

# Guide de contrôle du tableau de classement hôtelier

## ***SOMMAIRE***

### ***PARTIE 1 : Méthode de vérification et de validation des critères de la grille de classement hôtelier figurant en annexe de l'arrêté du 23 décembre 2009.***

Principes généraux	p. 3
Chapitre 1 : Equipements	p. 6
Chapitre 2 : Services au client	p. 52
Chapitre 3 : Accessibilité et développement durable	p. 67

### ***PARTIE 2 Méthode de sélection des chambres inspectées***

Chapitre 1 : Principes de sélection des chambres	p. 73
Chapitre 2 : Echantillonnage des chambres	p. 74

## – PARTIE 1 –

# Méthode de vérification et de validation des critères de la grille de classement hôtelier figurant en annexe de l'arrêté du 23 décembre 2009

## Principes généraux

### La visite mystère

Les établissements postulant à la catégorie 4\* ou 5\* font l'objet d'une visite mystère afin de vérifier le caractère effectif d'un service.

Une visite mystère est l'action de réserver et de consommer une nuitée hôtelière, sans révéler a priori, l'identité de l'inspecteur, qui se met dans les conditions d'un client normal. A l'issue de la visite mystère l'inspecteur se présente et procède à la vérification des autres critères.

### L'évaluation de l'état et de la propreté

La notion de propreté : un élément non propre est un élément momentanément altéré.

La notion d'état : un élément en mauvais état est un élément durablement altéré.

L'état et la propreté sont évalués sur une échelle de 1 à 4 selon des appréciations précisées pour chaque critère :

1 : Insuffisant - 2 : Moyen – 3 : Bien – 4 : Excellent

L'esprit de la graduation pour l'état et pour la propreté.

1 : Insuffisant - ce qui n'est pas acceptable

2 : Moyen – ce qui laisse une impression négligée ou ce qui est trop usé, usagé

3 : Bien – bon niveau avec des améliorations marginales à apporter

4 : Excellent

Le niveau à obtenir pour les catégories 1 à 3\* est supérieur ou égal à 3.

Le niveau à obtenir, sauf précision contraire, pour le 4\* et le 5\* est supérieur ou égal à 3,5.

### **Mode de validation de l'état et de la propreté pour les autres équipements**

Pour être validé, la note minimale précisée pour la catégorie de classement ciblée par l'hôtelier, doit être atteinte. La note obtenue est la moyenne de celle atteinte pour l'état et celle atteinte pour la propreté.

Pour les catégories 1, 2, 3\*, le niveau minimal requis est 3, sauf cas particulier précisé dans le guide de contrôle.

Pour les catégories 4 et 5\*, le niveau requis est 3,5 sauf cas particulier précisé dans le guide de contrôle.

En cas de doute sur un élément de propreté ou d'état qui peut apparaître conjoncturel : interroger la direction de l'établissement sur des impondérables intervenus récemment (par exemple intempéries,...), sur les solutions mises en œuvre et la preuve de leur mise en œuvre.

### **Mode de validation de l'état et de la propreté dans les chambres, et les salles de réunion (s'il existe plusieurs salles)**

Pour être validé, la note minimale précisée pour la catégorie de classement ciblée par l'hôtelier, doit être atteinte. La note obtenue est la moyenne de celle atteinte pour l'état et celle atteinte pour la propreté dans chacune des chambres inspectées (cf. échantillonnage des chambres).

Pour les catégories 1, 2, 3\*, le niveau minimal requis est 3 sauf cas particulier précisé dans le guide de contrôle.

Pour les catégories 4 et 5\*, le niveau requis est égal ou supérieur à 3,5 sauf cas particulier précisé dans le guide de contrôle.

En cas de doute sur un élément de propreté ou d'état qui peut apparaître conjoncturel : interroger la direction de l'établissement sur des impondérables intervenus récemment (par exemple intempéries,...), sur les solutions mises en œuvre et la preuve de leur mise en œuvre.

## **Les exemptions pour la climatisation ou de chauffage**

Sont exemptés de climatisation ou de chauffage les établissements dont le climat et/ou la saisonnalité ne rend pas l'équipement opportun. Sauf si la saisonnalité de l'établissement le justifie, aucun établissement de France métropolitaine ne pourra être exempté de climatisation et / ou de chauffage.

## La mesure des surfaces

Lorsqu'une surface au sol est mesurée, une tolérance de 10 cm est acceptée sur la longueur et sur la largeur entre la surface déclarée par l'exploitant et la surface effectivement mesurée par l'organisme évaluateur accrédité.

## Le calcul des totaux

Le nombre total de points obligatoires et « à la carte » à atteindre fixés dans l'annexe 1 de l'arrêté du 23 décembre 2009 fixant les normes et la procédure de classement des hôtels de tourisme, peut varier selon les exemptions acceptées, telles que définies dans la colonne « précisions » de la dite annexe 1. Les seuils exigés peuvent donc être inférieurs aux valeurs cibles fixées dans l'annexe 1.

Les exemptions acceptées pour les critères suivants sont de nature à faire varier les totaux : 6 (pour 5\* si absence de parc / jardin ou terrasse), 23, 25, 29, 49, 50, 92, 94, 99, 100, 174, 178, 185, 197, 213, 215, 222, 231 :

- Pour les critères 29, 49, 50, 92, 94, 99, 197, 215, 222, le statut du critère peut passer d'un caractère obligatoire à un caractère non applicable.
- Pour les critères 6, 23, 100, 185, 213, 215 le statut du critère peut passer d'un caractère obligatoire à un caractère optionnel.
- Pour le critère 25, le statut du critère peut passer d'un caractère optionnel à un caractère obligatoire.
- Pour les critères 174, 178, le statut du critère peut passer d'un caractère optionnel à un caractère non applicable. Ces deux critères concernent les 4\* et 5\*.

## Le nombre de points attribué pour chaque critère

L'attribution des points pour un critère est binaire sauf pour les critères 15, 41, 43 et 44.

## La validation des équipements dans les chambres

Pour être validé, l'équipement doit être constaté dans chaque chambre inspectée. Toutefois, une tolérance est acceptée si l'équipement venait à manquer dans au plus 10 % des chambres inspectées si le service est proposé et compensé par ailleurs par l'établissement.

# Chapitre 1 - Equipements

## *Extérieurs de l'hôtel*

### 1. Existence et bon état de la signalétique privée de l'établissement dans les zones privatives extérieures de l'hôtel

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme

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

#### Méthodologie d'évaluation :

Si l'établissement n'a pas de zones privatives extérieures, le critère est considéré acquis. L'évaluation de la signalétique ne comprend pas l'évaluation de l'enseigne qui fait l'objet d'un critère à part.

Pour que le critère soit validé, la signalétique extérieure doit exister (donc identifiable par le client) et atteindre le niveau d'exigence requis pour la catégorie visée. Il s'agit d'avoir une vision d'ensemble tout en s'appuyant sur des éléments factuels.

**Etat** : 1 : Insuffisant (ex. : rouille, cabossée,...) - 2 : Moyen (ex. lettres manquantes, vieux et négligé, "mériterait d'être remplacé" ...) - 3 : Bien - 4 : Excellent

**Propreté** : 1 : Insuffisant - 2 : Moyen - 3 : Bien - 4 : Excellent

### 2. Existence d'une enseigne en bon état.

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme

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

#### Méthodologie d'évaluation :

Ce critère est réputé acquis si la réglementation locale ne permet pas la présence d'une enseigne. Pour que le critère soit validé, l'enseigne doit exister (sauf dérogation) et atteindre le niveau d'exigence requis pour la catégorie visée. Il s'agit d'avoir une vision d'ensemble tout en s'appuyant sur des éléments factuels.

**Etat** : 1 : insuffisant (ex. : rouille, cabossée,...) - 2 : moyen (ex. lettres manquantes, vieux et négligé, "mériterait d'être remplacé"... ) - 3 : bien - 4 : excellent (état en cohérence avec le standing affiché de l'établissement).

Pour les catégories 1, 2, 3\*, le niveau minimal requis est 3 pour l'état.

Pour les catégories 4 et 5\*, le niveau requis est 4 pour l'état.

### 3. Les extérieurs doivent être propres et en bon état

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

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

Les extérieurs concernent, quand ils existent, les chemins d'accès, le parking, les espaces verts quand il s'agit de l'entrée ou qu'ils sont inférieurs à 200 m<sup>2</sup>. Les aménagements extérieurs sont traités ultérieurement.

Pour que le critère soit validé, le niveau d'exigence requis pour la catégorie visée doit être atteint. Il s'agit d'avoir une vision d'ensemble tout en s'appuyant sur des éléments factuels.

Faire un tour complet des extérieurs et relever le niveau général de propreté et d'entretien.

**Etat** : 1 : Insuffisant (par ex. : chemins d'accès, extérieurs dépendants de l'établissement non entretenus, espaces verts non tondus, parking avec des trous...) - 2 : Moyen - 3 : Bien - 4 : Excellent

**Propreté** : 1 : Insuffisant (par ex. : déchets,...) - 2 : Moyen - 3 : Bien - 4 : Excellent

### 4. Façades propres et en bon état

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Important : le contrôle de l'état et de la propreté consiste en une évaluation d'ensemble. Les points de contrôle et les exemples cités sont donnés à titre indicatif.

La vérification comprend l'examen de la façade, les toitures, les portes, fenêtres et éclairages. Pour que le critère soit validé, le niveau d'exigence requis pour la catégorie visée doit être atteint. Il s'agit d'avoir une vision d'ensemble tout en s'appuyant sur des éléments factuels. Faire un tour complet des extérieurs et relever le niveau général de propreté et d'état.

**Etat** : 1 : Insuffisant (par ex. : pierre rongée, besoin de ravalement,...) - 2 : Moyen (par ex. : huisseries dégradées,...) - 3 : Bien - 4 : Excellent

**Propreté** : 1 : Insuffisant (par ex. : façade noircie par la pollution,...) - 2 : Moyen - 3 : Bien - 4 : Excellent

Pour toutes les catégories le niveau minimal requis est 3 pour l'état et la propreté (moyenne de la somme de la note obtenue pour l'état et pour la propreté).

### 5. Parc ou jardin (au minimum 200 m<sup>2</sup>)

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérifier la cohérence avec la déclaration fournie dans le pré-diagnostic transmis à la commande. Si un doute existe, procéder à la mesure ou à la vérification sur plan.

**6. Bon état et propreté des jardins (si existants) et du mobilier de terrasse**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Important : le contrôle de l'état et de la propreté consiste en une évaluation d'ensemble. Les points de contrôle et les exemples cités sont donnés à titre indicatif.

La vérification comprend l'examen du jardin / du parc et de la terrasse. Pour que le critère soit validé, le niveau d'exigence requis pour la catégorie visée doit être atteint. Il s'agit d'avoir une vision d'ensemble tout en s'appuyant sur des éléments factuels. Faire un tour complet des extérieurs et relever le niveau général de propreté et d'entretien.

**Etat** : 1 : Insuffisant (par ex : mobilier de terrasse cassé, rouillé, jardin non entretenu,...) - 2 : Moyen (par ex. : le jardin n'est pas régulièrement entretenu -non désherbé, pas taillé,... le mobilier de terrasse est vieux et usagé, les coussins sont tâchés et délavés) - 3 : Bien (bon état général avec des améliorations marginales à apporter) - 4 : Excellent

**Propreté** : 1 : Insuffisant (par ex. : déchets, mobilier de terrasse sale,...) - 2 : Moyen (par ex. : feuilles non ramassées, ...) - 3 : Bien - 4 : Excellent

**7. Existence d'un éclairage approprié et en bon état**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Important : le contrôle de l'état consiste en une évaluation d'ensemble. Les points de contrôle et les exemples cités sont donnés à titre indicatif.

Vérifier si les abords, parkings, entrée, enseigne, terrasse bénéficient d'un dispositif d'éclairage. Pour les établissements 4 et 5\*, compléter cette vérification par un constat à la tombée de la nuit en client mystère. Un éclairage est approprié lorsqu'il permet au client de lire l'affichage des informations utiles à quelque heure que ce soit mais aussi lorsqu'il permet de se diriger vers l'entrée de l'établissement sans problème.

**Etat** : 1 : Insuffisant (ex. : luminaires cassés) - 2 : Moyen (ex. : luminaires vieillissants nécessitant d'être remplacés) - 3 : Bien - 4 : Excellent

Pour toutes les catégories, le niveau minimal requis est 3 pour l'état.

