O             | O             |  |

|  |   |               |   |    |    |    |         |         |   |
|--|---|---------------|---|----|----|----|---------|---------|---|
| 84   | Table ou bureau   | X ou O        | 2 | O  | X  | X  | X       | X       |   |
| 85   | Table basse ou desserte supplémentaire  | O             | 2 | O  | O  | O  | O       | O       |   |
| 86   | Porte-bagages pliant ou fixe  | X ou O        | 2 | O  | O  | O  | X       | X       |   |
| 87   | Miroir  | X             | 2 | X  | X  | X  | X       | X       | Pour les catégories 1* et 2* le miroir peut se trouver dans la salle de bain. Pour les autres catégories, il doit se trouver dans la partie chambre. Ce critère est validé si présence de miroir en pied.   |
| 88   | Miroir en pied  | X ou O        | 3 | O  | O  | O  | X       | X       | Les points se cumulent avec la ligne précédente. Il doit se trouver dans la partie chambre.   |
| 89   | Minibar propre et en état de fonctionnement   | X ou O<br>AJO | 2 | O  | O  | O  | O       | X       | Le minibar doit contenir au moins 3 gammes de boissons + 3 gammes de produits alimentaires pour valider ce critère. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.   |
| 90   | Corbeille à papier dans la chambre  | X ou O        | 2 | O  | O  | O  | X       | X       | En supplément de la poubelle de la salle de bains.  |
| <b>Téléphonie et communication</b>             |   |               |   |    |    |    |         |         |   |
| 91   | Téléphone dans la chambre dédié à l'accès des services de l'hôtel   | X ou O        | 2 | O  | O  | X  | X       | X       |   |
| 92   | Téléphone avec " Sélection directe à l'arrivée"   | X ou O        | 2 | O  | O  | O  | O       | X       | Etre joint directement de l'extérieur / Pour la catégorie 5* : Téléphone sans fil obligatoire.  |
| 93   | Accès internet par un réseau local sans fil (WiFi) dans toutes les chambres   | X ou O<br>AJO | 5 | O  | X  | X  | X       | X       | La connexion doit permettre au minimum la possibilité de consulter des courriels (bas débit). En cas d'impossibilité technique justifiée de l'installation du réseau local sans fil, une connexion filaire ou autre système permettant d'avoir une connexion internet devient obligatoire. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection |
| 94   | Accès internet par un réseau local sans fil (WiFi) gratuit dans toutes les chambres   | O             | 5 | O  | O  | O  | O       | O       | La connexion doit permettre au minimum la possibilité de consulter des courriels (bas débit).   |
| 95   | Accès internet filaire dans toutes les chambres   | O             | 3 | O  | O  | O  | O       | O       | possibilité de connexion haut débit   |
| <b>Equipements sécurité des clients</b>        |   |               |   |    |    |    |         |         |   |
| 96   | Coffre fort dans la chambre en état de fonctionnement   | X ou O        | 4 | O  | O  | O  | X       | X       |   |
| 97   | Judas   | O             | 1 | O  | O  | O  | O       | O       |   |
| 98   | Dispositif complémentaire de sécurisation de la chambre   | O             | 2 | O  | O  | O  | O       | O       | Verrou ou entrebailleur.  |
| <b>Equipements pour le confort des clients</b> |   |               |   |    |    |    |         |         |   |
| 99   | Dispositif de réveil ou service de réveil   | X             | 2 | X  | X  | X  | X       | X       | Equipement ou service.  |
| 100  | Existence d'un système de chauffage en état de fonctionnement   | X             | 2 | X  | X  | X  | X       | X       | Sauf Guadeloupe, Martinique, Réunion, Mayotte et Guyane. A vérifier par tout moyen.   |
| 101  | Existence d'un système de climatisation en état de fonctionnement   | X ou O        | 3 | O  | O  | O  | X       | X       | Sauf Saint Pierre et Miquelon et haute montagne (>1500 mètres d'altitude). A vérifier par tout moyen.   |
| 102  | Occultation opaque extérieure (volets roulants, persiennes, etc.) ou intérieure (rideaux, doubles rideaux, etc.) dans chaque chambre    | X<br>AJO      | 5 | X  | X  | X  | X       | X       | Le dispositif doit couvrir toute la surface vitrée. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.   |
| 103  | Toutes les chambres sont équipées de double vitrage   | O             | 4 | O  | O  | O  | O       | O       | La présence d'un dispositif de double fenêtrage valide ce critère.  |
| 104  | Confort acoustique : l'environnement de la chambre est calme  | X ou NA<br>VM | 5 | NA | NA | NA | X<br>VM | X<br>VM | Absence de bruits répétitifs provenant des parties communes ou chambres voisines. VM : Testé et vérifié en visite mystère.  |
| <b>Equipements complémentaires</b>             |   |               |   |    |    |    |         |         |   |
| 105  | Mise à disposition d'un fax et/ou d'une imprimante dans la chambre sur demande  | X ou O        | 2 | O  | O  | O  | O       | X       |   |
| 106  | Présence d'une bouilloire propre et en état de fonctionnement avec plateau de courtoisie  | X ou O<br>AJO | 3 | O  | O  | O  | O       | X       | Le plateau est composé au minimum de : deux tasses, de sachets de thé, infusions, sucre, dosettes de café soluble (sauf si présence de machine à expresso). La présence d'un appareil permettant la production d'eau chaude valide ce critère. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.  |
| 107  | Présence d'une machine à expresso propre et en état de fonctionnement   | O             | 2 | O  | O  | O  | O       | O       | Le nécessaire à café et dosettes doivent être présents. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.   |
| 108  | Mise à disposition d'un ordinateur dans la chambre sur demande  | X ou O        | 3 | O  | O  | O  | O       | X       |   |
