

N°	Intitulé du critère	Statut du critère	Points	Catégorie de classement				
				1 à 5	1*	2*	3*	4*
N°		O, AC ou NA	1 à 5	1*	2*	3*	4*	5*
LES PRE-REQUIS								
1	L'établissement a déjà été classé	O	0	O	O	O	O	O
2	Présence du panneau de classement lorsqu'un classement a déjà été obtenu	O	0	O	O	O	O	O
3	Informations sur les supports de communication en cohérence avec le classement obtenu	O	0	O	O	O	O	O
CHAPITRE 1 EQUIPEMENT								
EXTERIEURS								
4	Existence et bon état de la signalétique privée de l'établissement dans les zones privatives extérieures de l'établissement. Critère NA en l'absence d'espaces extérieurs	O ou NA	3	O	O	O	O	O
5	Existence d'une enseigne en bon état	O	2	O	O	O	O	O
6	Les extérieurs, les jardins (si existants) et le mobilier de terrasse doivent être en bon état et propres. Critère NA en l'absence d'espaces extérieurs	O ou NA	de 1 à 5	O	O	O	O	O
7	La façade du ou des bâtiments est propre et en bon état (façade, toitures, portes, fenêtres)	O ou AC	de 1 à 5	AC	AC	AC	AC	O
8	Parc ou jardin (au minimum 200 m ²)	AC	5	AC	AC	AC	AC	AC
9	Existence d'un éclairage approprié et en bon état	AC	3	AC	AC	AC	AC	AC
10	Mise en valeur des bâtiments par éclairage ou fleurissement lorsque la situation de l'établissement le permet	AC	de 1 à 5	AC	AC	AC	AC	AC
11	Existence d'un parking extérieur privatif	O ou AC	3	AC	AC	O	O	O
12	Existence d'un parking privatif abrité	AC	2	AC	AC	AC	AC	AC
13	Existence d'un garage privatif	AC	5	AC	AC	AC	AC	AC
14	Présence de poubelles propres et en bon état	O	4	O	O	O	O	O
HALL DE RECEPTION ET SALON(S)								
15	Accès à l'établissement indépendant au cas où l'exploitation comprend également au même niveau un restaurant ou un café	O ou AC	2	AC	O	O	O	O
16	L'ensemble salon et hall doit être propre, en bon état et bien entretenu (hall de réception, bar, salle(s), salon(s), etc...)	O	de 1 à 5	O	O	O	O	O
17	Les éléments décoratifs, le sol et le mobilier sont en bon état et propres. La qualité des matériaux, la décoration et le design sont en cohérence avec la capacité de l'établissement et de son standing	O	de 1 à 5	O	O	O	O	O
18	L'éclairage est en bon état de fonctionnement et fournit une lumière suffisante et appropriée dans l'ensemble des espaces accueil et réception	O	de 1 à 3	O	O	O	O	O
19	La réception est équipée d'un système de climatisation ou de rafraîchissement d'air dans le cas d'une pièce fermée ou peut être en ventilation naturelle	O	3	O	O	O	O	O

N°	Intitulé du critère	Statut du critère	Points	Catégorie de classement				
N°		O, AC ou NA	1 à 5	1*	2*	3*	4*	5*
20	Surface minimale respectée de l'ensemble constitué par l'espace bar, la salle de petit déjeuner, le(s) salon(s) et le hall d'accueil. Si l'établissement compte moins de 15 unités, les surfaces cumulées pourront être minorées de 20% au maximum	O	2	20m ²	30m ²	50m ²	70m ²	90m ²
21	Surface totale majorée : 1 point par tranche de 10% de surface supplémentaire, plafonné à 5 points	AC	de 1 à 5	AC	AC	AC	AC	AC
22	L'arrêté de classement le plus récent est affiché à la réception dans un endroit facilement et immédiatement visible par le client. Critère NA lors de la première demande de classement	O ou NA	2	O	O	O	O	O
23	Existence d'un espace salon	O ou AC	5	AC	AC	O	O	O
24	Climatisation dans le(s) salon(s) si l'espace ne dispose pas d'un dispositif d'aération dans le cas d'une pièce fermée ou d'un système de ventilation naturelle	O ou AC	3	AC	AC	O	O	O
25	Les installations et équipements du / des salon(s) doivent être propres et en bon état	O	3	O	O	O	O	O
26	Présence de sanitaire commun mixte	O	1	O	O	O	O	O
27	Présence de sanitaires séparés homme - femme	AC	1	AC	AC	AC	AC	AC
