

# **NOUVELLE GRILLE DE CLASSIFICATION HOTELIERE**

## TABLEAU DE CLASSEMENT HOTELIER, MODE D'EMPLOI

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

Les pré-requis présentés dans la grille ci-après seront particulièrement observés lors de la visite de contrôle. Ils ne seront pas présentés dans la grille figurant dans l'annexe de l'arrêté, car ils sont déjà traités dans d'autres parties de la réglementation applicable.

La colonne « statut du critère » se réfère au caractère obligatoire ou à la carte de chaque critère. Les critères obligatoires sont notés d'un X. Les critères à la carte sont notés d'un O. Les cases identifiées par NA ne doivent pas être prises en compte pour le critère et la catégorie concernés. Les pré-requis ne sont pas comptabilisés dans le nombre de critères obligatoires à obtenir. S'ils ne sont pas respectés, l'établissement ne peut être classé.

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

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

### 1- points correspondant à des critères obligatoires (100% des points avec une tolérance de 5%)

		1 <sup>e</sup>	2 <sup>e</sup>	3 <sup>e</sup>	4 <sup>e</sup>	5 <sup>e</sup>
<b>Nombre de Critères obligatoires</b>	X	61	68	75	95	124
<b>Equivalent en points des Critères obligatoires</b>		141	161	177	226	298
<b>Nombre de points obligatoires minimal à respecter (marge de tolérance sur 5 % du total des points)</b>	95%	134	153	168	215	283
<b>Nombre de points maximum à compenser selon coefficient (critères obligatoires non respectés)</b>	3	21	24	27	34	45

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

### 2 - points correspondant à des critères à la carte (selon les seuils définis par catégorie)

	1 <sup>e</sup>	2 <sup>e</sup>	3 <sup>e</sup>	4 <sup>e</sup>	5 <sup>e</sup>
<b>Nombre de Critères "à la carte" marqués "O"</b>	172	185	151	132	102
<b>Equivalent en points des Critères "à la carte"</b>	474	454	417	372	294
<b>Seuil des points à la carte à atteindre (en %)</b>	5%	10%	20%	30%	40%
<b>Nombre de points "à la carte" correspondants</b>	24	45	83	112	118

Comme il est toléré une marge de manœuvre de 5 % sur le nombre de points obligatoires pouvant être atteints, compensable par trois fois plus de points qu'il en est perdu, le nombre de points total à atteindre va varier en fonction du nombre de points obligatoires obtenus.

Le tableau ci-après présente le minimum et le maximum de points à atteindre, selon les résultats obtenus sur les critères obligatoires de la catégorie visée.

	1 <sup>er</sup>	2 <sup>e</sup>	3 <sup>e</sup>	4 <sup>e</sup>	5 <sup>e</sup>
<b>Somme totale minimale des points à atteindre (100 % des points obligatoires atteints, taux de points "à la carte" défini par catégorie respecté)</b>	165	206	260	338	416
<b>Somme totale maximale des points à atteindre (seulement 95 % des points obligatoires sont atteints, taux de points "à la carte" défini par catégorie respecté)</b>	179	222	279	370	446

**Un système d'auto-évaluation en ligne sera proposé aux établissements.**

# CATEGORIES

CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne de droite du tableau)	Statut du critère	Points	1* 2* 3* 4* 5*					Précisions
			1*	2*	3*	4*	5*	
<b>Pré-requis</b>								
> 6 chambres et plus	X	0	X	X	X	X	X	X
Etre conforme à la réglementation en vigueur (sécurité, accessibilité ...)	X	0	X	X	X	X	X	X
La facturation est conforme aux éléments de la réservation et du séjour	X	0	X	X	X	X	X	X
L'affichage des informations utiles aux clients à l'extérieur de l'établissement (horaires, services ...) doit être lisible et accessible	X	0	X	X	X	X	X	X
Présence du panneau de classement	X	0	X	X	X	X	X	X
Tout support d'information doit faire référence au classement	X	0	X	X	X	X	X	X
<b>Chapitre 1 : Equipements</b>								
<b>Extérieurs de l'hôtel</b>								
Existence et bon état de la signalétique privée de l'établissement dans les zones privées extérieures de l'hôtel	X	3	X	X	X	X	X	X
Existence d'une enseigne en bon état	X	2	X	X	X	X	X	X
Les extérieurs doivent être propres et en bon état	X	5	X	X	X	X	X	X
Façades propres et en bon état	X ou O	5	O	O	O	O	O	X
Parc ou jardin (au minimum 200 m2)	X ou O	5	O	O	O	O	O	O
Bon état et propreté des jardins (si existants) et du mobilier de terrasse	X ou O	3	O	O	O	O	O	X
Existence d'un éclairage approprié et en bon état	O	3	O	O	O	O	O	O
Mise en valeur des bâtiments par éclairage ou fleurissement	O	5	O	O	O	O	O	O

Ce critère est réputé acquis si la réglementation locale ne permet pas la présence d'une telle signalétique.