| 109  | Mise à disposition d'une tablette tactile dans la chambre sur demande   | O             | 2 | O  | O  | O  | O       | O       |   |
| 110  | Présence d'un guide de services présentant l'ensemble des services et tarifs de l'hôtel ( <i>room directory</i> )                       | X ou O<br>AJO | 3 | O  | O  | X  | X       | X       | Le support peut être papier ou numérique. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection  |
| 111  | Présence d'un guide de services présentant l'ensemble des services et tarifs de l'hôtel en 1 langue étrangère ( <i>room directory</i> ) | X ou O<br>AJO | 2 | O  | O  | O  | X       | X       | Les points se cumulent avec la ligne précédente. Le support peut être papier ou numérique. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.  |
| 112  | Valet   | O             | 2 | O  | O  | O  | O       | O       | Cintre posé sur pied.   |
| 113  | Mise à disposition d'un équipement de repassage individuel sur demande  | X ou O<br>VM  | 4 | O  | O  | X  | X<br>VM | X<br>VM | Table à repasser + fer obligatoire VM : Ce service doit être testé et vérifié en visite mystère.  |
| 114  | Matériel de repassage individuel en place dans 100% des chambres  | O             | 2 | O  | O  | O  | O       | O       | Table à repasser + fer obligatoire.   |
| 115  | Nécessaire de correspondance  | X ou O        | 3 | O  | O  | O  | X       | X       | Support papier + matériel d'écriture au minimum.  |

|  |   |          |   |          |          |          |          |          |   |
|--|---|----------|---|----------|----------|----------|----------|----------|---|
| 116  | Nécessaire à chaussures   | X ou O   | 1 | O        | O        | O        | O        | X        | Kit de cirage : éponge + cirage noir  |
| 117  | Nécessaire à couture  | X ou O   | 1 | O        | O        | O        | X        | X        | Kit de couture : fils + aiguilles   |
| 118  | Présence de suites  | O        | 5 | O        | O        | O        | O        | O        | Une suite est composée d'au moins une chambre et d'un salon séparé. Au moins 10% de suites sur le total des chambres pour valider ce critère.   |
| 119  | Existence d'une entrée dans 50% des chambres au minimum   | O<br>AJO | 3 | O        | O        | O        | O        | O        | AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.   |
| 120  | Bloc kitchenette équipé d'une ventilation mécanique dans au moins 50% des chambres  | O        | 5 | O        | O        | O        | O        | O        | La ventilation mécanique (VMC) ne dispense pas d'un ouvrant donnant sur l'extérieur du bâtiment obligatoire dans toutes les chambres.   |
| <b>Sanitaires privés</b>                       |   |          |   |          |          |          |          |          |   |
| 121  | Tous les sanitaires sont propres et en bon état   | X<br>ONC | 5 | X<br>ONC | X<br>ONC | X<br>ONC | X<br>ONC | X<br>ONC | Le sol, le plafond, la paroi de douche (ou rideau de douche) et les murs sont propres et en bon état (absence de moisissures, saletés, traces de calcaire, cheveux...). Absence de carrelage cassé et de revêtement abîmé.  |
| 122  | Dans 100% des chambres sanitaires ainsi équipés : salles de bain ou de douche particulières équipées de douche ou baignoire, WC, lavabo, eau courante chaude et froide 24 heures sur 24, robinet mélangeur, éclairage en état de fonctionnement | X<br>ONC | 5 | X<br>ONC | X<br>ONC | X<br>ONC | X<br>ONC | X<br>ONC | Tolérance accordée uniquement pour la catégorie 1* : Au moins 70% des chambres doivent être équipées individuellement. Les sanitaires communs sont autorisés pour un maximum de 30% des chambres (WC et salle d'eau). Au minimum 1 sanitaire commun (salle d'eau + WC) pour 8 chambres non équipées et au minimum 1 sanitaire commun par étage. |
| 123  | Mise en place de douches ou baignoires aux dimensions supérieures aux standards dans au moins 10 % des chambres :<br>Standards douches : 80cm x 80cm<br>Standard baignoires : 160cm x 70cm  | O<br>AJO | 5 | O        | O        | O        | O        | O        | Bonification de 1 point par tranche de 10 % des chambres équipées - plafonnée à 5 points.<br>AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.  |
| <b>Toilettes séparées de la salle de bains</b> |   |          |   |          |          |          |          |          |   |
| 124  | WC indépendants de la salle de bains dans au moins 50% des chambres   | O        | 2 | O        | O        | O        | O        | O        | L'option n'est pas applicable dans le cas d'une salle de bains ouverte sur la chambre car le WC doit être indépendant et fermé.   |
| 125  | WC indépendants de la salle de bains dans 100% des chambres   | O        | 3 | O        | O        | O        | O        | O        | L'option n'est pas applicable dans le cas d'une salle de bains ouverte sur la chambre car le WC doit être indépendant et fermé.<br>Les points se cumulent avec la ligne précédente.   |
| <b>Douches et baignoires séparées</b>          |   |          |   |          |          |          |          |          |   |
| 126  | Existence d'une douche et d'une baignoire séparées dans au moins 50% des chambres.  | O        | 2 | O        | O        | O        | O        | O        |   |
| 127  | Existence d'une douche et d'une baignoire séparées dans 100% des chambres.  | O        | 3 | O        | O        | O        | O        | O        | Les points se cumulent avec la ligne précédente.  |
| <b>Equipement des salles de bains</b>          |   |          |   |          |          |          |          |          |   |
| 128  | L'ensemble des équipements des salles de bains sont propres et en bon état  | X<br>ONC | 5 | X<br>ONC | X<br>ONC | X<br>ONC | X<br>ONC | X<br>ONC | Absence de mobiliers cassés ou déboîtés, absence de saletés.  |