28	Existence d'un coffre-fort à disposition à la réception	O et AC	2	AC	AC	AC	AC	O
29	Mise à disposition de chariots à bagages	O et AC	2	AC	AC	AC	O	O
30	Mise à disposition d'équipements pour bébé : chaise haute, matériel pour réchauffer la nourriture, table à langer	O et AC	3	AC	AC	O	O	O
31	Téléphone à disposition 24 heures sur 24 à la réception	O	1	O	O	O	O	O
32	Accès internet dans les parties communes (WIFI)	O ou AC	3	AC	AC	O	O	O
33	Eclairage en bon état de fonctionnement dans les couloirs, dégagements et locaux communs	O	1	O	O	O	O	O
34	Distributeurs automatiques avec boissons froides et chaudes. Sa mise en place devient obligatoire lorsqu'un service boisson n'est pas assuré dans l'établissement (bar, minibar)	AC	1	AC	AC	AC	AC	AC
35	Les couloirs sont propres, en bon état et entretenus (murs, sols et plafonds). Les éléments décoratifs et les meubles ne présentent pas de traces de poussière	O	3	O	O	O	O	O
36	Les affichages sur les consignes de sécurité et les informations sur les prix des services doivent être lisibles, propres et en bon état	O	5	O	O	O	O	O

N°	Intitulé du critère	Statut du critère	Points	Catégorie de classement																																		
N°		O, AC ou NA	1 à 5	1*	2*	3*	4*	5*																														
CHAMBRES, SALLE DE BAINS ET SANITAIRES																																						
Surfaces (m²) pour les hôtels, critères NA pour les résidences de tourisme																																						
37	<p>Surface totale en m² globalisée minimum de la chambre conforme.</p> <p>Une tolérance de -10% est accordée sur la surface minimum de la chambre, sanitaire compris, pour un maximum de 20% des chambres.</p> <p>Les terrasses ne sont pas comprises dans la surface des chambres</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th></th> <th>1*</th> <th>2*</th> <th>3*</th> <th>4*</th> <th>5*</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 pax</td> <td>9,5</td> <td>9,75</td> <td>11,5</td> <td>14</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>2 pax</td> <td>10,5</td> <td>10,8</td> <td>13,5</td> <td>16</td> <td>24</td> </tr> <tr> <td>3 pax</td> <td>10,5</td> <td>12,8</td> <td>14,5</td> <td>17</td> <td>26</td> </tr> <tr> <td>4 pax</td> <td>14,5</td> <td>15,8</td> <td>17,5</td> <td>20</td> <td>30</td> </tr> </tbody> </table>		1*	2*	3*	4*	5*	1 pax	9,5	9,75	11,5	14	20	2 pax	10,5	10,8	13,5	16	24	3 pax	10,5	12,8	14,5	17	26	4 pax	14,5	15,8	17,5	20	30	O ou NA	5	O	O	O	O	O
	1*	2*	3*	4*	5*																																	
1 pax	9,5	9,75	11,5	14	20																																	
2 pax	10,5	10,8	13,5	16	24																																	
3 pax	10,5	12,8	14,5	17	26																																	
4 pax	14,5	15,8	17,5	20	30																																	
38	Surface totale de chambre majorée. Bonification de 1 point par tranche de 10% de surface de chambre hors sanitaire, ou de chambre sanitaires compris supplémentaire dans au moins 50% des chambres, plafonnée à 5 points	AC ou NA	5	AC	AC	AC	AC	AC																														
39	Terrasse privée de l'établissement (50m ² au minimum)	AC ou NA	4	AC	AC	AC	AC	AC																														
40	Chambres avec terrasse privée (6m ² au minimum) dans au moins 25% des chambres.	AC ou NA	5	AC	AC	AC	AC	AC																														
41	Chambres avec balcon ou loggia (2m ² au minimum) dans au moins 25% des chambres.	AC ou NA	2	AC	AC	AC	AC	AC																														
Equipements et mobiliers (dont électriques)																																						
42	Les chambres sont équipées d'une télévision couleur avec télécommande dans au moins 50% des chambres en catégories 1 et 2* et dans 100% des chambres en catégorie 3, 4 et 5*	O	1	O	O	O	O	O																														