## **8. Mise en valeur des bâtiments par éclairage ou fleurissement**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme

Méthodologie d'évaluation :

Les éléments justifiant la conformité sont les suivants : présence d'élément végétal ou d'éclairage autre que l'enseigne et l'entrée de l'établissement. Pour les contrôles effectués en période hivernale, le constat de la présence de jardinières ou autres éléments permettant de distinguer un effort de valorisation par le fleurissement devra être effectué. Ce constat pourra être étayé par des photos de l'établissement présentées dans des documents commerciaux.

## Hall de réception et salons

### Hall de réception

## **9. Accès à l'hôtel indépendant au cas où l'exploitation comprend également au même niveau un restaurant ou un café**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

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.

En l'absence de restaurant et/ou de bar, ce critère est réputé acquis.

## **10. Les conditions d'accès aux services supplémentaires offerts par l'établissement sont portées à la connaissance du client de manière écrite**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Les conditions d'accès concernent les horaires, tarifs éventuellement pratiqués, le besoin éventuel de réservation, les règles éventuelles d'accès au service.

Pour que le critère soit validé, elles doivent être accessibles de manière écrite (affiche, classeur, livret, ...) dans le hall de réception.

Quand il existe un service concierge (cf. critère 182) ou un accueil personnalisé 24/24 rendant ce service par remise en main propre ou délivrance à toute heure de cette information, ce critère est validé.

## **11. La tenue et la présentation du personnel d'accueil doivent être propres et soignées**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Pour que le critère soit validé, le niveau d'exigence requis pour la catégorie visée doit être atteint. Il s'agit d'avoir une vision d'ensemble tout en s'appuyant sur des éléments factuels.

1 : Insuffisant (par ex. : vêtements tâchés,...) - 2 : Moyen (par ex. tenue négligée : vêtements froissés, débraillés, boutons manquants,...) - 3 : Bien - 4 : Excellent

Pour les catégories 1, 2, 3\*, le niveau minimal requis est 3.

Pour les catégories 4 et 5\*, le niveau requis est 4.

## **12. Chauffage dans le hall**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme

Ce critère est réputé acquis si l'absence de système de chauffage est justifiée par le climat

Méthodologie d'évaluation :

Vérification de l'existence d'un chauffage.

## **13. Climatisation dans le hall**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérification de l'existence d'une climatisation.

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

- a. 1\* : 20 m<sup>2</sup>
- b. 2\* : 30 m<sup>2</sup>
- c. 3\* : 50 m<sup>2</sup>
- d. 4\* : 70 m<sup>2</sup>
- e. 5\* : 90 m<sup>2</sup>

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme

Si l'hôtel compte moins de 15 chambres les surfaces cumulées pourront être minorées de 20% au maximum.

Méthodologie d'évaluation :

Déclaration de la surface et vérification sur place - Si l'hôtel compte moins de 15 chambres les surfaces cumulées pourront être minorées de 20% au maximum, soit un seuil minimum de

- a. 1\* : 16 m<sup>2</sup>
- b. 2\* : 24 m<sup>2</sup>
- c. 3\* : 40 m<sup>2</sup>
- d. 4\* : 56 m<sup>2</sup>
- e. 5\* : 72 m<sup>2</sup>

**15. Surface totale majorée**Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme

Bonification de 1 point par tranche de 10 % de surface supplémentaire, plafonnée à 5 points

Méthodologie d'évaluation :

Déclaration de la surface et vérification sur place - Bonification de 1 point par tranche de 10 % de surface supplémentaire, plafonnée à 5 points, soit respectivement pour chaque catégorie et par tranche de 10 % les seuils suivants :

- a. 1\* : 22m<sup>2</sup>, 24m<sup>2</sup>, 26m<sup>2</sup>, 28m<sup>2</sup>, 30m<sup>2</sup>
- b. 2\* : 33 m<sup>2</sup>, 36m<sup>2</sup>, 39m<sup>2</sup>, 42m<sup>2</sup>, 45 m<sup>2</sup>
- c. 3\* : 55 m<sup>2</sup>, 60m<sup>2</sup>, 65 m<sup>2</sup>, 70 m<sup>2</sup>, 75 m<sup>2</sup>
- d. 4\* : 77 m<sup>2</sup>, 84 m<sup>2</sup>, 91 m<sup>2</sup>, 98 m<sup>2</sup>, 105 m<sup>2</sup>
- e. 5\* : 99 m<sup>2</sup>, 108 m<sup>2</sup>, 117 m<sup>2</sup>, 126 m<sup>2</sup>, 135 m<sup>2</sup>

**Salon****16. Existence d'un espace salon**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

L'espace salon se caractérise par la présence d'un canapé, et/ ou fauteuils, d'une table basse. C'est un endroit où l'on peut attendre ou échanger au calme.

**17. Climatisation dans les salons**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérification de l'existence d'une climatisation.

## **18. Les installations et équipements de l'ensemble doivent être propres et en bon état**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Important : le contrôle de l'état et de la propreté consiste en une évaluation d'ensemble. Les points de contrôle et les exemples cités sont donnés à titre indicatif.

La vérification comprend l'examen des espaces d'accueil hall de réception, salon(s), salle de petit déjeuner, espace bar, et les parties communes de l'établissement. Pour que le critère soit validé, le niveau d'exigence requis pour la catégorie visée doit être atteint. Il s'agit d'avoir une vision d'ensemble tout en s'appuyant sur des éléments factuels. Faire un tour complet des espaces comprenant un examen général des murs, sols, mobilier et équipement, ouvertures,...

**Etat** : 1 : Insuffisant (par ex. : peinture craquelée, lézardes dans le mur, tâches d'humidité,...)  
 - 2: Moyen (par ex. : peintures, tapisseries à rafraîchir, moquettes durablement tâchées, mobilier (canapés, fauteuils usagés et non restaurés s'il s'agit de mobilier ancien,...) - 3 : Bien - 4 : Excellent

**Propreté** (Examen des plinthes, rideaux, angles, vitres, sous et sur les meubles,...) :

1 : Insuffisant (par ex. : toiles d'araignée, vitres sales...) - 2 : Moyen (par ex. meubles poussiéreux,...) - 3 : Bien - 4 : Excellent

## Réception et accueil

### **19. Existence d'un coffre fort à disposition du client dans l'hôtel**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Demande auprès du responsable et constat visuel.

### **20. Mise à disposition de chariots à bagages**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel. A demander si non observé. Il y en a au moins deux.

### **21. Mise à disposition d'équipements pour bébé : chaise haute, matériel pour réchauffer la nourriture, matelas à langer**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Demande auprès du responsable et constat visuel.

Salle de petit déjeuner

**22. Climatisation dans la salle petit déjeuner**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme

Ce critère devient optionnel en catégorie 5\* si l'absence de système de climatisation est justifiée par le climat.

Méthodologie d'évaluation :

Vérification de l'existence d'une climatisation.

Restaurant

**23. Climatisation dans le restaurant**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérification de l'existence d'une climatisation. Ce critère devient optionnel en catégorie 5\* si l'absence de système de climatisation est justifiée par le climat. Quand il a un statut obligatoire, ce critère est considéré comme acquis si l'établissement ne dispose pas de restaurant.

**24. Les horaires de tous les services sont affichés**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel. Quand il a un statut obligatoire, ce critère est considéré comme acquis si l'établissement ne dispose pas de restaurant.

Bar Salon

**25. Distributeurs automatiques avec boissons froides et boissons chaudes. Sa mise en place devient obligatoire lorsqu'un service boisson n'est pas assuré (bar, minibar)**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel. Vérifier l'état de fonctionnement. Le critère est considéré comme acquis si un room service ou un service bar ou un minibar est proposé.

Sanitaires communs**26. Sanitaire commun mixte homme – femme**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Il s'agit de sanitaires mis à la disposition de la clientèle de l'hôtel dans les espaces communs de l'établissement.

Equipement électrique des locaux communs**27. Eclairage en bon état de fonctionnement dans les couloirs, dégagements et locaux communs**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérifier l'état de fonctionnement de l'éclairage dans les couloirs, dégagements et locaux communs. En cas de non fonctionnement, s'assurer du caractère ponctuel facilement résoluble (par ex. ampoule grillée) ou du caractère durable (par ex. : installation électrique défectueuse).

**Etat** : 1 : Insuffisant (ex. : luminaires cassés) - 2 : Moyen (ex. : luminaires vieillissants nécessitant d'être remplacés) - 3 : Bien - 4 : Excellent

Pour les catégories 1, 2, 3\*, le niveau minimal requis est 3 pour l'état et la propreté (moyenne de la somme de la note obtenue pour l'état et pour la propreté).

Pour les catégories 4 et 5\*, le niveau requis est 4 pour l'état.

Téléphonie et communication**28. Téléphone à disposition 24 heures sur 24 à la réception**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme

Wifi, réseau ou tout équipement équivalent

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel. Si non constaté, demande et vérification des modes d'information proposés permettant l'accès 24/24. Il s'agit de vérifier la capacité de l'établissement à mettre à

disposition un téléphone 24/24 à la réception (c'est-à-dire l'espace de réception et d'accueil des clients).

## **29. Accès Internet dans les parties communes**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur les outils d'information de l'établissement (commerciaux et documents fournis dans l'établissement) et constat visuel (affichage,...). Pour les 4\* et 5\*, à tester en client mystère.

### *Chambre, salle de bains et sanitaires*

Noter systématiquement le n° des chambres visitées ne proposant pas l'équipement ou le service.

## **30. Les affichages sur les consignes de sécurité et les informations sur les prix des services doivent être visibles, propres et en bon état**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Pour être validé, le niveau requis pour l'état et le niveau requis pour la propreté doivent être atteints. La note obtenue est la moyenne des évaluations effectuées pour l'état et la propreté de l'équipement dans chacune des chambres inspectées, dont l'échantillonnage respecte les règles définies dans la deuxième partie du présent guide de contrôle.

**Etat** : 1 : Insuffisant - 2 : Moyen - 3 : Bien - 4 : Excellent

**Propreté** : 1 : Insuffisant - 2 : Moyen - 3 : Bien - 4 : Excellent

## **Surfaces**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme

Une tolérance de - 10% est accordée sur la surface minimale de la chambre, sanitaires compris pour un maximum de 20% des chambres.

Le seuil d'équipement des salles de bain est fixé à 75 % en 2\* et à 100 % à partir du 3\*.

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

Méthodologie d'évaluation :

Les surfaces des chambres sont déclarées dans le pré-diagnostic. Noter les numéros ou noms des chambres visitées et celles qui ne sont pas conformes à ce qui a été déclaré. Une

tolérance de - 10% est accordée sur la surface minimale de la chambre, sanitaires compris pour un maximum de 20% des chambres. La surface au sol est mesurée (les rangements ou placards sont pris en compte dans les surfaces).

### **31. Surface minimale pour chambre 1 personne hors sanitaires**

Seules les catégories 1 et 2\* ont une surface imposée « hors sanitaire »

- a. 1\* : 8 m<sup>2</sup>
- b. 2\* : 8 m<sup>2</sup>

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : Voir ci-dessus

Méthodologie d'évaluation :

Voir ci-dessus

### **32. Surface minimale pour chambre 2 personnes hors sanitaires**

Seules les catégories 1 et 2\* ont une surface imposée « hors sanitaire »

- a. 1\* : 9 m<sup>2</sup>
- b. 2\* : 9 m<sup>2</sup>

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : Voir ci-dessus

Méthodologie d'évaluation :

Voir ci-dessus

### **33. Surface minimale pour chambre 3 personnes hors sanitaires**

Seules les catégories 1 et 2\* ont une surface imposée « hors sanitaire »

- a. 1\* : 9 m<sup>2</sup>
- b. 2\* : 11 m<sup>2</sup>

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : Voir ci-dessus

Méthodologie d'évaluation :

Voir ci-dessus

### **34. Surface minimale pour chambre 4 personnes hors sanitaires**

Seules les catégories 1 et 2\* ont une surface imposée « hors sanitaire »

- a. 1\* : 13 m<sup>2</sup>
- b. 2\* : 14 m<sup>2</sup>

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : Voir ci-dessus

Méthodologie d'évaluation :

Voir ci-dessus

**35. Surface minimale des sanitaires**

Ce critère constitue une précision pour calculer la surface totale de la chambre lorsqu'elle est équipée d'une salle de bains complète :

- a. 1\* : majoration de 1,5 m<sup>2</sup>
- b. 2\* : majoration de 1,75 m<sup>2</sup>

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : Voir ci-dessus

Méthodologie d'évaluation :

Voir ci-dessus

**36. Surface minimale de la chambre 1 personne sanitaires compris**

- a. 1\* : 9,5 m<sup>2</sup>
- b. 2\* : 9,75 m<sup>2</sup>
- c. 3\* : 11,5 m<sup>2</sup>
- d. 4\* : 14 m<sup>2</sup>
- e. 5\* : 20 m<sup>2</sup>

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : Voir ci-dessus

Méthodologie d'évaluation : Voir ci-dessus

**37. Surface minimale de la chambre 2 personnes sanitaires compris**

- a. 1\* : 10,5 m<sup>2</sup>
- b. 2\* : 10,75 m<sup>2</sup>
- c. 3\* : 13,5 m<sup>2</sup>
- d. 4\* : 16 m<sup>2</sup>
- e. 5\* : 24 m<sup>2</sup>

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : Voir ci-dessus

Méthodologie d'évaluation :

Voir ci-dessus

**38. Surface minimale de la chambre 3 personnes sanitaires compris**

- a. 1\* : 10,5 m<sup>2</sup>
- b. 2\* : 12,75 m<sup>2</sup>
- c. 3\* : 14,5 m<sup>2</sup>

d. 4\* : 17 m<sup>2</sup>

e. 5\* : 26 m<sup>2</sup>

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : Voir ci-dessus

Méthodologie d'évaluation :

Voir ci-dessus

### **39. Surface minimale de la chambre 4 personnes sanitaires compris**

a. 1\* : 14,5 m<sup>2</sup>

b. 2\* : 15,75 m<sup>2</sup>

c. 3\* : 17,5 m<sup>2</sup>

d. 4\* : 20 m<sup>2</sup>

e. 5\* : 30 m<sup>2</sup>

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : Voir ci-dessus

Méthodologie d'évaluation :

Voir ci-dessus

### **40. Surface totale globalisée minimum de la chambre conforme**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : Voir ci-dessus

Méthodologie d'évaluation :

Voir ci-dessus

### **41. Surface totale de chambre majorée**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Bonification de 1 point par tranche de 10 % de surface de chambre hors sanitaires ou de surface de chambre sanitaires compris supplémentaire (selon la catégorie) dans au moins 50% des chambres. La bonification est plafonnée à 5 points.