| 129  | Eclairage principal avec éclairage au dessus du lavabo  | X        | 3 | X        | X        | X        | X        | X        |   |
| 130  | 1 prise de courant rasoir près du lavabo  | X        | 2 | X        | X        | X        | X        | X        | 1 prise de courant classique près du lavabo valide ce critère.  |
| 131  | Sèche-cheveux   | X ou O   | 4 | O        | O        | O        | X        | X        |   |
| 132  | Téléphone dans la salle de bain   | X ou O   | 2 | O        | O        | O        | O        | X        | Un téléphone sans fil dans la chambre valide ce critère.  |
| 133  | Bidet dans 25% des chambres au minimum  | O        | 2 | O        | O        | O        | O        | O        |   |
| 134  | Fourniture sur demande d'un nécessaire d'hygiène par occupant possible de la chambre  | X ou O   | 1 | O        | O        | O        | O        | X        | Le nécessaire d'hygiène comporte au minimum une brosse à dent, un peigne, un rasoir jetable, un produit pour rasage, une protection féminine.   |
| 135  | Présence de produits d'accueil  | X<br>AJO | 5 | X        | X        | X        | X        | X        | Au minimum 1 savon ou 1 gel douche + 1 shampoing dans 100% des chambres. Le shampoing-douche valide ce critère.<br>AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.  |
| 136  | Existence d'une poubelle près du lavabo   | X        | 3 | X        | X        | X        | X        | X        | Une poubelle encastrée valide le critère.   |
| 137  | Existence d'un miroir grossissant réglable  | O        | 3 | O        | O        | O        | O        | O        |   |
| 138  | Existence d'un radiateur porte serviette en état de fonctionnement  | O        | 3 | O        | O        | O        | O        | O        |   |
| 139  | Existence d'une patère  | X        | 2 | X        | X        | X        | X        | X        |   |
| <b>Equipements spécifiques</b>                 |   |          |   |          |          |          |          |          |   |
| <b>Locaux et équipements spécifiques</b>       |   |          |   |          |          |          |          |          |   |
| 140  | Mise à disposition sur demande d'équipements pour bébé : chaise haute, matériel pour réchauffer la nourriture, matelas à langer - propres et en bon état  | X<br>AJO | 3 | X        | X        | X        | X        | X        | Chauffe biberon sur demande en chambre pour la catégorie 5*.<br>AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.   |
| 141  | Local de repassage à disposition de la clientèle (fer + table à repasser)   | O        | 2 | O        | O        | O        | O        | O        |   |

|   |  |                     |   |                    |                    |                    |                    |                                     |  |
|---|--|---------------------|---|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------------------------------|--|
| 142   | Machine à cirer les chaussures à disposition de la clientèle                                       | 0                   | 2 | 0                  | 0                  | 0                  | 0                  | 0                                   |  |
| <b>Parkings et garages</b>                          |  |                     |   |                    |                    |                    |                    |                                     |  |
| 143   | Existence d'un parking ou garage privatif  | 0                   | 5 | 0                  | 0                  | 0                  | 0                  | 0                                   |  |
| 144   | Existence d'un local ou d'emplacements à vélos   | 0                   | 2 | 0                  | 0                  | 0                  | 0                  | 0                                   |  |
| <b>Services annexes</b>                             |  |                     |   |                    |                    |                    |                    |                                     |  |
| 145   | Navette privée d'accès à l'hôtel à disposition de la clientèle                                     | 0                   | 3 | 0                  | 0                  | 0                  | 0                  | 0                                   |  |
| 146   | Journaux d'information dans les parties communes (support papier ou numérique)                     | X<br>AJO            | 2 | 2 titres<br>X      | 2 titres<br>X      | 2 titres<br>X      | 3 titres<br>X      | 4 titres dont<br>un en anglais<br>X | Catégorie 1,2,3* : Au moins 2 titres différents. Catégorie 4* : Au moins 3 titres différents. Catégorie 5* : Au moins 4 titres différents dont un en anglais.<br>AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection  |
| <b>Jeux de plein air</b>                            |  |                     |   |                    |                    |                    |                    |                                     |  |
| 147   | Espace dédié à la pratique d'un sport de plein air   | 0                   | 5 | 0                  | 0                  | 0                  | 0                  | 0                                   | Exemples : Tennis, volleyball, basketball, badminton...  |
| 148   | Mini golf  | 0                   | 4 | 0                  | 0                  | 0                  | 0                  | 0                                   |  |
| 149   | Espace de jeux pour enfants comportant au moins deux types de jeux                                 | 0                   | 4 | 0                  | 0                  | 0                  | 0                  | 0                                   |  |