43	Les chambres sont équipées d'une télévision couleur avec télécommande dans 100% des chambres	AC ou NA	2	AC	AC	NA	NA	NA																														
44	Télévision à écran plat dans toutes les chambres équipées d'une télévision	AC	2	AC	AC	AC	AC	AC																														
45	Possibilité d'accéder à des chaînes internationales dans toutes les chambres équipées d'une télévision, si la technique le permet, sinon critère NA	O ou AC	2	AC	AC	AC	O	O																														

N°	Intitulé du critère	Statut du critère	Points	Catégorie de classement				
N°		O, AC ou NA	1 à 5	1*	2*	3*	4*	5*
46	Possibilité d'accéder à des chaînes thématiques (sport, culture, enfants, etc...) dans toutes les chambres équipées d'une télévision	O ou AC	2	AC	AC	AC	AC	O
47	Lecteur DVD dans un minimum de 10% des chambres	AC	1	AC	AC	AC	AC	AC
48	Radio dans toutes les chambres (radio sur télévision acceptée)	O ou AC	2	AC	AC	AC	AC	O
49	Jeux vidéo dans un minimum de 10% des chambres	AC	1	AC	AC	AC	AC	AC
Literie								
50	Respect des dimensions minimales suivantes des lits dans 100% de l'inventaire : Lit single au moins 0,90 x 1,90 Lit double au moins 1,40 x 2,00 Lit twin au moins 2 x 0,80 x 1,90	O ou NA	1	O	O	O	O	NA
51	Mise en place de lits aux dimensions majorées suivantes dans 50% de l'inventaire au minimum : Lit single au moins 1,20 x 2,00 Lit double au moins 1,60 x 2,00 Lit twin au moins 2 x 0,90 x 2,00	O ou AC	3	AC	AC	AC	AC	O
52	Lit supplémentaire pour bébé, sur demande lors de la réservation	O	3	O	O	O	O	O
53	Oreiller supplémentaire sur demande dans les catégories 1 et 2*, à disposition dans 100% des chambres à partir de la catégorie 3*	O	2	O	O	O	O	O
54	Oreiller supplémentaire à disposition	AC ou NA	1	AC	AC	NA	NA	NA
55	Couverture ou couette supplémentaire sur demande dans les catégories 1 et 2*, à disposition dans 100% des chambres à partir de la catégorie 3*	O	2	O	O	O	O	O
56	Couverture ou couette supplémentaire à disposition	AC ou NA	2	AC	AC	NA	NA	NA
57	Le linge de lit (draps, couvertures, taies d'oreiller) est propre et en bon état. Les oreillers et traversins sont en bon état et protégés	O	de 1 à 5	O	O	O	O	O
58	Les têtes de lits, le sommier et le matelas sont en bon état, propres et confortables. Le matelas est protégé par des alèses ou des housses amovibles	O	de 1 à 5	O	O	O	O	O

N°	Intitulé du critère	Statut du critère	Points	Catégorie de classement				
N°		O, AC ou NA	1 à 5	1*	2*	3*	4*	5*
59	Le linge de toilette est prévu en quantité suffisante : à minima pour les catégories 1 et 2*, un tapis de bain et une serviette par personne, pour la catégorie 3* : une serviette supplémentaire, pour les catégories 4 et 5* : un carré visage/ gant, une serviette pour les mains et une serviette de bain par personne en plus des éléments précédents	O	1	O	O	O	O	O
60	Possibilité d'obtenir du linge de toilette supplémentaire	O	2	O	O	O	O	O
61	Peignoir	O ou AC	2	AC	AC	AC	AC	O
Equipement électrique de la chambre								
62	Eclairage général de la chambre en bon état	O	1	O	O	O	O	O
63	Point lumineux sur bureau ou table	O ou AC	2	AC	O	O	O	O
64	Eclairage en tête de lit avec interrupteur indépendant	O	2	O	O	O	O	O
65	Liseuse en tête de lit	AC	2	AC	AC	AC	AC	AC
66	Prise de courant libre dans la chambre	O	1	O	O	O	O	O
67	Prise de courant libre supplémentaire près du lit	AC	2	AC	AC	AC	AC	AC
68	Prise de courant libre supplémentaire près de la table ou du bureau	AC	2	AC	AC	AC	AC	AC
69	Lampe ou lampadaire supplémentaire	AC	2	AC	AC	AC	AC	AC
70	Interrupteur éclairage central près du lit (va et vient)	O ou AC	2	AC	AC	O	O	O