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

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

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

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

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

Type de chambre	Surface minimale exigée	Surface minorée tolérée	Surface majorée de 10 %	Surface majorée de 20 %	Surface majorée de 30 %	Surface majorée de 40 %	Surface majorée de 50 %
<b>1 personne</b>	11,5	10,35	12,65	13,8	14,95	16,1	17,25
<b>2 personnes</b>	13,5	12,15	14,85	16,2	17,55	18,9	20,25
<b>3 personnes</b>	14,5	13,05	15,95	17,4	18,85	20,3	21,75
<b>4 personnes</b>	17,5	15,75	19,25	21	22,75	24,5	26,25

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

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

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

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

#### **42. Terrasse privée de l'établissement (50 m2 minimum)**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Surface déclarée dans le dossier avec vérification sur place.

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

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme

Bonification de 1 point par tranche de 25% supplémentaire.

Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées, rapprochée des éléments communiqués dans le pré-diagnostic. Bonification de 1 point par tranche de 25 % supplémentaire.

Les terrasses dont le nombre ne permet pas d'atteindre le seuil de 25 % seront assimilées à des balcons ou loggia et participeront à l'évaluation du critère 44.

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

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées, rapprochée des éléments communiqués dans le pré-diagnostic. Rappel : bonification de 1 point par tranche de 25 % supplémentaire.

#### Equipements et mobiliers (dont électriques)

#### **45. Les chambres sont équipées d'une télévision couleur avec télécommande dans au moins 50% des chambres en catégories 1 et 2 étoiles et dans 100% des chambres dans les catégories 3, 4 et 5 étoiles**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées, rapprochée des éléments communiqués dans le pré-diagnostic. L'état de fonctionnement est vérifié lors du contrôle dans les chambres visitées. Pour que le critère soit validé 100 % des chambres visitées doivent être dotées d'une télévision.

#### **46. Les chambres sont équipées d'une télévision couleur avec télécommande dans 100% des chambres**

##### Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme

Obligatoire si toutes les chambres ne sont pas équipées (valable pour les catégories 1 et 2 étoiles) Optionnel si toutes les chambres sont équipées (valable pour les catégories 1 et 2 étoiles). Ce critère est considéré acquis si 100% des chambres sont équipées.

##### Méthodologie d'évaluation :

Lorsque les hôtels en 1 et 2\* sont équipées à 100 % de télévision avec télécommande alors les points optionnels sont acquis. Ce critère ne s'applique pas pour les 3, 4 et 5\* puisque 100 % des chambres doivent être équipées. (Ce critère est noté en NA dans la grille figurant en annexe de l'arrêté pour les 3,4 et 5\*).

#### **47. Existence d'une salle équipée d'une télévision couleur**

##### Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme

Obligatoire si toutes les chambres ne sont pas équipées (valable pour les catégories 1 et 2 étoiles). Optionnel si toutes les chambres sont équipées (valable pour les catégories 1 et 2 étoiles). Ce critère est considéré acquis si 100% des chambres sont équipées.

##### Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel. Contrôle de l'état de fonctionnement de la TV.

Ce critère est obligatoire si toutes les chambres ne sont pas équipées (valable pour les catégories 1 et 2 étoiles). Ce critère est optionnel si toutes les chambres sont équipées (valable pour les catégories 1 et 2 étoiles).

#### **48. Télévision à écran plat dans toutes les chambres équipées d'une télévision**

##### Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

##### Méthodologie d'évaluation :

Le nombre de chambres doté d'un écran plat est mentionné dans le dossier de demande de classement. Vérification sur place dans l'échantillon de chambres visitées selon la déclaration effectuée. Vérification de l'état de fonctionnement.

#### **49. Possibilité d'accéder à des chaînes internationales dans toutes les chambres équipées d'une télévision**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme

Dans les catégories 4 et 5 étoiles : si la technique le permet

Méthodologie d'évaluation :

Vérification dans les chambres contrôlées. Les exemptions autorisées sont : établissement situé dans une zone d'ombre (pas de réception satellite) et ne disposant pas de l'accès au câble (présentation d'un justificatif).

#### **50. Possibilité d'accéder à des chaînes thématiques (sports, culture, enfants ...) dans toutes les chambres équipées d'une télévision**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérification dans les chambres contrôlées. Les dérogations autorisées : établissement situé dans une zone d'ombre (pas de réception satellite) et ne disposant pas de l'accès au câble (présentation d'un justificatif).

#### **51. Radio dans toutes les chambres**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme

Radio sur télévision acceptée

Méthodologie d'évaluation :

Vérification dans les chambres contrôlées de l'état de fonctionnement.

#### **52. Lecteur de DVD dans un minimum de 10% des chambres**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées, rapprochée des éléments communiqués dans le pré-diagnostic.

#### **53. Jeux vidéo dans un minimum de 10% des chambres**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées, rapprochée des éléments communiqués dans le pré-diagnostic.

## Literie

**54. Respect des dimensions minimales suivantes des lits dans 100 % de l'inventaire :**

- a. Dimension minimale du lit single soit 0,90 x 1,90
- b. Dimension minimale du lit double soit 1,40 x 1,90
- c. Dimension minimale des lits Twin soit 2x 0,80x 1,90

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

### Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées, rapprochée des éléments communiqués dans le pré-diagnostic. Ce critère est noté en NA pour la catégorie 5\* dans la grille de classement figurant en annexe I du présent arrêté.

**55. Mise en place de lits aux dimensions majorées suivantes dans 50 % de l'inventaire au minimum :**

- a. Equipement de Lit single d'au moins 1,20 X 2,00
- b. Equipement de Lit double d'au moins 1,60 X 2,00
- c. Equipement de Lit Twin d'au moins 2x 0,90x 2,00

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

### Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées rapprochée des éléments communiqués dans le pré-diagnostic. Les lits à l'italienne à dimension majorées sont acceptés.

**56. Lit supplémentaire pour bébé**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme

Sur demande lors de la réservation

### Méthodologie d'évaluation :

Vérification de la présence de lit supplémentaire en stock.

## **57. Oreiller supplémentaire**

### Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme

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

### Méthodologie d'évaluation :

A raison de 2 par personne au total (1 sur le lit et 1 rangé ou 2 sur le lit). Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.

## **58. Oreiller supplémentaire à disposition**

### Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

### Méthodologie d'évaluation :

Ce critère est noté en NA pour les catégories 3\* à 5\* dans la grille de classement figurant en annexe du présent arrêté.

## **59. Couverture supplémentaire**

### Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme

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.

### Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.

## **60. Couverture supplémentaire à disposition**

### Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

### Méthodologie d'évaluation :

Même règle de validation que le pour le critère 58. Le critère est réputé acquis si l'équipement est constitué d'une couette. Ce critère est noté en NA pour les catégories 3\* à 5\* dans la grille de classement figurant en annexe du présent arrêté.

## **61. Le linge de lit est propre et en bon état**

### Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme

### Méthodologie d'évaluation :

Important : le contrôle de l'état et de la propreté consiste en une évaluation d'ensemble. Les points de contrôle et les exemples cités sont donnés à titre indicatif. Pour que le critère soit validé, il doit atteindre le niveau d'exigence requis pour la catégorie visée. Il s'agit d'avoir une vision d'ensemble tout en s'appuyant sur des éléments factuels.

La méthode à adopter est la suivante : ouvrir le lit, commencer par un angle et ouvrir plus si des doutes existent quant à l'état du linge de lit. Regarder les taies, les housses, draps, alèzes, couvertures, dessus de lit, les oreillers et traversins.

Préciser les chambres non conformes le cas échéant et la nature de la non-conformité.

**Etat** : 1 : Insuffisant (par ex. : linge tâché, reprisé, effiloché, ...) - 2 : Moyen (par ex. : linge de lit rêche, vieilli,...) - 3 : Bien - 4 : Excellent

**Propreté** : 1 : Insuffisant (par ex : linge de lit sale, présence de poils, de cheveux,...) - 2 : Moyen (par ex : présence d'objets divers,...) - 3 : Bien - 4 : Excellent

## 62. La literie est propre et en bon état

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Important : le contrôle de l'état et de la propreté consiste en une évaluation d'ensemble. Les points de contrôle et les exemples cités sont donnés à titre indicatif.

Pour que le critère soit validé, il doit atteindre le niveau d'exigence requis pour la catégorie visée. Il s'agit d'avoir une vision d'ensemble tout en s'appuyant sur des éléments factuels.

La méthode à adopter est la suivante : évaluer la literie avec la main ou en s'asseyant dessus. En cas de doute, chambre humide, poussiéreuse, procéder à la vérification du matelas. Vérifier sous le lit également.

Préciser les chambres non conformes le cas échéant et la nature de la non-conformité.

**Etat** : 1 : Insuffisant (par ex : matelas vieux, lattes absentes,...) - 2 : Moyen (par ex : literie bruyante) - 3 : Bien - 4 : Excellent

**Propreté** : 1 : Insuffisant (par ex. literie sale,...) - 2 : Moyen (par ex. moutons,...) - 3 : Bien - 4 : Excellent

## Linge de toilette

### 63. Présence de linge de toilette en quantité suffisante

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Autant de linge de toilette (au moins 1 serviette par personne en 1 et 2\*, au moins 1 grande et 1 petite serviette par personne en 3, 4 et 5\*) que de personnes occupant effectivement la chambre. Constat visuel dans l'échantillon des chambres visitées.

#### **64. Possibilité d'obtenir du linge de toilette supplémentaire**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Entretien avec la direction, constat des espaces de stockage du linge de toilette supplémentaire mis à disposition.

#### **65. Peignoir**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des chambres visitées. Un peignoir par occupant.

### Equipement électrique de la chambre

#### **66. Eclairage général de la chambre en bon état**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérification de l'état de fonctionnement de l'éclairage dans toutes les chambres contrôlées.

Pour que le critère soit validé, il doit atteindre le niveau d'exigence requis pour la catégorie visée. Il s'agit d'avoir une vision d'ensemble tout en s'appuyant sur des éléments factuels.

**Etat** : 1 : Insuffisant (par ex. : l'éclairage général de la chambre ne fonctionne pas. Les luminaires sont cassés,...) - 2. Moyens (par ex. : traces de rouille, luminaires mal fixés,...)

3 : Bien - 4 : Excellent

#### **67. Point lumineux sur bureau ou table**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des chambres visitées. Le point lumineux dédié à proximité immédiate du bureau ou de la table est accepté.

#### **68. Eclairage en tête de lit avec interrupteur indépendant**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des chambres visitées.

### **69. Liseuse en tête de lit**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des chambres visitées.

### **70. Prise de courant libre dans la chambre**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des chambres visitées.

### **71. Prise de courant libre supplémentaire près du lit**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des chambres visitées.

### **72. Prise de courant libre supplémentaire près de la table ou du bureau**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des chambres visitées.

### **73. Lampe ou lampadaire supplémentaire**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des chambres visitées.