| <b>Equipement intérieur de divertissement</b>       |  |                     |   |                    |                    |                    |                    |                                     |  |
| 150   | Salle de jeux de société intérieure avec fourniture des jeux pour tous âges                        | 0<br>AJO            | 5 | 3 jeux<br>0        | 3 jeux<br>0        | 5 jeux<br>0        | 5 jeux<br>0        | 8 jeux<br>0                         | Le nombre de jeux par catégories s'applique au minimum.<br>AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.   |
| 151   | Présence d'un billard  | 0                   | 3 | 0                  | 0                  | 0                  | 0                  | 0                                   |  |
| 152   | Présence d'une salle de jeux vidéos  | 0                   | 3 | 0                  | 0                  | 0                  | 0                  | 0                                   |  |
| 153   | Présence d'une salle de projection privée  | 0                   | 3 | 0                  | 0                  | 0                  | 0                  | 0                                   |  |
| <b>Equipements de remise en forme et détente</b>    |  |                     |   |                    |                    |                    |                    |                                     |  |
| 154   | Existence d'un espace de remise en forme (fitness) équipé, propre et en bon état                   | 0<br>AJO            | 3 | 2 équipements<br>0 | 2 équipements<br>0 | 3 équipements<br>0 | 4 équipements<br>0 | 5 équipements<br>0                  | Pour la salle de remise en forme : Catégorie 1,2* : au minimum 2 équipements. Catégorie 3* : au minimum 3 équipements. Catégorie 4* : au minimum 4 équipements. Catégorie 5* : au minimum 5 équipements. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.     |
| 155   | Existence d'un spa propre et en bon état   | 0<br>AJO            | 4 | 0                  | 0                  | 0                  | 0                  | 0                                   | Pour le SPA : au minimum 2 équipements parmi : jacuzzi, hammam, sauna et un service soins esthétiques ou massages en cabine individuelle.<br>AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.   |
| 156   | Existence d'une piscine extérieure propre et en bon état   | 0                   | 4 | 0                  | 0                  | 0                  | 0                  | 0                                   |  |
| 157   | Existence d'une piscine intérieure propre et en bon état   | 0                   | 4 | 0                  | 0                  | 0                  | 0                  | 0                                   |  |
| <b>Autres équipements</b>                           |  |                     |   |                    |                    |                    |                    |                                     |  |
| 158   | Existence d'un business corner propre et en bon état   | 0                   | 3 | 0                  | 0                  | 0                  | 0                  | 0                                   |  |
| 159   | Existence d'une salle de réunion pouvant accueillir 15 personnes au minimum, propre et en bon état | 0                   | 4 | 0                  | 0                  | 0                  | 0                  | 0                                   | Présence de 15 assises au minimum.   |
| <b>Ascenseurs</b>                                   |  |                     |   |                    |                    |                    |                    |                                     |  |
| 160   | 5 niveaux (4 étages) ou plus   | X ou 0 ou NA<br>AJO | 5 | 0                  | X                  | NA                 | NA                 | NA                                  | AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.  |
| 161   | 4 niveaux (3 étages)   | X ou 0 ou NA<br>AJO | 5 | 0                  | 0                  | X                  | NA                 | NA                                  | AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.  |
| 162   | 3 niveaux (2 étages)   | X ou 0<br>AJO       | 5 | 0                  | 0                  | 0                  | X                  | X                                   | AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.  |
| 163   | 2 niveaux (1étage)   | 0<br>AJO            | 5 | 0                  | 0                  | 0                  | 0                  | 0                                   | AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.  |
| 164   | Monte-charge ou 2ème ascenseur   | X ou 0<br>AJO       | 5 | 0                  | 0                  | 0                  | X / 0              | X / 0                               | L'exigence obligatoire est applicable pour les hôtels de catégories 4* et 5* à partir de 51 chambres et d'au moins 2 étages. Elle reste optionnelle pour les catégories 4* et 5* de moins de 51 chambres.<br>AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection. |
| <b>Chapitre 2 : Service au Client</b>               |  |                     |   |                    |                    |                    |                    |                                     |  |
| <b>Qualité et fiabilité de l'information client</b> |  |                     |   |                    |                    |                    |                    |                                     |  |
| 165   | Existence d'un site internet présentant l'établissement, ses prestations et ses tarifs             | X<br>AJO            | 3 | X                  | X                  | X                  | X                  | X                                   | AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.  |