71	L'ensemble des équipements électriques est propre et en bon état	O	3	O	O	O	O	O
72	Variateur permettant de moduler l'ambiance lumineuse	AC	2	AC	AC	AC	AC	AC
Equipement mobilier de la chambre								
73	Penderie ou système équivalent équipée de cintres de qualité	O	1	O	O	O	O	O
74	Cintres de qualité et identiques	O ou AC	2	AC	AC	O	O	O
75	Penderie ou système équivalent fermé	O ou AC	2	AC	AC	O	O	O
76	Rangement étagé à plat pour le linge (étagère, commode, ...)	O	2	O	O	O	O	O
77	Présence d'une table de chevet	O	1	O	O	O	O	O
78	Présence d'une assise minimum par chambre et de deux assises par chambre double à partir de la catégorie 3*	O	2	O	O	O	O	O

N°	Intitulé du critère	Statut du critère	Points	Catégorie de classement				
				1*	2*	3*	4*	5*
N°		O, AC ou NA	1 à 5	1*	2*	3*	4*	5*
79	Présence d'assises supplémentaires 1 assise par occupant possible de la chambre et comportant au minimum : 1 chaise + 1 fauteuil ou banquette en catégorie 3* 1 chaise et 2 fauteuils en catégorie 4* 2 chaises et 2 fauteuils en catégorie 5*	AC	2	AC	AC	AC	AC	AC
80	Table ou bureau	O	2	O	O	O	O	O
81	Table ou desserte supplémentaire	O ou AC	2	AC	AC	AC	O	O
82	Porte-bagages. Le critère est réputé acquis si le porte-bagages est pliant ou si un meuble ou support présente une fonction équivalente au porte bagages	O ou AC	2	AC	AC	O	O	O
83	Miroir. Miroir en pied à partir de la catégorie 2*	O	1	O	O	O	O	O
84	Minibar avec une garniture adéquate en fonction de la gamme de l'établissement : 1 et 2* : bouteille d'eau 3* : 2 sortes de boissons en plus d'une bouteille d'eau 4* : 4 sortes de boissons en plus d'une bouteille d'eau 5* : au-delà	O ou AC	2	AC	AC	AC	AC	O
85	Corbeille à papier	O	1	O	O	O	O	O
86	Les équipements et mobiliers sont propres et en bon état. Ils doivent correspondre à la gamme et au standing de l'établissement	O	de 1 à 5	O	O	O	O	O
Téléphonie et télécommunication								
87	Téléphone dans la chambre avec accès extérieur	O ou AC	1	AC	AC	O	O	O
88	Téléphone avec "Sélection directe à l'arrivée"	O ou AC	3	AC	AC	AC	AC	O
89	Accès internet dans toutes les chambres. Dans les catégories 4 et 5* : si la technique le permet	O ou AC	5	AC	AC	AC	O	O
90	Accès internet dans 25% des chambres au minimum	AC ou NA	2	AC	AC	AC	NA	NA
91	Chambre équipée d'une prise ADSL ou d'un accès WIFI	O ou AC	1	AC	AC	AC	O	O
Equipements sécurité des clients								
92	Coffre-fort dans les chambres	O ou AC	2	AC	AC	AC	AC	O
93	Judas	O	1	O	O	O	O	O
94	Dispositif complémentaire de sécurisation de la chambre	O ou AC	2	AC	AC	O	O	O

N°	Intitulé du critère	Statut du critère	Points	Catégorie de classement				
N°		O, AC ou NA	1 à 5	1*	2*	3*	4*	5*
Equipements pour le confort des clients								
95	Dispositif de réveil ou dispositif équivalent (TV ou téléphone)	O	2	O	O	O	O	O
96	Climatisation. Pour les catégories 4 et 5*, possibilité de réglage individuel	O ou AC	3	AC	AC	O	O	O
97	Brasseurs d'air / ventilation	O ou NA	3	O	O	NA	NA	NA
98	Occultation opaque extérieure (volets roulants, persiennes, etc...) ou intérieure (rideaux, doubles rideaux, etc...) dans chaque chambre, propre et en bon état de fonctionnement, s'attachant correctement	O	de 1 à 4	O	O	O	O	O
99	Confort acoustique : toutes précautions techniques devront être prises pour assurer une isolation suffisante conformément aux règlements régissant la construction	O	5	O	O	O	O	O
Equipements complémentaires								
100	Valet	AC	2	AC	AC	AC	AC	AC
101	Matériel de repassage (fer + planche)	AC	2	AC	AC	AC	O	O
102	Nécessaire correspondance	O ou AC	1	AC	AC	AC	AC	O
103	Nécessaire à chaussures	O ou AC	1	AC	AC	AC	AC	O
104	Nécessaire à couture	O ou AC	1	AC	AC	AC	AC	O