### **74. Interrupteur éclairage central près du lit (Va et vient)**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des chambres visitées.

### **75. L'ensemble des équipements électriques sont propres et en bon état**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Important : le contrôle de l'état et de la propreté consiste en une évaluation d'ensemble. Les points de contrôle et les exemples cités sont donnés à titre indicatif.

Vérification de l'état de fonctionnement de tous les équipements électriques.

Pour que le critère soit validé, il doit atteindre le niveau d'exigence requis pour la catégorie visée. Il s'agit d'avoir une vision d'ensemble tout en s'appuyant sur des éléments factuels.

Pour être validé, le niveau requis pour l'état et le niveau requis pour la propreté doivent être atteints. La note obtenue est la moyenne des évaluations effectuées pour l'état et la propreté de l'équipement dans chacune des chambres inspectées, dont l'échantillonnage respecte les règles définies dans la deuxième partie du présent guide de contrôle.

**Etat** : 1 : Insuffisant (par ex. : les équipements électriques ne fonctionnent pas) - 2 : Moyen (par ex. : les équipements électriques sont vieux et obsolètes) - 3 : Bien - 4 : Excellent

**Propreté** : 1 : Insuffisant (par ex : équipements sales) - 2 : Moyen (par ex : équipements avec un peu de poussière) - 3 : Bien - 4 : Excellent

### **76. Variateur permettant de moduler l'ambiance lumineuse**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel avec vérification de l'état de fonctionnement dans l'échantillon de chambres visitées.

Ce critère est validé si la chambre est équipée de plusieurs points lumineux permettant de moduler l'intensité lumineuse.

## Equipement mobilier de la chambre

### **77. Penderie ou système équivalent équipée de cintres de qualité**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des chambres visitées. Il y a au moins 4 cintres identiques et 1 cintre à pinces par chambre. Cintres "pressing" non tolérés.

### **78. Penderie fermée équipée de cintres de qualité**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des chambres visitées.

### **79. Rangement étagé à plat pour le linge**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme

Sous forme d'étagère ou de commode

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des chambres visitées.

### **80. Présence d'une tablette de chevet**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation : Constat visuel dans l'échantillon des chambres visitées.

### **81. Présence d'une assise minimum par chambre et de deux assises par chambre double à partir de la catégorie 3 étoiles**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des chambres visitées.

### **82. Présence d'assises supplémentaires**

1 assise par occupant possible de la chambre et comportant au minimum :

- 1 chaise et 1 fauteuil ou banquette en catégorie 3 étoiles
- 1 chaise et 2 fauteuils en catégorie 4 étoiles
- 2 chaises et 2 fauteuils en catégorie 5 étoiles

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des chambres visitées.

### **83. Table**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme

La table peut être remplacée par un bureau

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des chambres visitées.

### **84. Table ou desserte supplémentaire**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des chambres visitées.

### **85. Porte-bagages**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme

Le critère est réputé acquis si le porte-bagage est pliant ou si un meuble ou support présente une fonction équivalente au porte-bagages.

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des chambres visitées.

### **86. Miroir, Miroir en pied à partir de la catégorie 2 étoiles**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des chambres visitées. Critère non validé s'il n'y a pas au moins un miroir en pied dans la chambre à partir du 2\*.

### **87. Minibar**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation : Constat visuel dans l'échantillon des chambres visitées.

### **88. Corbeille**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des chambres visitées.

### **89. Les équipements et mobiliers sont propres et en bon état**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

#### Méthodologie d'évaluation :

Important : le contrôle de l'état et de la propreté consiste en une évaluation d'ensemble. Les points de contrôle et les exemples cités sont donnés à titre indicatif.

Constat visuel dans toutes les chambres contrôlées (l'espace comprend le contrôle de l'espace d'habitation pour le client à savoir : la/ les pièces de vie - chambre, salon dans le cas d'une suite, et la salle de bain). Les murs, les sols, le mobilier, les équipements sont contrôlés ainsi que l'état de fonctionnement des équipements électriques. Examiner les plinthes, les rideaux, les angles, les vitres, sous et sur les meubles. Dans le cas des hôtels 1 ou 2\* dont les salles de bain sont situées à l'extérieur, l'état et la propreté de ces équipements sont englobés par ce critère.

Pour que le critère soit validé, il doit atteindre le niveau d'exigence requis pour la catégorie visée. Il s'agit d'avoir une vision d'ensemble tout en s'appuyant sur des éléments factuels.

**Etat** : 1 : Insuffisant (par ex. : peinture craquelée, lézardes dans le mur, mobilier / équipement cassé, usagé, lino troué ou endommagé, traces d'humidité, joints noircis dans la salle de bain ...) - 2 : Moyen (par ex. : peintures, tapisseries, moquettes passées, grandes tâches visibles - le mobilier est usagé et non restauré s'il s'agit de mobilier ancien,...) - 3 : Bien - 4 : Excellent

**Propreté** : (examen des plinthes, rideaux, angles, vitres, sous et sur les meubles,...) : 1 : Insuffisant (toiles d'araignée, insectes, très poussiéreux...) - 2 : Moyen (traces de poussières apparentes,...) - 3 : Bien - 4 : Excellent

### **90. Téléphone dans la chambre avec accès extérieur**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

#### Méthodologie d'évaluation :

Information communiquée dans le dossier de demande de classement. Constat dans l'échantillon des chambres visitées.

### **91. Téléphone avec " Sélection directe à l'arrivée"**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

#### Méthodologie d'évaluation :

Il s'agit de la capacité à pouvoir être directement joint dans sa chambre d'hôtel.

## **92. Chambre équipée d'une prise ADSL ou d'accès Wifi**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme

Dans les catégories 4 et 5 étoiles : si la technique le permet (car le critère est obligatoire).

Méthodologie d'évaluation :

Constat dans l'échantillon des chambres visitées. A tester en situation réelle lors de la consommation mystère. Si ce critère est validé, le critère 94 est automatiquement validé.

## **93. Accès internet dans 25% des chambres au minimum**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

A demander au responsable d'établissement, vérifier également l'information apportée dans les outils de communication de l'établissement. Ce critère est noté NA dans la grille de classement pour les catégories 4 et 5\* pour lesquelles les chambres doivent être équipées à 100 %. Ce critère est non cumulatif avec le critère 94 si ce dernier est validé par un hôtel demandant la catégorie 1, 2 ou 3\*.

## **94. Accès internet dans toutes les chambres**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat dans l'échantillon des chambres visitées. (A tester également en situation réelle lors de la visite mystère pour les catégories 4 et 5\*). Si le critère 92 est validé, ce critère est automatiquement validé.

## Equipements sécurité des clients

### **95. Coffre fort dans la chambre**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des chambres visitées.

## **96. Judas**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des chambres visitées.

## **97. Dispositif complémentaire de sécurisation de la chambre**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Les dispositifs complémentaires communément recensés sont : cadenas sur serrure électronique, dispositif complémentaire de prévention d'intrusion,...

Constat dans l'échantillon des chambres visitées

## Equipements pour le confort des clients

### **98. Dispositif de réveil**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme

Indépendant ou service

Méthodologie d'évaluation :

Constat dans l'échantillon des chambres visitées avec par exemple la notice d'information donnée au client dans la chambre. Si le critère 200 est validé, le critère 98 est automatiquement validé.

### **99. Chauffage**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme

Sauf exception justifiée par le climat

Méthodologie d'évaluation :

Vérification de l'existence d'un chauffage. Sauf exception justifiée par le climat.

### **100. Climatisation**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme

Dans les catégories 4 et 5\* : avec possibilité de réglage individuel et sauf exception justifiée par le climat

Méthodologie d'évaluation :

Vérification de l'existence de la climatisation. Dans les catégories 4 et 5\* : avec possibilité de réglage individuel et sauf exception justifiée par le climat

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

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

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

**102. Confort acoustique : toutes précautions techniques devront être prises pour assurer une isolation suffisante conformément aux règlements régissant la construction**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme

Conforme au permis de construire et aux règles de construction pour les nouveaux hôtels.

Méthodologie d'évaluation :

Déclaration par l'établissement dans le pré-diagnostic des précautions techniques identifiées : joints isophoniques, seuils suisse, double vitrage. Pour le renouvellement, cela sera conditionné aux réclamations clients.

Equipements complémentaires

**103. Mise à disposition d'un fax et/ou d'une imprimante dans la chambre sur demande**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérification de la capacité à mettre à disposition un fax et/ou une imprimante sur demande (demander à constater le lieu où est stocké le matériel, éventuellement à vérifier dans le livret d'accueil).

**104. Mise à disposition d'un ordinateur dans la chambre sur demande**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérification de la capacité à mettre à disposition d'un ordinateur sur demande (demander à constater le lieu où est stocké le matériel, éventuellement à vérifier dans le livret d'accueil).

### **105. Valet**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des chambres visitées.

### **106. Equipement de repassage individuel**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des chambres visitées.

### **107. Nécessaire correspondance**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des chambres visitées.

### **108. Nécessaire à chaussures**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des chambres visitées.

### **109. Nécessaire à couture**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des chambres visitées.

### **110. Suites ou appartements comprenant une ou deux chambres pouvant être transformées en salons dans 10 % des chambres au minimum**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Information communiquée dans le pré-diagnostic. Quand c'est le cas et quand c'est possible, vérification sur plan et/ou dans les outils de communication de l'hôtel, et contrôle d'une chambre supplémentaire présentant ce cas de figure.

### **111. Existence d'une entrée dans 50% des chambres au minimum**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Sas fermé. Constat dans l'échantillon des chambres visitées complété des éléments communiqués dans le pré-diagnostic.

### **NN Bloc kitchenette, disposant d'une ventilation spécifique obligatoire, toléré dans les hôtels**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme

Tolérance pour permettre un classement hôtel

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

## Sanitaires privés

### **112. Dans toutes les chambres, sanitaires ainsi équipés : lavabo, eau courante chaude et froide 24 heures sur 24, robinet mélangeur, point lumineux en bon état**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat dans l'échantillon des chambres visitées. Pour que ce critère soit validé, tous les items doivent être constatés. Eléments non tolérés sur l'état du point lumineux : système d'éclairage cassé, rouillé, visiblement dégradé par manque d'entretien, ne fonctionnant pas.

### **113. Salles de bain ou de douche particulières équipées de douche ou baignoire, WC et lavabo dans 75% des chambres dans la catégorie 2 étoiles et 100% des chambres dans les catégories 3, 4 et 5 étoiles**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat dans l'échantillon des chambres visitées. La salle de bain n'est pas nécessairement cloisonnée, elle peut être ouverte sur la chambre. Ce critère est noté NA dans la grille de classement pour la catégorie 1\*.

**114. Salles de bain ou de douche particulières équipées de douche ou baignoire, WC et lavabo dans 50% des chambres pour la catégorie 1 étoile.**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat dans l'échantillon des chambres visitées. La salle de bain n'est pas nécessairement cloisonnée, elle peut être ouverte sur la chambre. Ce critère est noté NA dans la grille de classement pour les catégories 2 à 5\*.

**115. Salles particulières de bain ou de douche équipées de douche ou baignoire, WC et lavabo dans 100% des chambres pour les catégories 1 et 2 étoiles.**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat dans l'échantillon des chambres visitées. La salle de bain n'est pas nécessairement cloisonnée, elle peut être ouverte sur la chambre. Ce critère est noté NA dans la grille de classement pour les catégories 3 à 5\*.

Toilettes séparées de la salle de bains

**116. WC indépendants de la salle de bains dans 50% des chambres**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme

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 % de WC sont indépendants et fermés.

Méthodologie d'évaluation :

Constat dans l'échantillon des chambres visitées. 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 % de WC sont indépendants et fermés.

### **117. WC indépendants de la salle de bains dans 100% des chambres**

#### Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme

L'option n'est pas applicable dans le cas d'une salle de bains ouverte sur la chambre car le WC doit être indépendant et fermé. Les points se cumulent avec la ligne précédente.

#### Méthodologie d'évaluation :

Constat dans l'échantillon des chambres visitées. 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.

### Douches et baignoires séparées

### **118. Existence d'une douche et d'une baignoire séparées dans 50% des chambres. Si la chambre est équipée seulement d'une baignoire, elle doit être alors équipée d'un dispositif de douche.**

#### Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

#### Méthodologie d'évaluation :

Constat dans l'échantillon des chambres visitées complété des informations communiquées dans le pré-diagnostic. Si sur les chambres contrôlées, aucune des chambres n'est dotée d'une douche et d'une baignoire, il est nécessaire de demander à voir une chambre supplémentaire équipée d'une douche et d'une baignoire. Pour que ce critère soit validé, il faut qu'au moins 50 % des chambres soient équipées d'une baignoire séparée d'une douche et que les autres chambres équipées d'une baignoire seulement bénéficient d'un dispositif de douche.