| 166   | Un module de réservation en ligne est disponible directement sur le site internet                  | X ou 0<br>AJO       | 5 | 0                  | 0                  | 0                  | X                  | X                                   | La réservation sur le site internet du réseau de l'établissement est acceptée. Il s'agit d'une réservation ferme avec confirmation automatique.<br>AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.   |
| 167   | Le client peut faire sa demande de réservation depuis un accès présent sur le site internet        | X ou NA<br>AJO      | 3 | X                  | X                  | X                  | NA                 | NA                                  | Un formulaire de contact ou un lien vers une adresse Email dédiée à la reservation valide ce critère.<br>AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.   |
| 168   | Le site internet est "web adaptatif"   | X ou 0<br>AJO       | 3 | 0                  | 0                  | 0                  | 0                  | X                                   | Adaptation du site internet sur tout support numérique avec la technologie « responsive web design». AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.   |

|   |  |                    |   |              |               |               |   |   |  |
|---|--|--------------------|---|--------------|---------------|---------------|---|---|--|
| 169   | Existence d'un site internet présentant l'établissement, ses prestations et ses tarifs dans une langue étrangère   | X ou O<br>AJO      | 3 | O            | X             | X             | X   | X   | AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.  |
| 170   | Existence d'un site internet présentant l'établissement, ses prestations et ses tarifs en deux langues étrangères  | X ou O<br>AJO      | 3 | O            | O             | O             | O   | X   | Les points se cumulent avec la ligne précédente.<br>AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.  |
| 171   | Existence d'un site internet présentant l'établissement, ses prestations et ses tarifs en trois langues étrangères   | O                  | 2 | O            | O             | O             | O   | O   | Les points se cumulent avec la ligne précédente.   |
| 172   | L'ensemble des informations diffusées sur le site internet est actualisé et à jour. Son contenu doit correspondre aux prestations proposées par l'établissement          | X<br>AJO           | 5 | X            | X             | X             | X   | X   | AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.  |
| <b>Traitement de la réservation</b>         |  |                    |   |              |               |               |   |   |  |
| 173   | Existence d'un répondeur permettant de laisser un message ou d'entendre un message qui présente les heures d'ouverture de la réception et les autres informations utiles | X                  | 3 | X            | X             | X             | X   | X   |  |
| 174   | La réservation est possible par téléphone 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7  | X ou O             | 3 | O            | O             | O             | O   | X   |  |
| 175   | Confirmation détaillée et systématique de la réservation par mail ou par courrier  | X ou O             | 4 | O            | X             | X             | X   | X   |  |
| <b>Réception et Accueil</b>                 |  |                    |   |              |               |               |   |   |  |
| <b>Présence minimale pour l'accueil</b>     |  |                    |   |              |               |               |   |   |  |
|   |  |                    |   | 8h mini/jour | 10h mini/jour | 12h mini/jour | 12h mini/jour < 30 chambres - 24 h / 24 à partir de 30 chambres | 12h mini/jour < 30 chambres - 24 h / 24 à partir de 30 chambres |  |
| 176   | Respect de la présence minimale pour l'accueil   | X<br>AJO           | 5 | X            | X             | X             | X   | X   | Présence obligatoire 24h/24 à partir de 4* pour les établissements de 30 chambres ou plus. Pour 4* et 5* de moins de 30 chambres présence obligatoire minimum de 12h/jour.<br>AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.  |
| 177   | Présence à l'accueil 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7   | O                  | 5 | O            | O             | O             | O   | O   |  |
| <b>Compétences et services en réception</b> |  |                    |   |              |               |               |   |   |  |
| 178   | Les éléments de la réservation sont reformulés à l'arrivée   | X ou NA<br>VM      | 4 | NA           | NA            | NA            | X<br>VM   | X<br>VM   | VM : Ce service doit être testé et vérifié en visite mystère. Ce critère est noté en NA en l'absence de visite mystère.  |
| 179   | Le client est informé pour son installation par des indications claires  | X ou NA<br>VM      | 2 | NA           | NA            | NA            | X<br>VM   | X<br>VM   | VM : Ce service doit être testé et vérifié en visite mystère. Ce critère est noté en NA en l'absence de visite mystère.  |
| 180   | Le client est accompagné dans son installation   | X ou O ou NA<br>VM | 3 | NA           | NA            | NA            | O   | X<br>VM   | Proposition systématique en catégorie 5 étoiles*.<br>VM : Ce service doit être testé et vérifié en visite mystère. Ce critère est noté en NA en l'absence de visite mystère.   |
| 181   | Le personnel est capable d'informer le client sur les offres touristiques dans les alentours   | X ou NA<br>VM      | 4 | NA           | NA            | NA            | X<br>VM   | X<br>VM   | VM : Ce service doit être testé et vérifié en visite mystère. Ce critère est noté en NA en l'absence de visite mystère.  |