105	Suites ou appartements comprenant une ou deux chambres pouvant être transformées en salons dans au moins 10% des chambres au minimum	AC	5	AC	AC	AC	AC	AC
Sanitaires privés								
106	Toutes les chambres sont équipées de toilettes, d'une salle de bain particulière avec douche équipée ou baignoire équipée d'un système de douche, ainsi qu'un lavabo avec robinet mitigeur, eau chaude et eau froide	O	5	O	O	O	O	O
107	Douche et baignoire équipée de rideaux de douche ou pare douche en 1, 2 et 3*, un pare douche en 4 et 5*	O	2	O	O	O	O	O
108	WC indépendants de la salle de bain dans 50% des chambres. L'option n'est pas applicable dans le cas d'une salle de bain ouverte sur chambre car le WC doit être fermé et indépendant. L'option est acquise si 100% des WC sont indépendants et fermés.	AC	2	AC	AC	AC	AC	AC
109	WC indépendants de la salle de bain dans 100% des chambres. L'option n'est pas applicable dans le cas d'une salle de bain ouverte sur chambre car le WC doit être fermé et indépendant. L'option est acquise si 100% des WC sont indépendants et fermés. Les points se cumulent avec la ligne précédente.	AC	3	AC	AC	AC	AC	AC

N°	Intitulé du critère	Statut du critère	Points	Catégorie de classement				
N°		O, AC ou NA	1 à 5	1*	2*	3*	4*	5*
Equipement des salles de bain								
110	2 points lumineux dont 1 sur lavabo	O	2	O	O	O	O	O
111	Un miroir	O	2	O	O	O	O	O
112	Présence de tablette sur miroir ou d'un plan	O ou AC	2	AC	AC	O	O	O
113	Une prise de courant rasoir	O	1	O	O	O	O	O
114	Sèche-cheveux	O ou AC	2	AC	AC	O	O	O
115	Téléphone dans la salle de bain	AC	2	AC	AC	AC	AC	AC
116	Fourniture sur demande d'un kit d'hygiène par occupant possible de la chambre comportant obligatoirement au minimum une brosse à dent, un peigne, un rasoir jetable, un produit de rasage, une protection féminine	O ou AC	1	AC	AC	AC	AC	O
117	Produit d'accueil en cohérence avec la gamme de l'établissement, le nombre d'occupants de la chambre et avec une dotation quotidienne : 1 et 2* : 2 savonnettes ou 1 savonnette et 1 gel douche, 1 shampoing 3* : 2 savonnettes, 1 gel douche, 1 shampoing 4* : 2 savonnettes, 1 gel douche, 1 shampoing, 1 après-shampoing et 1 lotion pour le corps 5* : les éléments précédents, 1 bonnet de douche, un kit hygiène corps. Produit d'accueil à disposition pour les établissements étant dans un démarche environnementale	O	1	O	O	O	O	O
118	Présence de tablette sur miroir ou d'un plan permettant de poser le nécessaire de toilette	O	de 1 à 5	O	O	O	O	O
119	Toutes les salles de bain et les WC doivent disposer d'une fenêtre pouvant être ouverte ou d'un système de ventilation conforme avec les normes de sécurité et d'hygiène	O	de 1 à 5	O	O	O	O	O
EQUIPEMENTS SPECIFIQUES								
Locaux et équipements spécifiques								
120	Mise à disposition d'une lingerie réservée aux clients (lave-linge et sèche-linge)	AC	2	AC	AC	AC	AC	AC
121	Mise à disposition du matériel de repassage (fer + table)	AC	2	AC	AC	AC	AC	AC
122	Local de repassage à disposition des clients (fer en état de marche et table)	AC	2	AC	AC	AC	AC	AC
123	Machine à cirer les chaussures	AC	2	AC	AC	AC	AC	AC
Services annexes								
124	L'établissement propose un service de transfert (navette privée ou mise en place sur demande du client)	O et AC	3	AC	AC	AC	O	O
125	Journaux dans les parties communes	O ou AC	2	AC	AC	O	O	O

N°	Intitulé du critère	Statut du critère	Points	Catégorie de classement				
N°		O, AC ou NA	1 à 5	1*	2*	3*	4*	5*
Loisirs et divertissements								
126	L'établissement dispose de terrains de sports extérieurs correctement équipés pour leur usage, propres et en bon état (tennis, volley, basket, etc...)	AC	de 1 à 5	AC	AC	AC	AC	AC
127	Espace de jeux pour enfants disposant au moins de deux agrès	AC	4	AC	AC	AC	AC	AC