### **119. Existence d'une douche et d'une baignoire séparées dans 100% des chambres.**

#### Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme

Les points se cumulent avec la ligne précédente

#### Méthodologie d'évaluation :

Constat dans l'échantillon des chambres visitées complété des informations communiquées dans le pré-diagnostic.

### Equipement des salles de bains

### **120. 2 points lumineux dont 1 sur lavabo**

#### Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des chambres visitées.

**121. 1 prise de courant rasoir**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des chambres visitées.

**122. Sèche-cheveux**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des chambres visitées qu'un sèche- cheveux est mis à disposition du client.

**123. Téléphone dans la salle de bain**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat dans l'échantillon des chambres visitées. Ce critère est validé quand il existe un téléphone sans fil dans la chambre. La présence de téléphone dans les sanitaires est acceptée pour la validation de ce critère.

**124. Bidet dans 25% des chambres au minimum.**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation

Constat dans l'échantillon des chambres visitées complété des informations communiquées dans le pré-diagnostic.

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

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme

Le nécessaire d'hygiène comporte au minimum une brosse à dent, un peigne, un rasoir jetable, un produit pour rasage, une protection féminine

Méthodologie d'évaluation :

Le kit comprend au moins :

- pour les hommes : une brosse à dent, un peigne, un rasoir jetable, un produit pour rasage
- pour les femmes : une brosse à dent, un peigne, une protection féminine

Vérification de la capacité de l'établissement à pouvoir en mettre à disposition : demande de contrôle de l'espace où sont stockés les accessoires constituant le nécessaire à hygiène.

**126. Produits d'accueil (savon, gel, shampoing,..)**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des chambres visitées.

Salles de bains ou de douches communes

**127. Minimum d'une salle de bain ou de douche équipée de douche ou baignoire, WC et lavabo pour 8 chambres en catégorie 1 étoile et pour 4 chambres en catégorie 2 étoiles ne disposant pas de salles de bain ou de douche particulières dans les chambres, avec au minimum une salle par étage**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Ce critère est considéré comme acquis si toutes les chambres si toutes les chambres sont équipées d'une salle de bain ou de douche. Ce critère est noté NA dans la grille de classement pour les catégories 3 à 5\*.

WC communs

**128. Minimum d'un WC commun pour 8 chambres en catégorie 1 étoile et pour 4 chambres en catégorie 2 étoiles\* ne disposant pas de WC, avec 1 au minimum par étage**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme

Le critère est réputé acquis si toutes les chambres sont équipées de WC.

Méthodologie d'évaluation :

Ce critère est noté NA dans la grille de classement pour les catégories 3 à 5\*.

## Équipement électrique des salles de bain communes

### **129. 1 éclairage central**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel. Ce critère est considéré acquis si toutes les chambres sont équipées d'une salle de bain ou de douche.

### **130. 1 prise de courant rasoir**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Ce critère est considéré acquis si toutes les chambres sont équipées d'une salle de bain ou de douche. Ce critère est également considéré acquis quand le coin lavabo de la chambre non équipée d'une salle de bain, dispose d'une prise de courant libre.

## **Equipements spécifiques**

### Locaux et équipements spécifiques

#### **131. Mise à disposition d'une lingerie réservée aux clients (lave-linge et sèche-linge)**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

#### **132. Mise à disposition du matériel de repassage (fer + table à repasser)**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

### **133. Local de repassage à disposition des clients**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

### **134. Machine à cirer les chaussures**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

## **Parkings et garages**

### **135. Existence d'un parking privatif**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel. Places de parking réservées acceptées. Places mises à disposition du client acceptées.

### **136. Existence d'un garage privatif**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

### **137. Existence d'un parking à vélos**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel. Pour que le critère soit validé, l'établissement doit disposer d'un espace équipé d'un système pour pouvoir installer et attacher des vélos.

## **Services annexes**

### **138. Navette privée d'accès à l'hôtel**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérification du caractère effectif du service dans les outils de communication numérique et papier de l'établissement complétée des informations communiquées dans le pré-diagnostic. Cette vérification est complétée le cas échéant par un entretien avec le responsable.

### **139. Journaux dans les parties communes**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

## **Jeux de plein air**

### **140. Tennis**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Constat visuel.

### **141. Mini golf**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

### **142. Espace de jeux pour enfants comportant au moins deux agrès**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

## **Equipement intérieur de divertissement**

### **143. Salle de jeux de société intérieure**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourismeMéthodologie d'évaluation :

Constat visuel. Il s'agit d'un espace dont la fonction peut varier, où la pratique des jeux de société est possible.

**144. Espace de jeux pour enfants comportant un choix de jeux pour tous âges jusqu'à 12 ans**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

**145. Présence d'un billard**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

**Autres équipements**

**146. Existence d'un espace de remise en forme (fitness) propre et en bon état**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme

Si ces équipements existent, ils doivent être équipés selon les standards minimum admis et répondre aux exigences sanitaires.

Méthodologie d'évaluation :

Important : le contrôle de l'état et de la propreté consiste en une évaluation d'ensemble. Les points de contrôle et les exemples cités sont donnés à titre indicatif.

Définition des standards minimaux d'un centre de remise en forme : espace dédié et contigu permettant un accès immédiat ou quasi immédiat au service. L'espace propose un accès privilégié aux clients de l'établissement comprenant un niveau d'équipement cohérent avec la taille de l'établissement. La cohérence est laissée à l'appréciation du contrôleur.

Pour que le critère soit validé, il doit atteindre le niveau d'exigence requis pour la catégorie visée. Il s'agit d'avoir une vision d'ensemble tout en s'appuyant sur des éléments factuels.

**Etat : 1** : Insuffisant (par ex. : machines cassées, murs en mauvais état,...) - **2** : Moyen (par ex. vieux équipements, salle méritant d'être rafraîchie,...) - **3** : Bien - **4** : Excellent

**Propreté** : 1 : Insuffisant (par ex. : machines sales,...) - 2 : Moyen (par ex. traces fréquentes de poussière,...) - 3 : Bien - 4 : Excellent

### 147. Existence d'un spa propre et en bon état

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme

Si ces équipements existent, ils doivent être équipés selon les standards minimum admis et répondre aux exigences sanitaires.

#### Méthodologie d'évaluation :

Important : le contrôle de l'état et de la propreté consiste en une évaluation d'ensemble. Les points de contrôle et les exemples cités sont donnés à titre indicatif.

Est considéré comme spa un espace de bien-être équipé par exemple d'un jacuzzi et/ou d'un sauna et/ou d'un hammam. Pour valider le critère, l'espace doit être composé au moins de deux équipements significatifs.

Pour que le critère soit validé, il doit atteindre le niveau d'exigence requis pour la catégorie visée. Il s'agit d'avoir une vision d'ensemble tout en s'appuyant sur des éléments factuels. Ce critère pourra être ajusté selon les premières visites.

**Etat** : 1 : Insuffisant (par ex. : équipement ostensiblement endommagé,...) - 2 : Moyen (par ex : équipement apparemment vieux,...) - 3 : Bien - 4 : Excellent

**Propreté** : 1 : Insuffisant - 2 : Moyen - 3 : Bien - 4 : Excellent

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

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme

Si ces équipements existent, ils doivent être équipés selon les standards minimum admis et répondre aux exigences sanitaires.

#### Méthodologie d'évaluation :

Important : le contrôle de l'état et de la propreté consiste en une évaluation d'ensemble. Les points de contrôle et les exemples cités sont donnés à titre indicatif.

Dès lors qu'elle est en pleine terre, la piscine doit au moins faire 8m\*4m.

Pour que le critère soit validé, il doit atteindre le niveau d'exigence requis pour la catégorie visée. Il s'agit d'avoir une vision d'ensemble tout en s'appuyant sur des éléments factuels.

**Etat** : 1 : Insuffisant (par ex. : abords directs non entretenus,...) - 2 : Moyen - 3 : Bien - 4 : Excellent

**Propreté** : 1 : Insuffisant (par ex. : eau sale, trouble,...) - 2 : Moyen - 3 : Bien - 4 : Excellent

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

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme

Si ces équipements existent, ils doivent être équipés selon les standards minimum admis et répondre aux exigences sanitaires.

Méthodologie d'évaluation :

Important : le contrôle de l'état et de la propreté consiste en une évaluation d'ensemble. Les points de contrôle et les exemples cités sont donnés à titre indicatif. Couloir de nage accepté. Pour que le critère soit validé, il doit atteindre le niveau d'exigence requis pour la catégorie visée. Il s'agit d'avoir une vision d'ensemble tout en s'appuyant sur des éléments factuels.

**Etat :** 1 : Insuffisant - 2 : Moyen - 3 : Bien - 4 : Excellent  
**Propreté :** 1 : Insuffisant (par ex. : eau sale ou trouble,...) - 2 : Moyen - 3 : Bien - 4 : Excellent

**150. Existence d'un business corner propre et en bon état**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Important : le contrôle de l'état et de la propreté consiste en une évaluation d'ensemble. Les points de contrôle et les exemples cités sont donnés à titre indicatif.

Le business corner / le coin affaires est un PC avec accès à internet, le logiciel correspondant ainsi que les logiciels de bureautique et une imprimante. Pour que le critère soit validé, il doit atteindre le niveau d'exigence requis pour la catégorie visée. Il s'agit d'avoir une vision d'ensemble tout en s'appuyant sur des éléments factuels.

**Etat :** 1 : Insuffisant (par ex : espace de travail en mauvais état, appareils en panne,...) - 2 : Moyen (par ex. : mobilier de l'espace de travail usagé, vieux appareils,...) - 3 : Bien - 4 : Excellent

**Propreté :** 1 : Insuffisant - 2 : Moyen - 3 : Bien - 4 : Excellent

**151. Existence d'une salle de réunion pouvant accueillir 15 personnes au minimum, propre et en bon état**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Important : le contrôle de l'état et de la propreté consiste en une évaluation d'ensemble. Les points de contrôle et les exemples cités sont donnés à titre indicatif.

Constat visuel - Pour que le critère soit validé, il doit atteindre le niveau d'exigence requis pour la catégorie visée. Il s'agit d'avoir une vision d'ensemble tout en s'appuyant sur des

éléments factuels sur toutes les salles de réunions proposées par l'établissement. Les sols, murs équipements, ouvertures, angles et huisseries sont examinées.

**Etat** : 1 : Insuffisant (par ex. : peinture craquelée, lézardes dans le mur, mobilier / équipement cassé, usagé, lino troué ou endommagé, traces d'humidité,...) - 2 : Moyen (par ex. : peintures, tapisseries, moquettes passées, grandes tâches visibles - le mobilier est usagé et non restauré s'il s'agit de mobilier ancien,...) - 3 : Bien - 4 : Excellent

**Propreté** : 1 : Insuffisant - 2 : Moyen - 3 : Bien - 4 : Excellent

### 152. Existence d'une plage privée, propre

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Important : le contrôle de l'état et de la propreté consiste en une évaluation d'ensemble. Les points de contrôle et les exemples cités sont donnés à titre indicatif. Il s'agit de plage privée ou concédée prioritairement réservée à la clientèle de l'établissement. La plage peut être en bord de mer, de lac ou de rivière.

Constat visuel - Pour que le critère soit validé, la plage doit exister et être propre.

**Propreté** : 1 : Insuffisant (par ex. : présence de déchets,...) - 2 : Moyen - 3 : Bien - 4 : Excellent

### 153. Existence d'un local pour vélos, propre et en bon état

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Important : le contrôle de l'état et de la propreté consiste en une évaluation d'ensemble. Les points de contrôle et les exemples cités sont donnés à titre indicatif.

Constat visuel. Pour que le critère soit validé, il doit atteindre le niveau d'exigence requis pour la catégorie visée. Il s'agit d'un local dédié avec un dispositif de rangement du vélo.

L'état et la propreté sont évalués sur une échelle de 1 à 4.

**Etat** : 1 : Insuffisant - 2 : Moyen - 3 : Bien - 4 : Excellent

**Propreté** : 1 : Insuffisant - 2 : Moyen - 3 : Bien - 4 : Excellent

### 154. Existence d'un local pour skis, propre et en bon état

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Important : le contrôle de l'état et de la propreté consiste en une évaluation d'ensemble. Les points de contrôle et les exemples cités sont donnés à titre indicatif.

Constat visuel. Pour que le critère soit validé, il doit atteindre le niveau d'exigence requis pour la catégorie visée. Il s'agit d'avoir une vision d'ensemble tout en s'appuyant sur des éléments factuels sur toutes les salles de réunions proposées par l'établissement.