| 182   | Une information sur l'offre touristique locale est accessible et disponible  | X ou O             | 2 | O            | X             | X             | X   | X   | Présence de brochures touristiques, plan de ville, informations locales...   |
| 183   | Présence d'une trousse de secours  | X<br>AJO           | 4 | X            | X             | X             | X   | X   | Exemple : compresses stériles, pansements, sparadrap hypoallergénique, bandes extensibles, ciseaux à bouts ronds... AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.  |
| 184   | Présence d'un service de conciergerie facilement identifiable par la clientèle   | X ou O<br>VM       | 4 | O            | O             | O             | O   | X<br>VM   | VM : 2 services sont à tester et à vérifier en visite mystère. En général le service conciergerie comprend les concierges, les voituriers, les bagagistes, les grooms, les chasseurs. Le concierge est responsable de l'organisation du séjour des clients et répond à chaque demande durant le séjour : réservations, transports, conseils, achats... |
| 185   | Prise en charge des bagages  | X ou O<br>VM       | 2 | O            | O             | O             | X<br>VM   | X<br>VM   | Proposition systématique en catégorie 4 et 5*.<br>VM : Ce service doit être testé et vérifié en visite mystère.  |
| 186   | Bagagerie sécurisée  | X ou O             | 2 | O            | O             | O             | X   | X   |  |
| 187   | Un service de voiturier est proposé  | X ou O             | 5 | O            | O             | O             | O   | X / O   | Ce service est obligatoire en catégorie 5* si l'hôtel ne dispose pas de garage ou de parking privatif sécurisé. Le critère devient optionnel en catégorie 5* s'il existe un garage ou parking privatif sécurisé.   |
| 188   | Paiement possible par carte de crédit  | X                  | 3 | X            | X             | X             | X   | X   |  |
| 189   | Possibilité d'effectuer un change de devises   | O                  | 3 | O            | O             | O             | O   | O   |  |
| 190   | Mise à disposition d'adaptateur(s) électrique(s) à la réception  | X ou O             | 3 | O            | O             | X             | X   | X   | 1 pour 15 chambres au minimum (plafonné à 20).   |
| 191   | Mise à disposition d'un questionnaire de satisfaction pour les clients   | O                  | 3 | O            | O             | O             | O   | O   | Les avis publiés sur internet ne sont pas acceptés pour valider le critère. Le questionnaire peut être en format papier ou sous forme numérique.   |
| 192   | Existence d'un système de collecte et de traitement des réclamations reçues dans l'établissement   | X<br>AJO           | 5 | X            | X             | X             | X   | X   | AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection. Les sites d'avis en ligne sont acceptés pour valider le critère si l'exploitant répond aux avis négatifs.  |

|   |   |                    |   |                      |                      |                      |                       |                       |  |
|---|---|--------------------|---|----------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|-----------------------|--|
| 193   | Personnel pratiquant une langue officielle européenne en plus du français   | X ou O<br>AJO      | 2 | O                    | X                    | X                    | X                     | X                     | Il s'agit du personnel uniquement en contact avec la clientèle : Ex accueil, conciergerie, room service, restauration... AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.   |
| 194   | Personnel pratiquant deux langues étrangères dont l'anglais   | X ou O<br>AJO      | 3 | O                    | O                    | O                    | X                     | X                     | Les points se cumulent avec la ligne précédente. Il s'agit du personnel uniquement en contact avec la clientèle : Ex accueil, conciergerie, room service, restauration... AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.  |
| 195   | Personnel pratiquant trois langues étrangères dont l'anglais  | O                  | 5 | O                    | O                    | O                    | O                     | O                     | Les points se cumulent avec la ligne précédente. Le personnel en contact avec la clientèle : Accueil, conciergerie, room service, restauration...  |
| 196   | Le client identifie rapidement les langues parlées par le personnel de l'établissement  | X ou O<br>AJO      | 3 | O                    | X                    | X                    | X                     | X                     | Ce critère est validé soit par un panneau d'information, soit par la mention des langues parlées sur le badge du personnel en contact avec le client. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.  |
| 197   | Prise en charge du nettoyage des vêtements  | X ou O             | 3 | O                    | O                    | O                    | X                     | X                     | Service sur place ou externalisé.  |
| 198   | Les équipes sont engagées dans une démarche qualité   | O<br>AJO           | 5 | O                    | O                    | O                    | O                     | O                     | La démarche doit être reconnue au titre du plan Qualité Tourisme. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.  |
| <b>Chambres</b>   |   |                    |   |                      |                      |                      |                       |                       |  |