128	Salle de jeux de société intérieure	AC	3	AC	AC	AC	AC	AC
129	Espace de jeux intérieur pour enfants comportant un choix de jeux pour tous âges jusqu'à 12 ans	AC	3	AC	AC	AC	AC	AC
130	Présence d'un billard	AC	3	AC	AC	AC	AC	AC
Autres équipements								
131	Existence d'un espace propre et en bon état, répondant aux exigences sanitaires	AC	3	AC	AC	AC	AC	AC
132	Existence d'un espace spa propre et en bon état. L'espace spa (sauna, solarium, bain bouillonnant, massage, etc...) répond aux exigences sanitaires.	AC	4	AC	AC	AC	AC	AC
133	Existence d'une piscine extérieure propre et en bon état.	O ou AC	4	AC	AC	O	O	O
134	Existence d'une piscine intérieure propre et en bon état.	AC	4	AC	AC	AC	AC	AC
135	L'espace piscine est aménagé et dispose de mobilier adéquat (bains de soleil, tables basses, parasols, etc...) de qualité, en bon état et de standard compatible avec la gamme de l'établissement. Critère NA en l'absence d'espace piscine extérieur	O ou NA	de 1 à 5	O	O	O	O	O
136	Présence d'un bar piscine ou d'un service de boissons sur ou à proximité de l'espace piscine. Critère NA en l'absence d'espace piscine	O ou AC	de 1 à 5	AC	AC	AC	AC	O
137	Existence d'une plage propre et aménagée (bains de soleil, parasols, etc...) utilisable par les clients et accessible à pied directement depuis l'établissement, à une distance inférieure de 20m	AC	5	AC	AC	AC	AC	AC
138	Existence d'une salle de réunion pouvant accueillir 15 personnes au minimum, propre et en bon état	AC	4	AC	AC	AC	AC	AC
139	Présence d'un business center avec secrétariat à la disposition de la clientèle (traduction, connexion à internet, etc...)	AC	3	AC	AC	AC	AC	AC

N°	Intitulé du critère	Statut du critère	Points	Catégorie de classement				
N°		O, AC ou NA	1 à 5	1*	2*	3*	4*	5*
Ascenseurs								
140	5 niveaux (4 étages ou plus)	O ou AC ou NA	5	AC	O	NA	NA	NA
141	4 niveaux (3 étages)	O ou AC ou NA	5	AC	AC	O	NA	NA
142	3 niveaux (2 étages)	O ou AC ou NA	5	AC	AC	AC	O	NA
143	2 niveaux (1 étage)	O ou AC	5	AC	AC	AC	AC	O
144	Monte-charge ou 2ème ascenseur	AC	5	AC	AC	AC	AC	AC
CHAPITRE 2 SERVICE AU CLIENT								
QUALITE ET FIABILITE DE L'INFORMATION CLIENT								
145	Mise à disposition de la présente grille de classement ou de son résumé sur demande	O	1	O	O	O	O	O
146	Les conditions d'accès aux services supplémentaires offerts par l'établissement sont portées à la connaissance du client de manière écrite. Existence et utilisation d'un support d'information commerciale au choix	O ou AC	2	AC	O	O	O	O
147	Support d'information dans une langue étrangère	O ou AC	1	AC	AC	AC	O	O
148	Support d'information dans deux langues étrangères. Les points se cumulent avec la ligne précédente	O ou AC	2	AC	AC	AC	O	O
149	Support d'information dans trois langues étrangères. Les points se cumulent avec la ligne précédente	AC	2	AC	AC	AC	AC	AC
150	Les informations diffusées sont actualisées et correspondent aux prestations de l'établissement	O	5	O	O	O	O	O
151	Existence d'un site internet en 2 langues, dont le français	O ou AC	2	AC	AC	AC	O	O
TRAITEMENT DE LA RESERVATION								
152	Réponse dans un délai de 5 sonneries pendant les heures d'ouverture de l'établissement	AC	1	AC	AC	AC	AC	AC
153	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. Ce critère est réputé acquis si la réservation est possible 24/24h et 7/7 jours	AC	1	AC	AC	AC	AC	AC
154	Une reformulation des caractéristiques de la réservation demandée	AC	2	AC	AC	AC	AC	AC

N°	Intitulé du critère	Statut du critère	Points	Catégorie de classement				
N°		O, AC ou NA	1 à 5	1*	2*	3*	4*	5*
155	La réservation est toujours possible pendant les heures d'ouverture de la réception	O ou AC	2	AC	AC	O	O	O