**Etat** : 1 : Insuffisant - 2 : Moyen - 3 : Bien - 4 : Excellent

**Propreté** : 1 : Insuffisant - 2 : Moyen - 3 : Bien - 4 : Excellent

## **Ascenseurs**

Important :

- Selon la configuration du lieu, une tolérance peut être acceptée pour un établissement dont l'ascenseur ne desservirait pas le dernier étage ou un inter-étage sous réserve que le client en soit informé et qu'en cas de difficulté de déplacement, une alternative lui soit proposée.
- Si l'établissement n'a pas d'étage le critère obligatoire est réputé acquis.
- Si l'hôtel est composé de plusieurs bâtiments, le bâtiment abritant le plus grand nombre de chambres doit être équipé selon les normes définies dans la grille d'annexe. L'absence d'ascenseur dans un bâtiment annexe est tolérée si la capacité totale de l'hôtel ne dépasse pas trente chambres.
- Un établissement ne peut valider qu'un seul critère optionnel en plus du critère obligatoire.

### **155. 5 niveaux (4 étages) ou plus**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Ce critère est noté en NA dans la grille de classement pour les catégories 3, 4 et 5\* qui doivent valider respectivement le critère obligatoire 156, 157 et 158. Ce critère est obligatoire pour les établissements prétendant à la catégorie 2\*. Il est optionnel pour les établissements prétendant à la catégorie 1\*, qui si ils valident ce critère optionnel, ne valident pas dans le décompte les critères 156, 157, 158.

### **156. 4 niveaux (3 étages)**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Ce critère est noté en NA dans la grille de classement pour les catégories 4 et 5\* qui doivent valider respectivement le critère obligatoire 157 et 158. Ce critère est obligatoire pour les

établissements prétendant à la catégorie 3\*. Il est optionnel pour les établissements prétendant à la catégorie 1\* ou 2\*, qui si ils valident ce critère optionnel, ne valident pas dans le décompte les critères 157 et 158.

### **157. 3 niveaux (2 étages)**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Ce critère est noté en NA dans la grille de classement pour la catégorie 5\* qui doit valider le critère obligatoire 158. Ce critère est obligatoire pour les établissements prétendant à la catégorie 4\*. Il est optionnel pour les établissements prétendant à la catégorie 1\* ou 2\* ou 3\*, qui si ils valident ce critère optionnel, ne valident pas dans le décompte le critère 158.

### **158. 2 niveaux (1étage)**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Pour le 5\*, un ascenseur est obligatoire à partir d'un étage.

Il est optionnel pour les établissements prétendant à la catégorie 1\* ou 2\* ou 3\* ou 4\*. Le critère est alors validé si l'établissement dispose d'un unique étage. Si l'établissement est constitué de plusieurs étages l'option est validée selon le nombre d'étages correspondant au critère optionnel soit respectivement :

- 157 si l'établissement dispose de 2 étages dans le cas d'un établissement prétendant à la catégorie 1\* ou 2\* ou 3\*.
- 156 si l'établissement dispose de 3 étages dans le cas d'un établissement prétendant à la catégorie 1\* ou 2\*.
- 155 si l'établissement dispose de 4 étages ou plus dans le cas d'un établissement prétendant à la catégorie 1\*.

### **159. Monte-charge ou 2ème ascenseur**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

## Chapitre 2 - Services au Client

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

#### **160. Mise à disposition de la présente grille de classement ou de son résumé sur demande**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Demande d'accès à la présente grille ou à son résumé. Ce critère est réputé acquis pour tous les classements effectués avant l'entrée en vigueur de la loi de modernisation et de développement des services touristiques sur la partie relative à la mise en œuvre du classement hôtelier.

#### **161. Existence et utilisation d'un support d'information commerciale au choix**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel. Le support d'information commerciale est papier ou numérique. Ce critère est automatiquement acquis si le critère 166 est validé.

#### **162. Support d'information commerciale dans une langue étrangère**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel - Les points se cumulent avec la ligne précédente. Ce critère est automatiquement acquis si le critère 166 est validé.

#### **163. Support d'information commerciale dans deux langues étrangères dont l'anglais**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme

Les points se cumulent avec la ligne précédente

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel - Les points se cumulent avec la ligne précédente.

### **164. Support d'information commerciale dans trois langues étrangères dont l'anglais**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme

Les points se cumulent avec la ligne précédente.

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel - Les points se cumulent avec la ligne précédente.

### **165. Les informations diffusées sont actualisées et correspondent aux prestations de l'établissement**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

La vérification de ce critère, selon la nature des informations données dans le document, est à mettre en correspondance avec les pratiques effectives de l'établissement. Il est validé si ce qui est indiqué est effectivement pratiqué.

### **166. Existence d'un site internet en 2 langues**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme

Dont la langue française

Méthodologie d'évaluation :

Constat amont à la visite d'un site internet en 2 langues dont la langue française.

## Traitement de la réservation

### **167. Réponse dans un délai de 5 sonneries pendant les heures d'ouverture de l'accueil.**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Ce critère est vérifié dans le cadre d'une réservation mystère. S'il s'agit d'une bande sonore, la réponse doit être donnée dans un délai de 20 secondes.

Charge à l'établissement de prouver a posteriori toute impossibilité technique ne lui ayant pas permis de répondre au téléphone (ligne coupée, ...)

**168. Existence d'un répondeur qui laisse la possibilité de laisser un message ou d'entendre un message qui présente les heures d'ouverture de la réception et les autres informations utiles**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme

Le critère est considéré acquis si la réservation est possible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 auprès d'un(e) réceptionniste.

Méthodologie d'évaluation :

A vérifier lors de la réservation mystère. Lorsqu'il n'y a pas de possibilité de le constater, à vérifier lors du contrôle sur place.

**169. Une reformulation des caractéristiques de la réservation est effectuée**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Critère non validé si les caractéristiques de la réservation essentielles ne sont pas reprises : nombre de personnes, dates du séjour, énoncé du nom, prix. Pour les catégories 4 et 5\*, ce critère est à vérifier en consommation mystère.

**170. La réservation est toujours possible pendant les heures d'ouverture de la réception**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

A vérifier lors de la réservation mystère. Vérification à compléter par un examen des outils de communication de l'établissement et par un entretien avec le responsable.

**171. La réservation est possible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 qu'elle soit numérique ou orale**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

A vérifier lors de la réservation mystère. Vérification à compléter par un examen des outils de communication de l'établissement et par un entretien avec le responsable.

## **172. Possibilité de confirmation détaillée de la réservation sur demande par mail, courrier ou fax dans un délai de 24 heures et 7 jours sur 7**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Demander dans la réservation mystère un retour par courriel. Si cela est rendu impossible pour quelque motif que ce soit, demander au responsable lors de la visite de contrôle, des exemples de confirmation détaillée de la réservation.

## Réception et Accueil

### Présence minimale pour l'accueil

#### **173. Respect de la présence minimale pour l'accueil**

- a. 1\* : 8 h min. par jour
- b. 2\* : 10 h min. par jour
- c. 3\* : 12 h min. par jour
- d. 4\* : 12 h min. par jour - Présence obligatoire 24h/24 à partir de 4 étoiles pour les établissements de plus de 30 chambres.
- e. 5\* : 12 h min. par jour - Présence obligatoire 24h/24 à partir de 4 étoiles pour les établissements de plus de 30 chambres.

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme

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

Méthodologie d'évaluation :

Lors de la visite mystère, le caractère effectif de la présence minimale pour l'accueil par rapport à ce qui a été déclaré est vérifié.

#### **174. Présence à l'accueil 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme

Ce critère ne concerne pas les hôtels des catégories 4 et 5 étoiles\* qui ont plus de 30 chambres.

Méthodologie d'évaluation :

Présence obligatoire 24h/24 à partir de 4 étoiles pour les établissements de plus de 30 chambres. Le client mystère vérifie le caractère effectif de la présence minimale pour l'accueil par rapport à ce qui a été déclaré.

**Compétences et services en réception****175. Les éléments de la réservation sont reformulés à l'arrivée**Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme

Ce critère est noté en NA en l'absence de visite mystère.

Méthodologie d'évaluation :

Vérification lors de la visite mystère (sous réserve que la réservation soit sous garantie : l'heure limite de présentation du client et les contraintes liées à la garantie de la réservation sont néanmoins portées à la connaissance du client).

Eléments non tolérés : aucun élément présenté au client par rapport à sa réservation (durée du séjour, type de chambre, nombre de personnes). Ne pas trouver la réservation du client. Client déclassé.

**176. Le client est informé pour son installation par des indications claires**Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme

Ce critère est noté en NA en l'absence de visite mystère

Méthodologie d'évaluation :

Visite mystère. Eléments non tolérés : ne pas indiquer au client où se trouve sa chambre. Ne pas indiquer au client les services permettant de l'aider dans son installation et faisant suite à un besoin identifié (par ex. service de restauration,...)

**177. Le client est accompagné dans son installation**Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme

Obligatoire sur demande en catégorie 5 étoiles\*. Ce critère est noté en NA en l'absence de visite mystère.

Méthodologie d'évaluation :

Proposition systématique d'accompagnement du client à la chambre et présentation des équipements de la chambre et des services de l'établissement.

### **178. Service rendu 24h/24**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme

Option applicable pour les 4 et 5 étoiles\* de moins de 30 chambres

Méthodologie d'évaluation :

A vérifier uniquement dans les établissements de moins de 30 chambres, les établissements de plus de 30 chambres devant avoir un accueil 24/24. Il s'agit de la capacité de l'équipe de l'établissement à pouvoir répondre 24/24 aux demandes des clients de l'établissement.

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

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme

Ce critère est noté en NA en l'absence de visite mystère

Méthodologie d'évaluation :

Vérification en situation de visite mystère. Le critère est validé en cas de présence d'un concierge.

### **180. Une information sur l'offre touristique locale est accessible et disponible pour le client**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place. Élément non toléré pour les 4 et 5\* : présentation non soignée de l'information sur l'offre touristique.

### **181. Le personnel doit être aimable à l'accueil et à la prise de congé**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Au minimum une formule de type :

A l'accueil : « bonjour + civilité, bon séjour »

A la prise de congé : "au revoir + civilité" avec un mot cordial de prise de congé.

Éléments non tolérés : absence de phrase d'accueil (au minimum bonjour & civilité lors de l'accueil avec un souhait de bon séjour -ou son équivalent dans la formulation), absence de phrase de prise de congé.

### **182. Un service de conciergerie est proposé**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place et vérification des informations délivrées dans l'établissement.

**183. Prise en charge des bagages sur demande du client**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme

Méthodologie d'évaluation :

Proposition systématique, à l'arrivée et au départ, de prise en charge des bagages (sauf souhait contraire du client) par une personne préposée aux bagages. Vérification en visite mystère.

**184. Bagagerie**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place.

**185. Un service de voiturier est proposé**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme

Ce service est obligatoire en catégorie 5 étoiles\* si l'hôtel ne dispose pas de garage ou de parking privatif.

Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur entretien auprès du responsable et sur examen des documents d'information dans l'établissement.

Ce service est obligatoire en catégorie 5 étoiles\* si l'hôtel ne dispose pas de garage ou de parking privatif. Ce critère prend donc un statut « optionnel », si l'établissement en dispose.

**186. Paiement possible par carte de crédit**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place (existence d'un terminal de paiement)

**187. Possibilité d'effectuer un change de devises**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur entretien auprès du responsable et sur examen des documents d'information dans l'établissement.

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

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme

1 pour 15 chambres au minimum (plafonné à 25)

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place : vérification du caractère effectif du stock d'adaptateurs.

**189. Mise à disposition d'un ordinateur avec accès internet**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place : vérification du caractère effectif de la mise à disposition d'ordinateur. L'accès internet est validé avec l'accès internet dans les chambres et dans les parties communes.

**190. Mise à disposition d'un service de fax à la réception**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place

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

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place - Prévoir la vérification du modèle numérique si le questionnaire de satisfaction est administré uniquement par voie numérique.

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

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Contrôle des modes de collecte des réclamations et de leur traitement (archives des courriers et des réponses).

### **193. Les supports d'information existant dans l'établissement sont traduits en au moins une langue étrangère (anglais au minimum)**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place. Eléments non tolérés : pas de traduction de l'information présentée dans la chambre, pas de traduction des informations générales le nécessitant présentée dans les parties communes.

### **194. Personnel pratiquant une langue officielle européenne en plus du français**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Information communiquée dans le pré-diagnostic : demande des compétences linguistiques du personnel d'accueil.

### **195. Personnel pratiquant deux langues étrangères dont l'anglais**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme

Les points se cumulent avec la ligne précédente

Méthodologie d'évaluation :

Information communiquée dans le pré-diagnostic : demande des compétences linguistiques du personnel de réception. Pour la visite mystère, prévoir dans le scénario, un temps d'observation dans les espaces d'accueil, salons. Pour le contrôle sur place, éventuellement compléter la déclaration par un questionnement impromptu en langue anglaise.