| 199   | Service "couverture"  | X ou O<br>VM       | 2 | O                    | O                    | O                    | O                     | X<br>VM               | Préparation de la chambre pour la nuit. VM : Ce service doit être vérifié en visite mystère.   |
| 200   | Service d'entretien des chaussures sur demande  | O                  | 4 | O                    | O                    | O                    | O                     | O                     | Entretien : Nettoyage, cirage...   |
| <b>Service de restauration, petit déjeuner, boissons</b>        |   |                    |   |                      |                      |                      |                       |                       |  |
| <b>Service petit déjeuner</b>                                   |   |                    |   |                      |                      |                      |                       |                       |  |
| 201   | Petit-déjeuner continental servi en salle dans un espace dédié  | X                  | 5 | X                    | X                    | X                    | X                     | X                     |  |
| <b>Nombre de gammes minimales de produits au petit déjeuner</b> |   |                    |   | 5 gammes de produits | 7 gammes de produits | 9 gammes de produits | 11 gammes de produits | 13 gammes de produits | Présence minimale d'un produit par gamme en 1,2,3,4*. Deux produits par gamme en 5*  |
| 202   | Petit déjeuner en buffet ou à la carte respectant le nombre de gammes de produits   | X<br>AJO           | 5 | X                    | X                    | X                    | X                     | X                     | Détail des gammes :  |
| 203   | Petit déjeuner en buffet ou à la carte dépassant le nombre de gammes minimum de produits  | O                  | 5 | O                    | O                    | O                    | O                     | O                     | boissons chaudes (café, chocolat, thé) obligatoire, jus de fruits, fruits frais, charcuterie, plat chaud, produit lacté, céréales, fromage, confiture et beurre, viennoiserie, pain, fruit sec ou compote, produits allégés. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection. |
| 204   | Utilisation régulière d'au moins deux produits issus de la production régionale ou du commerce équitable ou de l'agriculture biologique | X ou O<br>AJO      | 3 | O                    | O                    | O                    | X                     | X                     | AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.  |
| 205   | Petit-déjeuner servi en terrasse  | O                  | 2 | O                    | O                    | O                    | O                     | O                     |  |
| 206   | Petit-déjeuner pouvant être servi dans les chambres   | X ou O             | 4 | O                    | O                    | O                    | X                     | X                     |  |
| <b>Restauration</b>   |   |                    |   |                      |                      |                      |                       |                       |  |
| 207   | Présence d'un restaurant avec service du midi et/ou soir  | X ou O             | 3 | O                    | O                    | O                    | O                     | X / O                 | Obligatoire pour les établissements 5* de plus de 60 chambres. Le restaurant doit soit se situer dans l'établissement soit être contigu à l'immeuble principal.  |
| 208   | Possibilité de plateau repas ou "en-Cas"  | X ou O             | 3 | O                    | O                    | O                    | X                     | X                     | La présence d'un room service valide ce critère.   |
| 209   | Room Service 19 heures sur 24, les horaires doivent être affichés   | X ou O ou NA<br>VM | 3 | O                    | O                    | O                    | O                     | X ou NA<br>VM         | Obligatoire en catégorie 5* pour les hôtels de moins de 50 chambres. Pour la catégorie 5* ce critère passe en NA pour les hôtels à partir de 50 chambres. VM : Ce service doit être testé et vérifié en visite mystère.  |
| 210   | Room Service 24 heures sur 24, les horaires doivent être affichés   | X ou O<br>VM       | 3 | O                    | O                    | O                    | O                     | X ou O<br>VM          | Obligatoire en catégorie 5 étoiles* à partir de 50 chambres. Pour la catégorie 5* ce critère passe en optionnel pour les hôtels de moins de 50 chambres. VM : Ce service doit être testé et vérifié en visite mystère.   |
| <b>Service de boissons</b>                                      |   |                    |   |                      |                      |                      |                       |                       |  |
| 211   | Présence d'un bar avec au minimum un service de boissons de catégorie 1   | X ou O<br>ou NA    | 2 | O                    | O                    | X                    | X                     | NA                    | Un distributeur automatique payant ne valide pas le critère.   |
| 212   | Présence d'un bar avec service de boissons de toutes catégories   | X ou O             | 4 | O                    | O                    | O                    | O                     | X                     | Obligatoire en catégorie 5* sous réserve de la législation régissant les licences IV. Affichage de la licence IV obligatoire.  |
| <b>Services annexes</b>   |   |                    |   |                      |                      |                      |                       |                       |  |
| 213   | Soins esthétiques   | O                  | 3 | O                    | O                    | O                    | O                     | O                     | Services effectués sur place.  |