156	La réservation est possible 24/24h et 7/7 jours qu'elle soit numérique ou orale	AC	3	AC	AC	AC	AC	AC
157	La réservation est possible sur internet via le site de l'établissement ou de l'organisme gestionnaire	O ou AC	2	AC	AC	AC	O	O
158	Possibilité de confirmation détaillée de la réservation sur demande par mail, courrier ou fax dans un délai de 24 heures et 7/7 jours	AC	3	AC	AC	AC	AC	AC
RECEPTION ET ACCUEIL								
Présence minimale pour l'accueil								
159	Respect de la présence minimale pour l'accueil : en 1* : 8h/j en 2* : 10h/j en 3* : 12h/j en 4 et 5* : 12h/j pour les établissements de - de 30 unités. 24h/j à partir de 30 unités	O	2	O	O	O	O	O
160	Présence à l'accueil 24/24h et 7/7 jours. Critère NA pour les 4 et 5* qui ont plus de 30 chambres	AC ou NA	5	AC	AC	AC	AC	AC
Compétences et services en réception								
161	Les éléments de la réservation sont reformulés à l'arrivée	O ou NA	1	NA	NA	O	O	O
162	Le client est informé pour son utilisation par des indications claires	O ou NA	2	NA	NA	O	O	O
163	Le client peut être accompagné dans son installation s'il en fait la demande	O ou AC	5	AC	AC	AC	AC	O
164	Service rendu 24/24h (réception - check in). L'option est applicable pour les 4 et 5* de moins de 30 chambres	AC	3	AC	AC	AC	AC	AC
165	Le personnel est capable d'informer le client sur les offres touristiques dans les alentours	O ou NA	4	NA	NA	NA	O	O
166	Une information sur l'offre touristique locale est accessible et disponible pour le client	O ou AC	2	AC	AC	AC	O	O
167	Le personnel doit être aimable à l'accueil et à la prise de congé	O	5	O	O	O	O	O
168	Un service de conciergerie est proposé	AC	5	AC	AC	AC	AC	AC
169	Prise en charge des bagages sur demande du client	O ou AC	2	AC	AC	AC	O	O
170	Bagagerie sécurisée disponible à l'arrivée et au départ des clients	O ou AC	2	AC	AC	AC	O	O
171	Un service de voiturier est proposé. Ce service est obligatoire en catégorie 5* si l'établissement ne dispose pas de garage ou de parking privatif	O ou AC	5	AC	AC	AC	AC	O
172	Paiement possible par carte de crédit	O ou AC	2	AC	O	O	O	O
173	Prise en charge du nettoyage des vêtements	AC	3	AC	AC	AC	AC	AC

N°	Intitulé du critère	Statut du critère	Points	Catégorie de classement				
				1*	2*	3*	4*	5*
N°		O, AC ou NA	1 à 5	1*	2*	3*	4*	5*
174	Mise à disposition d'adaptateur(s) électrique(s) à la réception	O ou AC	3	AC	AC	O	O	O
175	Mise à disposition d'un ordinateur avec accès internet	AC	3	AC	AC	AC	AC	AC
176	Mise à disposition d'un service fax à la réception	O ou AC	2	AC	AC	O	O	O
177	Mise à disposition d'un questionnaire de satisfaction pour les clients	AC	3	AC	AC	AC	AC	AC
178	Existence d'un système de collecte et de traitement des réclamations reçues dans l'établissement	O	5	O	O	O	O	O
179	Les supports d'information mis à la disposition du client dans l'établissement sont traduits dans au moins une langue étrangère (anglais au minimum)	O	2	O	O	O	O	O
180	Personnel parlant deux langues (le français et l'anglais)	O et AC	3	AC	O	O	O	O
181	Personnel parlant trois langues. Les points se cumulent avec la ligne précédente	O et AC	5	AC	AC	AC	AC	O
182	La tenue et la présentation du personnel d'accueil doivent être propres et soignées	O	2	O	O	O	O	O
183	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	O et AC	3	AC	O	O	O	O
CHAMBRES, SALLES DE BAINS ET SANITAIRES								
184	Service "couverture" sur demande	O ou AC	2	O	O	O	O	O
185	Service de réveil. Personnalisé en catégorie 5*	O ou AC	3	AC	AC	AC	AC	O
SERVICE DE RESTAURATION, PETIT DEJEUNER ET BOISSONS								
Service petit déjeuner								
186	Petit déjeuner continental servi en salle dans un espace dédié, séparé des flux entrants et sortants des clients et du personnel	O	3	O	O	O	O	O