Ce critère est réputé acquis si la réglementation locale ne permet pas la présence d'une enseigne.

Ce critère est réputé acquis si l'hôtel ne dispose pas d'extérieurs

CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne de droite du tableau)		Statut du critère	Points	1*	2*	3*	4*	5*	Précisions
<b>Hall de réception et salons</b>									
<b>Hall de réception</b>									
Accès à l'hôtel indépendant au cas où l'exploitation comprend également au même niveau un restaurant ou un café									
	X ou O	2	O	X	X	X	X	X	Le client de l'hôtel, pour accéder à la réception, ne doit pas avoir à traverser la salle de restaurant ou de café. Une séparation physique des zones n'est cependant pas obligatoire car l'entrée (hall) de l'hôtel peut desservir l'ensemble des services de l'hôtel, du restaurant ou du bar
Les conditions d'accès aux services supplémentaires offerts par l'établissement sont portées à la connaissance du client de manière écrite									
	O	5	O	O	O	O	O	O	
La tenue et la présentation du personnel d'accueil doivent être propres et soignées									
	X	2	X	X	X	X	X	X	
Chauffage dans le hall									
	X	2	X	X	X	X	X	X	Ce critère est réputé acquis si l'absence de système de chauffage est justifiée par le climat
Climatisation dans le hall									
	O	3	O	O	O	O	O	O	
Surface minimale de l'ensemble constitué par l'espace bar, la salle de petit déjeuner, le(s) salon(s) et le hall d'accueil									
			mini 20 m2	mini 30 m2	mini 50 m2	mini 70 m2	mini 90 m2		
Surface minimale respectée									
	X	2	X	X	X	X	X	X	Si l'hôtel compte moins de 15 chambres les surfaces cumulées pourront être minorées de 20% au maximum
Surface totale majorée									
	O	5	O	O	O	O	O	O	Bonification de 1 point par tranche de 10 % de surface supplémentaire, plafonnée à 5 points
<b>Salon</b>									
Existence d'un espace salon									
	X ou O	5	O	O	X	X	X	X	
Climatisation dans les salons									
	O	3	O	O	O	O	O	O	
Les installations et équipements de l'ensemble doivent être propres et en bon état									
	X	3	X	X	X	X	X	X	
<b>Réception et Accueil</b>									

<b>CRITERES DE CLASSEMENT</b> (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne de droite du tableau)		Points	1*	2*	3*	4*	5*	Précisions
Statut du critère								
	Existence d'un coffre-fort à disposition du client dans l'hôtel	2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	
	Mise à disposition de chariots à bagages	2	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	
	Mise à disposition d'équipements pour bébé : chaise haute, matériel pour réchauffer la nourriture, matelas à langer	3	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	
	<b>Salle de petit déjeuner</b>							
	Climatisation dans la salle petit déjeuner	3	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	<b>Restaurant</b>							
	Climatisation dans le restaurant	3	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Ce critère devient optionnel en catégorie 5 étoiles si l'absence de système de climatisation est justifiée par le climat
	Les horaires de tous les services sont affichés	1	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	
	<b>Bar Salon</b>							
	Distributeurs automatiques avec boissons froides et boissons chaudes Sa mise en place devient obligatoire lorsqu'un service boisson n'est pas assuré (bar, minibar)	1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	<b>Sanitaires communs</b>							
	Sanitaire commun mixte homme - femme	1	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	
	<b>Equipement électrique des locaux communs :</b>							
	Eclairage en bon état de fonctionnement dans les couloirs, dégagements et locaux communs	1	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	
	<b>Téléphonie et communication</b>							
	Téléphone à disposition 24 heures sur 24 à la réception	1	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	
	Accès Internet dans les parties communes	3	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Wifi, réseau ou tout équipement équivalent
	<b>Chambres, salle de bains et sanitaires</b>							

CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne de droite du tableau)		Statut du critère	Points	1*	2*	3*	4*	5*	Précisions
Les affichages sur les consignes de sécurité et les informations sur les prix des services doivent être visibles, propres et en bon état		X	5	X	X	X	X	X	
<b>Surfaces (en m2)</b>									
Surface minimale pour chambre 1 personne hors sanitaires				8	8				Une tolérance de - 10% est accordée sur la surface minimale de la chambre, sanitaires compris, pour un maximum de 20% des chambres
Surface minimale pour chambre 2 personnes hors sanitaires				9	9				
Surface minimale pour chambre 3 personnes hors sanitaires				9	11				Le seuil d'équipement des salles de bain est fixé à 75 % en 2 étoiles et à 100 % à partir du 3 étoiles
Surface minimale pour chambre 4 personnes hors sanitaires				13	14				
Surface minimale des sanitaires				1,5	1,75				
Surface minimale de la chambre 1 personne sanitaires compris				9,50	9,75	11,5	14,0	20,0	
Surface minimale de la chambre 2 personnes sanitaires compris				10,50	10,75	13,5	16,0	24,0	
Surface minimale de la chambre 3 personnes sanitaires compris				10,50	12,75	14,5	17,0	26,0	
Surface minimale de la chambre 4 personnes sanitaires compris				14,50	15,75	17,5	20,0	30,0	
Surface totale globalisée minimum de la chambre conforme		X	5	X	X	X	X	X	Pour les catégories 1* et 2* : chambre seule sans salle de bains ou chambre avec salle de bains si existant Pour les catégories 3*, 4* et 5* : chambre avec salle de bains
Surface totale de chambre majorée		O	5	O	O	O	O	O	Bonification de 1 point par tranche de 10 % de surface de chambre, hors sanitaires, ou de chambre, sanitaires compris, supplémentaire dans au moins 50% des chambres, plafonnée à 5 points
Terrasse privée de l'établissement (50 m2 minimum)		O	4	O	O	O	O	O	
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
Chambres avec balcon ou loggia (2 m2 minimum) dans au minimum 25% des chambres		O	2	O	O	O	O	O	



CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne de droite du tableau)	Statut du critère	Points	1*	2*	3*	4*	5*	Précisions
Lit supplémentaire pour bébé	X	3	X	X	X	X	X	Sur demande lors de la réservation
Oreiller supplémentaire	X	2	X	X	X	X	X	Sur demande dans les catégories en 1 et 2 étoiles A disposition dans 100 % des chambres à partir de la catégorie 3 étoiles
Oreiller supplémentaire à disposition	O ou NA	1	O	O	NA	NA	NA	
Couverture supplémentaire	X	2	X	X	X	X	X	Sur demande dans les catégories en 1 et 2 étoiles A disposition dans 100 % des chambres à partir de la catégorie 3 étoiles Le critère est réputé acquis si l'équipement est constitué d'une couette
Couverture supplémentaire à disposition	O ou NA	2	O	O	NA	NA	NA	
Le linge de lit est propre et en bon état	X	5	X	X	X	X	X	
La literie est propre et en bon état	X	5	X	X	X	X	X	
Linge de toilette								
Présence de linge de toilette en quantité suffisante	X	1	X	X	X	X	X	
Possibilité d'obtenir du linge de toilette supplémentaire	X	2	X	X	X	X	X	
Peignoir	X ou O	2	O	O	O	O	X	
Equipement électrique de la chambre								
Eclairage général de la chambre en bon état	X	1	X	X	X	X	X	
Point lumineux sur bureau ou table	X ou O	2	O	O	X	X	X	
Eclairage en tête de lit avec interrupteur indépendant	X	2	X	X	X	X	X	
Liseuse en tête de lit	O	2	O	O	O	O	O	
Prise de courant libre dans la chambre	X	1	X	X	X	X	X	
Prise de courant libre supplémentaire près du lit	O	2	O	O	O	O	O	
Prise de courant libre supplémentaire près de la table ou du bureau	O	2	O	O	O	O	O	

CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critere dans la colonne de droite du tableau)		Statut du critere	Points	1*	2*	3*	4*	5*	Précisions
Lampe ou lampadaire supplémentaire		O	2	O	O	O	O	O	
Interrupteur éclairage central près du lit (Va et vient)		X ou O	2	O	O	X	X	X	
L'ensemble des équipements électriques sont propres et en bon état		X	3	X	X	X	X	X	
Variateur permettant de moduler l'ambiance lumineuse		O	2	O	O	O	O	O	
<b>Equipement mobilier de la chambre</b>									
Penderie ou système équivalent équipée de cintres de qualité		X	1	X	X	X	X	X	
Penderie fermée équipée de cintres de qualité		X ou O	2	O	O	O	X	X	
Rangement étagé à plat pour le linge		X	2	X	X	X	X	X	Sous forme d'étagère ou de commode
Présence d'une tablette de chevet		X	1	X	X	X	X	X	
Présence d'une assise minimum par chambre et de deux assises par chambre double à partir de la catégorie 3 étoiles		X	2	X	X	X	X	X	
Présence d'assises supplémentaires									
1 assise par occupant possible de la chambre et comportant au minimum : - 1 chaise et 1 fauteuil ou banquette en catégorie 3 étoiles - 1 chaise et 2 fauteuils en catégorie 4 étoiles - 2 chaises et 2 fauteuils en catégorie 5 étoiles		O	2	O	O	O	O	O	
Table		X	2	X	X	X	X	X	La table peut être remplacée par un bureau
Table ou desserte supplémentaire		X ou O	2	O	O	O	X	X	
Porte-bagages		X ou O	2	O	O	X	X	X	Le critère est réputé acquis si le porte-bagage est pliant ou si un meuble ou support présente une fonction équivalente au porte bagages
Miroir									
Miroir en pied à partir de la catégorie 2 étoiles		X	1	X	X	X	X	X	
Mimbar		X ou O	2	O	O	O	O	X	
Corbeille		X	1	X	X	X	X	X	
Les équipements et mobiliers sont propres et en bon état		X	5	X	X	X	X	X	

<b>CRITERES DE CLASSEMENT</b> (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne de droite du tableau)		Statut du critère	Points	1*	2*	3*	4*	5*	Précisions
<b>Téléphonie et communication</b>									
Téléphone dans la chambre avec accès extérieur		X ou O	1	O	O	X	X	X	
Téléphone avec " Sélection directe à l'arrivée"		X ou O	3	O	O	O	O	X	
Chambre équipée d'une prise ADSL ou d'accès WIFI		X ou O	1	O	O	O	X	X	Dans les catégories 4 et 5 étoiles : si la technique le permet
Accès internet dans 25% des chambres au minimum		O ou NA	2	O	O	O	NA	NA	
Accès internet dans toutes les chambres		X ou O	5	O	O	O	X	X	Dans les catégories 4 et 5 étoiles : si la technique le permet
<b>Equipements sécurité des clients</b>									
Coffre fort dans la chambre		X ou O	2	O	O	O	O	X	
Judas		O	1	O	O	O	O	O	
Dispositif complémentaire de sécurisation de la chambre		X ou O	2	O	O	X	X	X	
<b>Equipements pour le confort des clients</b>									
Dispositif de réveil		X	2	X	X	X	X	X	Indépendant ou service
Chauffage		X	2	X	X	X	X	X	Sauf exception justifiée par le climat
Climatisation		X ou O	3	O	O	O	X	X	Dans les catégories 4 et 5 étoiles : avec possibilité de réglage individuel et sauf exception justifiée par le climat
Occultation opaque extérieure (volets roulants, persiennes, etc.) ou intérieure (rideaux, doubles rideaux, etc.) dans chaque chambre		X	4	X	X	X	X	X	
Confort acoustique : toutes précautions techniques devront être prises pour assurer une isolation suffisante conformément aux règlements régissant la construction		X	5	X	X	X	X	X	Conforme au permis de construire et aux règles de construction pour les nouveaux hôtels
<b>Equipements complémentaires</b>									
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	

CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne de droite du tableau)		Statut du critère	Points	1*	2*	3*	4*	5*	Précisions
Mise à disposition d'un ordinateur dans la chambre sur demande	X ou O	3	O	O	O	O	O	X	
Valet	O	2	O	O	O	O	O	O	
Equipement de repassage individuel	O	2	O	O	O	O	O	O	
Nécessaire correspondance	X ou O	1	O	O	O	O	O	X	
Nécessaire à chaussures	X ou O	1	O	O	O	O	O	X	
Nécessaire à couture	X ou O	1	O	O	O	O	O	X	
Suites ou appartements comprenant une ou deux chambres pouvant être transformées en salons dans 10 % des chambres au minimum	O	5	O	O	O	O	O	O	
Existence d'une entrée dans 50% des chambres au minimum	O	2	O	O	O	O	O	O	
Bloc kitchenette, disposant d'une ventilation spécifique obligatoire toléré dans les hôtels	O	0	O	O	O	O	O	O	Tolérance pour permettre un classement hôtel
<b>Sanitaires privés</b>									
Dans toutes les chambres, sanitaires ainsi équipés : lavabo, eau courante chaude et froide 24 heures sur 24, robinet mélangeur, point lumineux en bon état	X	1	X	X	X	X	X	X	
Salles de bain ou de douche particulières équipées de douche ou baignoire, WC et lavabo dans 75% des chambres dans la catégorie 2 étoiles et 100% des chambres dans les catégories 3, 4 et 5 étoiles	X ou NA	5	NA	X	X	X	X	X	
Salles de bain ou de douche particulières équipées de douche ou baignoire, WC et lavabo dans 50% des chambres pour la catégorie 1 étoile	O ou NA	5	O	NA	NA	NA	NA	NA	
Salles particulières de bain ou de douche équipées de douche ou baignoire, WC et lavabo dans 100% des chambres pour les catégories 1 et 2 étoiles	O ou NA	5	O	O	O	NA	NA	NA	
<b>Toilettes séparées de la salle de bains</b>									
WC indépendants de la salle de bains dans 50% des chambres	O	2	O	O	O	O	O	O	L'option n'est pas applicable dans le cas d'une salle de bains ouverte sur la chambre car le WC doit être indépendant et fermé L'option est acquise si 100 % des WC sont indépendants et fermés



CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne de droite du tableau)	Statut du critère	Points	1*	2*	3*	4*	5*	Précisions
Minimum d'un WC commun pour 8 chambres en catégorie 1 étoile et pour 4 chambres en catégorie 2 étoiles ne disposant pas de WC, avec 1 au minimum par étage	X ou NA	3	X	X	NA	NA	NA	Le critère est réputé acquis si toutes les chambres sont équipées de WC
<b>Equipement électrique des salles de bain communes</b>								
1 éclairage central	X	1	X	X	X	X	X	
1 prise de courant rasoir	X	1	X	X	X	X	X	
<b>Equipements spécifiques</b>								
<b>Locaux et équipements spécifiques</b>								
Mise à disposition d'une lingerie réservée aux clients (lave-linge et sèche-linge)	O	2	O	O	O	O	O	
Mise à disposition du matériel de repassage (fer + table à repasser)	O	2	O	O	O	O	O	
Local de repassage à disposition des clients	O	2	O	O	O	O	O	
Machine à cirer les chaussures	O	2	O	O	O	O	O	
<b>Parkings et garages</b>								
Existence d'un parking privatif	O	3	O	O	O	O	O	
Existence d'un garage privatif	O	5	O	O	O	O	O	
Existence d'un parking à vélos	O	2	O	O	O	O	O	
<b>Services annexes</b>								
Navette privée d'accès à l'hôtel	O	3	O	O	O	O	O	
Journaux dans les parties communes	X ou O	2	O	X	X	X	X	
<b>Jeux de plein air</b>								
Tennis	O	5	O	O	O	O	O	
Mini golf	O	4	O	O	O	O	O	

CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critere dans la colonne de droite du tableau)		Statut du critere	Points	1*	2*	3*	4*	5*	Précisions
Espace de jeux pour enfants comportant au moins deux agrès		O	4	O	O	O	O	O	
<b>Equipement intérieur de divertissement</b>									
Salle de jeux de société intérieure		O	3	O	O	O	O	O	
Espace de jeux pour enfants comportant un choix de jeux pour tous âges jusqu'à 12 ans		O	3	O	O	O	O	O	
Présence d'un billard		O	3	O	O	O	O	O	
<b>Autres équipements</b>									
Existence d'un espace de remise en forme (fitness) propre et en bon état		O	3	O	O	O	O	O	Si ces équipements existent, ils doivent être équipés selon les standards minimum admis et répondre aux exigences sanitaires
Existence d'un spa propre et en bon état		O	4	O	O	O	O	O	
Existence d'une piscine extérieure propre et en bon état		O	4	O	O	O	O	O	
Existence d'une piscine intérieure propre et en bon état		O	4	O	O	O	O	O	
Existence d'un business comer propre et en bon état		O	3	O	O	O	O	O	
Existence d'une salle de réunion pouvant accueillir 15 personnes au minimum, propre et en bon état		O	4	O	O	O	O	O	
Existence d'une plage privée, propre		O	5	O	O	O	O	O	
Existence d'un local pour vélos, propre et en bon état		O	3	O	O	O	O	O	
Existence d'un local pour skis, propre et en bon état		O	3	O	O	O	O	O	
<b>Ascenseurs</b>									
5 niveaux (4 étages) ou plus		X ou O ou NA	5	O	X	NA	NA	NA	
4 niveaux (3 étages)		X ou O ou NA	5	O	O	X	NA	NA	
3 niveaux (2 étages)		X ou O ou NA	5	O	O	O	X	NA	

CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne de droite du tableau)		Statut du critère	Points	1*	2*	3*	4*	5*	Précisions
2 niveaux (1 étage)		X ou O	5	O	O	O	O	X	
Monte-charge ou 2ème ascenseur		X ou O	5	O	O	O	X	X	
<b>Chapitre 2 : Service au Client</b>									
<b>Qualité et fiabilité de l'information client</b>									
Mise à disposition de la présente grille de classement ou de son résumé sur demande		X	1	X	X	X	X	X	
Existence et utilisation d'un support d'information commerciale au choix		X ou O	2	O	X	X	X	X	
Support d'information commerciale dans une langue étrangère		X ou O	1	O	O	O	X	X	
Support d'information commerciale dans deux langues étrangères dont l'anglais		X ou O	2	O	O	O	X	X	Les points se cumulent avec la ligne précédente
Support d'information commerciale dans trois langues étrangères dont l'anglais		X ou O	2	O	O	O	O	X	Les points se cumulent avec la ligne précédente
Les informations diffusées sont actualisées et correspondent aux prestations de l'établissement		X	5	X	X	X	X	X	
Existence d'un site internet en 2 langues		X ou O	2	O	O	O	X	X	dont la langue française
<b>Traitement de la réservation</b>									
Réponse dans un délai de 5 sonneries pendant les heures d'ouverture de l'accueil		O	1	O	O	O	O	O	
Existence d'un répondeur qui laisse la possibilité de laisser un message ou d'entendre un message qui présente les heures d'ouverture de la réception et les autres informations utiles		O	1	O	O	O	O	O	Le critère est réputé acquis si la réservation est possible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 auprès d'un(e) réceptionniste
Une reformulation des caractéristiques de la réservation est effectuée		O	2	O	O	O	O	O	
La réservation est toujours possible pendant les heures d'ouverture de la réception		X ou O	2	O	O	X	X	X	

<b>CRITERES DE CLASSEMENT</b> (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne de droite du tableau)		Statut du critère	Points	1*	2*	3*	4*	5*	Précisions
La réservation est possible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 qu'elle soit numérique ou orale		O	3	O	O	O	O	O	
Possibilité de confirmation détaillée de la réservation sur demande par mail, courrier ou fax dans un délai de 24 heures et 7 jours sur 7		O	3	O	O	O	O	O	
<b>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	
Respect de la présence minimale pour l'accueil		X	2	X	X	X	X	X	Présence obligatoire 24h/24 à partir de 4 étoiles* pour les établissements de plus de 30 chambres
Présence à l'accueil 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7		O	5	O	O	O	O	O	Ce critère ne concerne pas les hôtels des catégories 4 et 5 étoiles qui ont plus de 30 chambres
<b>Compétences et services en réception</b>									
Les éléments de la réservation sont reformulés à l'arrivée		X ou NA	1	NA	NA	NA	X	X	Ce critère est noté en NA en l'absence de visite mystère
Le client est informé pour son installation par des indications claires		X ou NA	2	NA	NA	NA	X	X	Ce critère est noté en NA en l'absence de visite mystère
Le client est accompagné dans son installation		X ou O ou NA	5	NA	NA	NA	O	X	Obligatoire sur demande en catégorie 5 étoiles Ce critère est noté en NA en l'absence de visite mystère
Service rendu 24h/24		O	3	O	O	O	O	O	Option applicable pour les 4 et 5 étoiles de moins de 30 chambres
Le personnel est capable d'informer le client sur les offres touristiques dans les alentours		X ou NA	4	NA	NA	NA	X	X	Ce critère est noté en NA en l'absence de visite mystère

CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne de droite du tableau)		Statut du critère	Points	1*	2*	3*	4*	5*	Précisions
Une information sur l'offre touristique locale est accessible et disponible pour le client		X ou O	2	O	O	O	X	X	
Le personnel doit être aimable à l'accueil et à la prise de congé		X	2	X	X	X	X	X	
Un service de conciergerie est proposé		O	5	O	O	O	O	O	
Prise en charge des bagages sur demande du client		X ou O	2	O	O	O	X	X	
Bagagerie		X ou O	2	O	O	O	X	X	
Un service de voiturier est proposé		O	5	O	O	O	O	X	Ce service est obligatoire en catégorie 5 étoiles si l'hôtel ne dispose pas de garage ou de parking privatif
Paiement possible par carte de crédit		X ou O	2	O	X	X	X	X	
Possibilité d'effectuer un change de devises		O	3	O	O	O	O	O	
Mise à disposition d'adaptateur(s) électrique(s) à la réception		X ou O	3	O	O	O	X	X	1 pour 15 chambres au minimum (platonné à 25)
Mise à disposition d'un ordinateur avec accès internet		O	3	O	O	O	O	O	
Mise à disposition d'un service de fax à la réception		X ou O	2	O	O	X	X	X	
Mise à disposition d'un questionnaire de satisfaction pour les clients		O	3	O	O	O	O	O	
Existence d'un système de collecte et de traitement des réclamations reçues dans l'établissement		X	5	X	X	X	X	X	
Les supports d'information existant dans l'établissement sont traduits en au moins une langue étrangère (anglais au minimum)		X	2	X	X	X	X	X	
Personnel pratiquant une langue officielle européenne en plus du français		X ou O	2	O	X	X	X	X	
Personnel pratiquant deux langues étrangères dont l'anglais		X ou O	3	O	O	O	O	X	Les points se cumulent avec la ligne précédente
Personnel pratiquant trois langues étrangères dont l'anglais		O	5	O	O	O	O	O	Les points se cumulent avec la ligne précédente

CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne de droite du tableau)		Statut du critère	Points	1*	2*	3*	4*	5*	Précisions
Le client identifie rapidement les langues parlées par le personnel de l'établissement soit par un panneau d'information, soit par la mention des langues parlées sur le badge du personnel en contact avec le client		X	3	X	X	X	X	X	
Prise en charge du nettoyage des vêtements		O	3	O	O	O	O	O	
<b>Chambres, salle de bains et sanitaires</b>									
Service "couverture"		X ou O	2	O	O	O	O	X	Obligatoire sur demande en catégorie 5 étoiles
Service de réveil		X ou O	3	O	O	O	O	X	Personnalisé à partir de la catégorie 5 étoiles
Service chaussures sur demande		O	4	O	O	O	O	O	
<b>Service de restauration, petit déjeuner, boissons</b>									
Service petit déjeuner									
Petit-déjeuner continental servi en salle dans un espace dédié séparé des flux entrants et sortants des clients et du personnel		X	3	X	X	X	X	X	Le room service est obligatoire en absence de salle de petit déjeuner
<b>Nombre de gammes minimales de produits au petit déjeuner</b>				5 gammes de produits	7 gammes de produits	9 gammes de produits	11 gammes de produits	13 gammes de produits	Présence minimale d'un produit par gamme Détail des gammes : boissons chaudes, jus de fruits, fruits frais, charcuterie, plat chaud, produit lacté, céréale, fromage, confiture et beurre, viennoiserie, pain, fruit sec ou compote, produits allégés
Petit déjeuner en buffet ou à la carte respectant le nombre de gammes de produits		O	4	O	O	O	O	O	
Petit déjeuner en buffet ou à la carte dépassant le seuil de la gamme de produits		O	5	O	O	O	O	O	
Petit-déjeuner servi en terrasse		O	2	O	O	O	O	O	
Petit-déjeuner pouvant être servi dans les chambres		X ou O	4	O	O	O	X	X	
<b>Déjeuner</b>									
Possibilité de déjeuner à l'hôtel 5 jours sur 7		O	3	O	O	O	O	O	

CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne de droite du tableau)		Statut du critère	Points	1*	2*	3*	4*	5*	Précisions
Possibilité de déjeuner à l'hôtel 7 jours sur 7		O	2	O	O	O	O	O	Les points se cumulent avec la ligne précédente
<b>Dîner</b>									
Possibilité de dîner à l'hôtel 5 jours sur 7		X ou O	3	O	O	O	O	X	
Possibilité de dîner à l'hôtel 7 jours sur 7		X ou O	2	O	O	O	O	O	Les points se cumulent avec la ligne précédente
<b>Restauration d'appoint</b>									
Possibilité de plateau repas ou "en-Cas" en dehors des heures ou des jours d'ouverture du restaurant		X ou O	2	O	O	O	O	X	
Room Service 19 heures sur 24		X ou O	3	O	O	O	O	X	Obligatoire en catégorie 5 étoiles si l'hôtel compte moins de 50 chambres
Room Service 24 heures sur 24		X ou O	2	O	O	O	O	X	Obligatoire en catégorie 5 étoiles à partir de 50 chambres dans l'hôtel
<b>Service boissons</b>									
Service de boissons, avec au minimum un service de boissons de catégorie 1 pendant les heures d'ouverture de l'accueil.		X ou O	2	O	O	X	X	X	
Service de boissons de toutes catégories		X ou O	3	O	O	O	O	X	Obligatoire en catégorie 5 étoiles sous réserve de la législation régissant les licences IV
<b>Services annexes</b>									
Soins esthétiques		O	3	O	O	O	O	O	
Coiffeur		O	3	O	O	O	O	O	
Possibilité d'animateur en salle de remise en forme		O	3	O	O	O	O	O	
Possibilité de massages détente		O	3	O	O	O	O	O	
Service de réservation d'activités extérieures		O	2	O	O	O	O	O	

CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne de droite du tableau)	Statut du critère	Points	1*	2*	3*	4*	5*	Précisions
Service de garderie pour enfants	0	5	0	0	0	0	0	
<b>Chapitre 3 : Accessibilité et développement durable</b>								
<b>Accessibilité aux personnes handicapées et/ou à mobilité réduite</b>								
Informations concernant l'accessibilité sur les supports d'information (guide, web ...)	X	2	X	X	X	X	X	
Sensibilisation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap	X	3	X	X	X	X	X	
Formation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap	0	5	0	0	0	0	0	
Mise à disposition d'une boucle magnétique portable	0	2	0	0	0	0	0	
Mise à disposition d'un fauteuil roulant	0	2	0	0	0	0	0	
Cartes clés avec repères tactiles	0	2	0	0	0	0	0	
Mise à disposition de télécommande de télévision à grosses touches et de couleurs contrastées	0	1	0	0	0	0	0	
Mise à disposition d'un téléphone à grosses touches	0	1	0	0	0	0	0	
Mise à disposition de réveils lumineux ou vibreurs	0	1	0	0	0	0	0	Sauf risque d'entraver le bon fonctionnement des portes
Installation de mains courantes dans tous les couloirs	0	1	0	0	0	0	0	
<b>Environnement et Développement Durable</b>								
Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe de l'énergie	X	2	X	X	X	X	X	
Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe de l'eau	X	2	X	X	X	X	X	

CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne de droite du tableau)	Statut du critère	Points	1*	2*	3*	4*	5*	Précisions
Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe des déchets	X	2	X	X	X	X	X	
Information des clients sur les actions de l'établissement en matière de développement durable	O	3	O	O	O	O	O	
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	
Formation à la gestion économe de l'énergie, de l'eau, des déchets	O	3	O	O	O	O	O	
Mise en oeuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'énergie	O	2	O	O	O	O	O	
Coupe circuit général dans chacune des chambres	O	2	O	O	O	O	O	
Chambres équipées à 100% d'ampoules basse consommation	O	2	O	O	O	O	O	
Parties communes ouvertes au public équipées à 100% d'ampoules basse consommation	O	3	O	O	O	O	O	
Mise en oeuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'eau	O	2	O	O	O	O	O	
Mise en oeuvre d'au moins une mesure de gestion des déchets	O	2	O	O	O	O	O	
Utilisation de produits d'entretien et consommables respectueux de l'environnement	O	3	O	O	O	O	O	
Présence de produits d'accueil de salle de bains écologiques	O	3	O	O	O	O	O	
Utilisation régulière d'au moins deux produits issus de la production régionale ou du commerce équitable ou de l'agriculture biologique	O	3	O	O	O	O	O	