### **196. Personnel pratiquant trois langues étrangères dont l'anglais**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme

Les points se cumulent avec la ligne précédente

Méthodologie d'évaluation :

Information communiquée dans le pré-diagnostic : demande des compétences linguistiques du personnel de réception. Pour la visite mystère, prévoir dans le scénario, un temps d'observation dans les espaces d'accueil, salons. Pour le contrôle sur place, éventuellement compléter la déclaration par un questionnement impromptu en langue anglaise.

**197. Le client identifie rapidement les langues parlées par le personnel de l'établissement soit par un panneau d'information, soit par la mention des langues parlées sur le badge du personnel en contact avec le client**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place. Dans le cas où aucune langue étrangère n'est parlée, les points attribués à ce critère sont déduits du total de points obligatoires.

**198. Prise en charge du nettoyage des vêtements**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place et vérification des informations délivrées dans l'établissement. Il s'agit de valider ici le service proposé et rendu, et non la mise à disposition de l'équipement.

**Chambres, salles de bains et sanitaires**

**199. Service "couverture"**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme

Obligatoire sur demande en catégorie 5 étoiles

Méthodologie d'évaluation :

A vérifier en visite mystère. On entend par service couverture au moins les points suivants : lit préparé, rideaux tirés sauf plein été, linge arrangé. L'auditeur doit vérifier que la possibilité de demander ce service est clairement précisée au client.

**200. Service de réveil**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme

Personnalisé à partir de la catégorie 5 étoiles

Méthodologie d'évaluation :

A contrôler de manière prioritaire en visite mystère pour les catégories 4 et 5\* et dans la visite déclarée pour les autres catégories. L'auditeur doit vérifier que la possibilité de demander ce service est clairement précisée au client.

## 201. Service chaussures sur demande

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place (livret d'accueil et/ou explication lors de l'installation dans la chambre) et vérification des informations délivrées dans l'établissement.

## Service de restauration, petit déjeuner, boissons

### Service petit déjeuner

#### 202. Petit-déjeuner continental servi en salle dans un espace dédié séparé des flux entrants et sortants des clients et du personnel

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme

Le room service est obligatoire en absence de salle de petit déjeuner

Méthodologie d'évaluation :

Validé lors de la visite mystère.

#### Nombre de gammes minimales de produits au petit déjeuner

- a. Nombre de gammes de produits 1\* : 5 gammes
- b. Nombre de gammes de produits 2\* : 7 gammes
- c. Nombre de gammes de produits 3\* : 9 gammes
- d. Nombre de gammes de produits 4\* : 11 gammes
- e. Nombre de gammes de produits 5\* : 13 gammes

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme

Présence minimale d'un produit par gamme.

Détail des gammes : boissons chaudes, jus de fruits, fruits frais, charcuterie, plat chaud, produit lacté, céréales, fromage, confiture et beurre, viennoiserie, pain, fruit sec ou compote, produits allégés.

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place.

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

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place.

#### **204. Petit déjeuner en buffet ou à la carte dépassant le seuil de la gamme de produits**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place

#### **205. Petit-déjeuner servi en terrasse**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place et entretien avec la Direction.

#### **206. Petit-déjeuner pouvant être servi dans les chambres**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place et vérification des informations délivrées dans l'établissement.

### **Déjeuner**

#### **207. Possibilité de déjeuner à l'hôtel 5 jours sur 7**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place et vérification des informations délivrées dans l'établissement.

#### **208. Possibilité de déjeuner à l'hôtel 7 jours sur 7**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme

Les points se cumulent avec la ligne précédente

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place et vérification des informations délivrées dans l'établissement.

### **Dîner**

#### **209. Possibilité de dîner à l'hôtel 5 jours sur 7**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place et vérification des informations délivrées dans l'établissement. Visite mystère pour le 4 et 5\* si possible.

### **210. Possibilité de dîner à l'hôtel 7 jours sur 7**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme

Les points se cumulent avec la ligne précédente

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place et vérification des informations délivrées dans l'établissement.

## **Restauration d'appoint**

### **211. Possibilité de plateau repas ou "en-Cas" en dehors des heures ou des jours d'ouverture du restaurant**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place et vérification des informations délivrées dans l'établissement. A tester en visite mystère pour le 4 et 5\* si le dîner n'est pas possible.

### **212. Room Service 19 heures sur 24**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme

Obligatoire en catégorie 5 étoiles\* si l'hôtel compte moins de 50 chambres

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place et vérification des informations délivrées dans l'établissement. A tester au moment de la visite mystère. Ce critère est considéré comme acquis si un établissement postulant à la catégorie 5\* a validé le critère 213.

### **213. Room Service 24 heures sur 24**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme

Obligatoire en catégorie 5 étoiles\* à partir de 50 chambres dans l'hôtel.

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place et vérification des informations délivrées dans l'établissement. A tester au moment de la visite mystère. Les points se cumulent avec la ligne précédente. Ce critère est optionnel pour les établissements de moins de 50 chambres.

## **Service boissons**

### **214. Service de boissons, avec au minimum un service de boissons de catégorie 1 pendant les heures d'ouverture de l'accueil.**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place et vérification des informations délivrées dans l'établissement. Service à tester lors de la visite mystère.

### **215. Service de boissons de toutes catégories**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme

Obligatoire en catégorie 5 étoiles\* sous réserve de la législation régissant les licences IV.

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place et vérification des informations délivrées dans l'établissement. Service à tester lors de la visite mystère.

## **Services annexes**

### **216. Soins esthétiques**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Il s'agit de vérifier la capacité d'un établissement à fournir ce service dans l'établissement qu'il soit interne ou externalisé. Constat sur place et vérification des informations délivrées dans l'établissement.

### **217. Coiffeur**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Il s'agit de vérifier la capacité d'un établissement à fournir ce service dans l'établissement qu'il soit interne ou externalisé. Constat sur place et vérification des informations délivrées dans l'établissement.

## **218. Possibilité d'animateur en salle de remise en forme**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Il s'agit de vérifier la capacité d'un établissement à fournir ce service dans l'établissement qu'il soit interne ou externalisé. Constat sur place et vérification des informations délivrées dans l'établissement.

## **219. Possibilité de massages détente**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Il s'agit de vérifier la capacité d'un établissement à fournir ce service dans l'établissement qu'il soit interne ou externalisé. Constat sur place et vérification des informations délivrées dans l'établissement.

## **220. Service de réservation d'activités extérieures**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Il s'agit de vérifier la capacité d'un établissement à fournir ce service qu'il soit interne ou externalisé. Constat sur place et vérification des informations délivrées dans l'établissement.

## **221. Service de garderie pour enfants**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Il s'agit de vérifier la capacité d'un établissement à fournir ce service qu'il soit interne ou externalisé. Constat sur place et vérification des informations délivrées dans l'établissement.

## Chapitre 3 - Accessibilité et développement durable

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

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

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Examen des supports d'information. Lorsqu'un hôtel n'est pas équipé de chambres pour l'accueil des personnes à mobilité réduite, alors ce critère est réputé non applicable. Dans ce cas l'hôtelier devra le spécifier dans le cas de sollicitation de chambres PMR.

#### **223. Sensibilisation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérification de l'existence de supports de sensibilisation du personnel (notes internes, guides de bonnes pratiques,...).

Dans la mesure où l'établissement est labellisé Tourisme et Handicap, ce critère est validé, puisqu'il s'agit d'une obligation du label.

#### **224. Formation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Demande des attestations de formation ou des feuilles de présence dans le dossier de demande de classement. Seul le personnel d'accueil permanent est ici concerné.

#### **225. Mise à disposition d'une boucle magnétique portative**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place. Définition de la boucle magnétique portative : elle permet grâce à une transmission magnétique de capter les sons de façon amplifiée, en choisissant la position T sur les prothèses auditives. La boucle magnétique est un dispositif de sonorisation où la

conduction du son se fait, non pas par voie aérienne et haut-parleurs mais par induction magnétique.

### **226. Mise à disposition d'un fauteuil roulant**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place.

### **227. Cartes clés avec repères tactiles**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place.

### **228. Mise à disposition de télécommande de télévision à grosses touches et de couleurs contrastées**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place.

### **229. Mise à disposition d'un téléphone à grosses touches**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place.

### **230. Mise à disposition de réveils lumineux ou vibreurs**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place.

### **231. Installation de mains courantes dans tous les couloirs**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme

Sauf risque d'entraver le bon fonctionnement des portes

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place.

## Environnement et développement Durable

### **232. Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe de l'énergie**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérification de l'existence de supports de sensibilisation du personnel (notes internes, guides de bonnes pratiques,...). Tout le personnel de l'établissement est concerné. Dans la mesure où l'établissement est certifié ISO 14001 et labellisé Clé verte ce critère est validé, puisqu'il s'agit d'une obligation de la norme ISO 14001 et du label Clé Verte.

### **233. Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe de l'eau**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérification de l'existence de supports de sensibilisation du personnel (notes internes, guides de bonnes pratiques,...). Tout le personnel de l'établissement est concerné. Dans la mesure où l'établissement est certifié ISO 14001 et labellisé Clé verte ce critère est validé, puisqu'il s'agit d'une obligation de la norme ISO 14001 et du label Clé Verte.

### **234. Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe des déchets**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérification de l'existence de supports de sensibilisation du personnel (notes internes, guides de bonnes pratiques,...). Tout le personnel de l'établissement est concerné. Dans la mesure où l'établissement est certifié ISO 14001 et labellisé Clé verte ce critère est validé, puisqu'il s'agit d'une obligation de la norme ISO 14001 et du label Clé Verte.

### **235. Information des clients sur les actions de l'établissement en matière de développement durable**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place.

### **236. Information des clients sur les actions qu'ils peuvent réaliser lors de leur séjour en matière de développement durable**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place.

### **237. Formation à la gestion économe de l'énergie, de l'eau, des déchets**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Demande des attestations de formation ou des feuilles de présence dans le dossier de demande de classement. Tout le personnel permanent de l'établissement (sauf saisonnier) est concerné.

### **238. Mise en œuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'énergie**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place complété d'un entretien. Parmi les plus courantes : contrôle automatique du chauffage, investissement dans des équipements et appareils professionnels économes, mise en place de double vitrage, détecteur de présence, installation de panneaux solaires, chaudière au bois, isolation des combles et des murs, pompe à chaleur

### **239. Coupe circuit général dans chacune des chambres**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place.

#### **240. Chambres équipées à 100% d'ampoules basse consommation**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place.

#### **241. Parties communes ouvertes au public équipées à 100% d'ampoules basse consommation**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place.

#### **242. Mise en œuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'eau**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place complété d'un entretien.

Parmi les plus courantes : installation de mécanismes à double flux, des stop eau ou des plaquettes écologiques dans les WC, récupération et utilisation de l'eau de pluie, installation de douches (si correspond à la clientèle).

#### **243. Mise en œuvre d'au moins une mesure de gestion des déchets**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place de mise en place au minimum d'une mesure, complété d'un entretien.

Parmi les plus courantes : mise en place de zone de compostage, compostage des déchets, produits d'accueil recyclables privilégiés aux produits jetables, pas de doses individuelles pour les petits déjeuners, aménagements et pratique du tri sélectif, entretien des bacs à graisse, usage des sacs plastiques jetables limité.

**244. Utilisation de produits d'entretien et consommables respectueux de l'environnement**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Produits bio dégradables et éco labellisés

**245. Présence de produits d'accueil de salle de bains écologiques**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place.

**246. Utilisation régulière d'au moins deux produits issus de la production régionale ou du commerce équitable ou de l'agriculture biologique**

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place.

## - PARTIE 2 -

### Méthode de sélection des chambres inspectées

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

L'organisme évaluateur accrédité sélectionne les chambres à visiter selon les principes exposés au chapitre 1 et selon la méthode d'échantillonnage précisée au chapitre 2.

#### Chapitre 1 : Principe de sélection des chambres

L'organisme évaluateur accrédité devra visiter autant que faire se peut <sup>(1)</sup> au moins :

- 1 chambre par étage
- 1 chambre par bâtiment
- 1 chambre par catégorie de chambre (la catégorie définit la typologie de la chambre – par exemple : chambre standard, supérieure, suite junior, suite senior,....- et non la capacité de la chambre)

L'organisme évaluateur devra visiter un nombre de chambres déterminé selon la capacité de l'établissement. Les tableaux de correspondance présentés dans le chapitre 2 définissent le nombre de chambres à inspecter selon la capacité de l'établissement. Par ailleurs, l'organisme évaluateur accrédité a toute latitude pour sélectionner les chambres de son choix dans ce cadre prédéfini.