| 214   | Coiffeur  | O                  | 3 | O                    | O                    | O                    | O                     | O                     |  |
| 215   | Possibilité d'animateur en salle de remise en forme   | O                  | 3 | O                    | O                    | O                    | O                     | O                     |  |
| 216   | Possibilité de massages détente   | O                  | 3 | O                    | O                    | O                    | O                     | O                     |  |
| 217   | Service de garderie pour enfants  | O                  | 5 | O                    | O                    | O                    | O                     | O                     |  |
| 218   | Animaux de compagnie admis  | O                  | 3 | O                    | O                    | O                    | O                     | O                     | L'information doit être portée à la connaissance du client dans les supports d'informations commerciales pour valider le critère. La politique d'accueil des animaux est libre.  |

| Chapitre 3 : Accessibilité et développement durable              |   |          |   |   |   |   |   |   |   |
|--|---|----------|---|---|---|---|---|---|---|
| Accessibilité aux personnes handicapées et/ou à mobilité réduite |   |          |   |   |   |   |   |   |   |
| 219  | Informations concernant l'accessibilité sur les supports d'information (guide, web ...)                                 | X<br>AJO | 2 | X | X | X | X | X | AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.   |
| 220  | Sensibilisation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap   | X<br>AJO | 3 | X | X | X | X | X | AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.   |
| 221  | Formation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap   | O        | 5 | O | O | O | O | O | Tous les types de handicap doivent être évoqués pour la formation.  |
| 222  | Mise à disposition d'une boucle magnétique portable   | O        | 2 | O | O | O | O | O | Sur demande.  |
| 223  | Mise à disposition d'un fauteuil roulant  | O        | 2 | O | O | O | O | O |   |
| 224  | Cartes clés avec repères tactiles   | O        | 2 | O | O | O | O | O |   |
| 225  | Mise à disposition de télécommande de télévision à grosses touches et de couleurs contrastées                           | O        | 1 | O | O | O | O | O |   |
| 226  | Mise à disposition d'un téléphone à grosses touches   | O        | 1 | O | O | O | O | O |   |
| 227  | Mise à disposition de réveils lumineux ou vibreurs  | O        | 1 | O | O | O | O | O |   |
| 228  | Installation de mains courantes dans tous les couloirs  | O        | 1 | O | O | O | O | O |   |
| Environnement et Développement Durable                           |   |          |   |   |   |   |   |   |   |
| 229  | Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe de l'énergie  | X<br>AJO | 2 | X | X | X | X | X | Si affichage : présence dans les espaces dédiés au personnel.<br>AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.  |
| 230  | Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe de l'eau  | X<br>AJO | 2 | X | X | X | X | X | Si affichage : présence dans les espaces dédiés au personnel.<br>AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.  |
| 231  | Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe des déchets   | X<br>AJO | 2 | X | X | X | X | X | Si affichage : présence dans les espaces dédiés au personnel.<br>AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.  |
| 232  | Information des clients sur les actions de l'établissement en matière de développement durable                          | O        | 3 | O | O | O | O | O |   |
| 233  | Information des clients sur les actions qu'ils peuvent réaliser lors de leur séjour en matière de développement durable | O        | 3 | O | O | O | O | O |   |
| 234  | Formation du personnel à la gestion économe de l'énergie, de l'eau, des déchets   | O<br>AJO | 3 | O | O | O | O | O | AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.   |
| 235  | Mise en oeuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'énergie   | O        | 2 | O | O | O | O | O |   |
| 236  | Chambres équipées à 100% d'ampoules basse consommation  | O        | 2 | O | O | O | O | O |   |
| 237  | Parties communes ouvertes au public équipées à 100% d'ampoules basse consommation                                       | O        | 2 | O | O | O | O | O |   |
| 238  | Mise en oeuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'eau   | O<br>AJO | 2 | O | O | O | O | O | AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.   |
| 239  | Mise en oeuvre d'au moins une mesure de gestion des déchets   | O<br>AJO | 2 | O | O | O | O | O | AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.   |
| 240  | Utilisation de produits d'entretien respectueux de l'environnement  | O<br>AJO | 3 | O | O | O | O | O | AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection. La présence d'au moins 2 produits d'entretien valident ce critère |
| 241  | Présence de produits d'accueil écologiques dans la salle de bains   | O<br>AJO | 3 | O | O | O | O | O | AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection. La présence d'au moins 2 produits d'accueil valident ce critère.  |

|                             |    |   |       |
|-----------------------------|----|---|-------|
| Critères obligatoires       | X  | Critères " obligatoire non compensable "                  | X ONC |
| Critères " à la carte "     | O  | Test en visite mystère obligatoire                        | VM    |
| Critères " non applicable " | NA | Justification du critère obligatoire lors de l'inspection | AJO   |