Les conditions de refus de la part de l'hôtelier pour visiter une chambre peuvent être :

- a. la chambre est occupée par le client (recouche)
- b. la chambre est en cours de remise en propreté
- c. la chambre fait l'objet de travaux

Le refus devra quoiqu'il en soit être motivé par la démonstration d'une preuve tangible (visuelle ou écrite). Dans le cas de l'impossibilité de l'évaluateur de visiter le nombre de chambres prévu par la méthode d'échantillonnage, l'évaluateur pourra procéder à l'évaluation des chambres faisant l'objet d'une remise en propreté, étant entendu qu'il n'évaluera pas cet item spécifique. En cas de non respect du nombre de chambres à visiter, l'évaluateur justifie les motifs de cet écart qui ne devra pas être supérieur à 20 % de l'échantillon initial établi selon la capacité de l'hôtel (arrondi fixé au chiffre supérieur).

Enfin, le nom ou numéro des chambres inspectées doit figurer dans la grille de contrôle.

## Chapitre 2 : Echantillonnage des chambres

Tableaux de correspondance du nombre de chambres à contrôler selon la capacité de l'établissement.

Hôtels inférieurs à 25 chambres	Nb de chambres contrôlées
6	6
7	6
8	6
9	6
10	6
11	6
12	6
13	7
14	7
15	8
16	8
17	9
18	9
19	10
20	10
21	11
22	11
23	12
24	12
25	12

Hôtels de 26 à 50 chambres	Nb de chambres contrôlées
26	12
27	12
28	13
29	13
30	13
31	14
32	14
33	14
34	14
35	15
36	15
37	15
38	16
39	16
40	16
41	17
42	17
43	17
44	17
45	18
46	18
47	18
48	19
49	19
50	19

Hôtels de 51 à 75 chambres	Nb de chambres contrôlées
51	19
52	19
53	20
54	20
55	20
56	21
57	21
58	21
59	21
60	21
61	22
62	22
63	22
64	22
65	23
66	23
67	23
68	23
69	24
70	24
71	24
72	24
73	25
74	25
75	25

Hôtels de 76 à 100 chambres	Nb de chambres contrôlées	Hôtels de 101 à 125 chambres	Nb de chambres contrôlées	Hôtels de 126 à 150 chambres	Nb de chambres contrôlées
76	25	101	30	126	34
77	25	102	30	127	34
78	25	103	30	128	34
79	26	104	30	129	34
80	26	105	31	130	34
81	26	106	31	131	35
82	26	107	31	132	35
83	26	108	31	133	35
84	27	109	31	134	35
85	27	110	31	135	35
86	27	111	32	136	35
87	27	112	32	137	35
88	27	113	32	138	35
89	28	114	32	139	35
90	28	115	32	140	35
91	28	116	32	141	36
92	28	117	32	142	36
93	28	118	33	143	36
94	29	119	33	144	36
95	29	120	33	145	36
96	29	121	33	146	36
97	29	122	33	147	36
98	29	123	33	148	36
99	30	124	33	149	36
100	30	125	34	150	36

Hôtels de 151 à 200 chambres	Nb de chambres contrôlées	Hôtels de 201 à 250 chambres	Nb de chambres contrôlées	Hôtels de 251 à 300 chambres	Nb de chambres contrôlées
151	36	201	38	251	45
152	36	202	39	252	45
153	36	203	39	253	45
154	36	204	40	254	45
155	36	205	40	255	45
156	36	206	40	256	45
157	36	207	40	257	45
158	36	208	41	258	46
159	36	209	41	259	46
160	36	210	41	260	46
161	37	211	41	261	46
162	37	212	41	262	46
163	37	213	41	263	46
164	37	214	42	264	46
165	37	215	42	265	46
166	37	216	42	266	46
167	37	217	42	267	46
168	37	218	42	268	46
169	37	219	42	269	46
170	37	220	42	270	46
171	37	221	42	271	46
172	37	222	43	272	46
173	37	223	43	273	46
174	37	224	43	274	47
175	37	225	43	275	47
176	37	226	43	276	47
177	37	227	43	277	47
178	37	228	43	278	47
179	37	229	43	279	47
180	37	230	43	280	47
181	38	231	43	281	47
182	38	232	44	282	47
183	38	233	44	283	47
184	38	234	44	284	47
185	38	235	44	285	47
186	38	236	44	286	47
187	38	237	44	287	47
188	38	238	44	288	47
189	38	239	44	289	47
190	38	240	44	290	47
191	38	241	44	291	47
192	38	242	44	292	48
193	38	243	44	293	48
194	38	244	45	294	48
195	38	245	45	295	48
196	38	246	45	296	48
197	38	247	45	297	48
198	38	248	45	298	48
199	38	249	45	299	48
200	38	250	45	300	48

Hôtels de 301 à 350 chambres	Nb de chambres contrôlées	Hôtels de 351 à 400 chambres	Nb de chambres contrôlées	Hôtels de 401 à 450 chambres	Nb de chambres contrôlées
301	48	351	50	401	52
302	48	352	50	402	52
303	48	353	50	403	52
304	48	354	50	404	52
305	48	355	50	405	52
306	48	356	50	406	52
307	48	357	50	407	52
308	48	358	51	408	52
309	48	359	51	409	52
310	48	360	51	410	52
311	48	361	51	411	52
312	49	362	51	412	53
313	49	363	51	413	53
314	49	364	51	414	53
315	49	365	51	415	53
316	49	366	51	416	53
317	49	367	51	417	53
318	49	368	51	418	53
319	49	369	51	419	53
320	49	370	51	420	53
321	49	371	51	421	53
322	49	372	51	422	53
323	49	373	51	423	53
324	49	374	51	424	53
325	49	375	51	425	53
326	49	376	51	426	53
327	49	377	51	427	53
328	49	378	51	428	53
329	49	379	51	429	53
330	49	380	51	430	53
331	49	381	51	431	53
332	49	382	51	432	53
333	49	383	51	433	53
334	50	384	52	434	53
335	50	385	52	435	53
336	50	386	52	436	53
337	50	387	52	437	53
338	50	388	52	438	53
339	50	389	52	439	53
340	50	390	52	440	53
341	50	391	52	441	53
342	50	392	52	442	54
343	50	393	52	443	54
344	50	394	52	444	54
345	50	395	52	445	54
346	50	396	52	446	54
347	50	397	52	447	54
348	50	398	52	448	54
349	50	399	52	449	54
350	50	400	52	450	54

Hôtels de 451 à 500 chambres	Nb de chambres contrôlées	Hôtels de 501 à 550 chambres	Nb de chambres contrôlées	Hôtels de 551 à 600 chambres	Nb de chambres contrôlées
451	54	501	55	551	57
452	54	502	55	552	57
453	54	503	55	553	57
454	54	504	55	554	57
455	54	505	55	555	57
456	54	506	55	556	57
457	54	507	55	557	57
458	54	508	56	558	57
459	54	509	56	559	57
460	54	510	56	560	57
461	54	511	56	561	57
462	54	512	56	562	57
463	54	513	56	563	57
464	54	514	56	564	57
465	54	515	56	565	57
466	54	516	56	566	57
467	54	517	56	567	57
468	54	518	56	568	57
469	54	519	56	569	57
470	54	520	56	570	57
471	54	521	56	571	57
472	54	522	56	572	57
473	54	523	56	573	57
474	55	524	56	574	57
475	55	525	56	575	57
476	55	526	56	576	57
477	55	527	56	577	57
478	55	528	56	578	57
479	55	529	56	579	57
480	55	530	56	580	57
481	55	531	56	581	57
482	55	532	56	582	58
483	55	533	56	583	58
484	55	534	56	584	58
485	55	535	56	585	58
486	55	536	56	586	58
487	55	537	56	587	58
488	55	538	56	588	58
489	55	539	56	589	58
490	55	540	56	590	58
491	55	541	56	591	58
492	55	542	56	592	58
493	55	543	56	593	58
494	55	544	57	594	58
495	55	545	57	595	58
496	55	546	57	596	58
497	55	547	57	597	58
498	55	548	57	598	58
499	55	549	57	599	58
500	55	550	57	600	58

Hôtels de 601 à 650 chambres	Nb de chambres contrôlées	Hôtels de 651 à 700 chambres	Nb de chambres contrôlées	Hôtels de 701 à 750 chambres	Nb de chambres contrôlées
601	58	651	59	701	60
602	58	652	59	702	60
603	58	653	59	703	60
604	58	654	59	704	60
605	58	655	59	705	60
606	58	656	59	706	60
607	58	657	59	707	60
608	58	658	59	708	61
609	58	659	59	709	61
610	58	660	59	710	61
611	58	661	59	711	61
612	58	662	59	712	61
613	58	663	59	713	61
614	58	664	60	714	61
615	58	665	60	715	61
616	58	666	60	716	61
617	58	667	60	717	61
618	58	668	60	718	61
619	58	669	60	719	61
620	58	670	60	720	61
621	58	671	60	721	61
622	59	672	60	722	61
623	59	673	60	723	61
624	59	674	60	724	61
625	59	675	60	725	61
626	59	676	60	726	61
627	59	677	60	727	61
628	59	678	60	728	61
629	59	679	60	729	61
630	59	680	60	730	61
631	59	681	60	731	61
632	59	682	60	732	61
633	59	683	60	733	61
634	59	684	60	734	61
635	59	685	60	735	61
636	59	686	60	736	61
637	59	687	60	737	61
638	59	688	60	738	61
639	59	689	60	739	61
640	59	690	60	740	61
641	59	691	60	741	61
642	59	692	60	742	61
643	59	693	60	743	61
644	59	694	60	744	61
645	59	695	60	745	61
646	59	696	60	746	61
647	59	697	60	747	61
648	59	698	60	748	61
649	59	699	60	749	61
650	59	700	60	750	61

Hôtels de 751 à 800 chambres	Nb de chambres contrôlées	Hôtels de 801 à 850 chambres	Nb de chambres contrôlées	Hôtels de 851 à 900 chambres	Nb de chambres contrôlées
751	61	801	62	851	63
752	61	802	63	852	64
753	61	803	63	853	64
754	62	804	63	854	64
755	62	805	63	855	64
756	62	806	63	856	64
757	62	807	63	857	64
758	62	808	63	858	64
759	62	809	63	859	64
760	62	810	63	860	64
761	62	811	63	861	64
762	62	812	63	862	64
763	62	813	63	863	64
764	62	814	63	864	64
765	62	815	63	865	64
766	62	816	63	866	64
767	62	817	63	867	64
768	62	818	63	868	64
769	62	819	63	869	64
770	62	820	63	870	64
771	62	821	63	871	64
772	62	822	63	872	64
773	62	823	63	873	64
774	62	824	63	874	64
775	62	825	63	875	64
776	62	826	63	876	64
777	62	827	63	877	64
778	62	828	63	878	64
779	62	829	63	879	64
780	62	830	63	880	64
781	62	831	63	881	64
782	62	832	63	882	64
783	62	833	63	883	64
784	62	834	63	884	64
785	62	835	63	885	64
786	62	836	63	886	64
787	62	837	63	887	64
788	62	838	63	888	64
789	62	839	63	889	64
790	62	840	63	890	64
791	62	841	63	891	64
792	62	842	63	892	64
793	62	843	63	893	64
794	62	844	63	894	64
795	62	845	63	895	64
796	62	846	63	896	64
797	62	847	63	897	64
798	62	848	63	898	64
799	62	849	63	899	64
800	62	850	63	900	64

Hôtels de 901 à 950 chambres	Nb de chambres contrôlées	Hôtels de 951 à 1000 chambres	Nb de chambres contrôlées
901	64	951	65
902	64	952	65
903	64	953	65
904	65	954	65
905	65	955	65
906	65	956	65
907	65	957	65
908	65	958	66
909	65	959	66
910	65	960	66
911	65	961	66
912	65	962	66
913	65	963	66
914	65	964	66
915	65	965	66
916	65	966	66
917	65	967	66
918	65	968	66
919	65	969	66
920	65	970	66
921	65	971	66
922	65	972	66
923	65	973	66
924	65	974	66
925	65	975	66
926	65	976	66
927	65	977	66
928	65	978	66
929	65	979	66
930	65	980	66
931	65	981	66
932	65	982	66
933	65	983	66
934	65	984	66
935	65	985	66
936	65	986	66
937	65	987	66
938	65	988	66
939	65	989	66
940	65	990	66
941	65	991	66
942	65	992	66
943	65	993	66
944	65	994	66
945	65	995	66
946	65	996	66
947	65	997	66
948	65	998	66
949	65	999	66
950	65	1000	66