Nombre de gammes minimales de produits au petit déjeuner								
187	Petit déjeuner en buffet ou à la carte respectant le nombre de gammes de produits : 1* : 5 gammes de produits 2* : 7 gammes de produits 3* : 9 gammes de produits 4* : 11 gammes de produits 5* : 13 gammes de produits. Présence minimale d'un produit par gamme. Les gammes sont : boissons chaudes, jus de fruits, fruits frais, charcuterie, plat chaud, produit lacté, céréales, fromage, confiture et beurre, pain, fruit sec ou compote, produits allégés	O	4	O	O	O	O	O

N°	Intitulé du critère	Statut du critère	Points	Catégorie de classement				
N°		O, AC ou NA	1 à 5	1*	2*	3*	4*	5*
188	Petit déjeuner en buffet ou à la carte dépassant le seuil de la gamme de produits	AC	5	AC	AC	AC	AC	AC
189	Petit déjeuner servi en terrasse	AC	2	AC	AC	AC	AC	AC
190	Petit déjeuner pouvant être servi dans les chambres	O ou AC	4	AC	AC	AC	O	O
Salle de restaurant								
191	L'établissement dispose d'un restaurant propre, en bon état	O ou AC	de 1 à 5	AC	AC	O	O	O
192	La salle de restaurant est ventilée ou équipée d'un système de climatisation. Critère NA en l'absence de restaurant	O ou NA	3	O	O	O	O	O
193	La mise en place des tables est soignée. Les assiettes, couverts, verres, nappes et serviettes sont propres et en bon état. Critère NA en l'absence de restaurant	O ou NA	de 1 à 5	O	O	O	O	O
194	La carte et le menu du restaurant sont traduits en au moins une langue étrangère (anglais)	O ou AC ou NA	2	AC	AC	O	O	O
Déjeuner								
195	Possibilité de déjeuner à l'établissement 5/7 jours	AC	3	AC	AC	AC	AC	AC
196	Possibilité de déjeuner à l'établissement 7/7 jours. Les points se cumulent avec la ligne précédente	AC	2	AC	AC	AC	AC	AC
Dîner								
197	Possibilité de dîner à l'établissement 5/7 jours	O ou AC	3	AC	AC	AC	AC	O
198	Possibilité de dîner à l'établissement 7/7 jours. Les points se cumulent avec la ligne précédente	AC	2	AC	AC	AC	AC	AC
Restauration d'appoint								
199	Possibilité de plateau repas ou "en-cas" en dehors des heures ou jours d'ouverture du restaurant	O ou AC	2	AC	AC	AC	AC	O
200	Room service 19/24h	O ou AC	3	AC	AC	AC	AC	O
201	Room service 24/24h	O ou AC	2	AC	AC	AC	AC	O
Service boissons								
202	L'établissement dispose d'un service bar proposant au minimum un service boissons de catégorie 1 pendant les heures d'ouverture de l'accueil	O ou AC	2	AC	AC	O	O	O
203	Le service bar propose au minimum un service de boissons de toutes catégories, sous réserve de la législation régissant les licences IV	O ou AC	3	AC	AC	AC	AC	O
Services annexes								
204	Soins esthétiques	AC	3	AC	AC	AC	AC	AC
205	Coiffeur	AC	3	AC	AC	AC	AC	AC

N°	Intitulé du critère	Statut du critère	Points	Catégorie de classement				
				1 à 5	1*	2*	3*	4*
N°		O, AC ou NA	1 à 5	1*	2*	3*	4*	5*
206	Possibilité d'animateur en salle de remise en forme	AC	3	AC	AC	AC	AC	AC
207	Possibilité de massage détente	AC	3	AC	AC	AC	AC	AC
208	Service de réservation d'activités extérieures	AC	3	AC	AC	AC	AC	AC
209	Service de garderie pour enfants	AC	3	AC	AC	AC	AC	AC
210	Service de repassage (retour dans la journée)	AC	2	AC	AC	AC	AC	AC
CHAPITRE 3 ACCESSIBILITE ET DEVELOPPEMENT DURABLE								
ACCESSIBILITE AUX PERSONNES HANDICAPEES ET/OU A MOBILITE REDUITE								
211	Informations concernant l'accessibilité sur les supports d'information (guide, web, etc...)	AC	2	AC	AC	AC	AC	AC
212	Sensibilisation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap	AC	3	AC	AC	AC	AC	AC
213	Formation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap	AC	5	AC	AC	AC	AC	AC
214	Mise à disposition d'un fauteuil roulant	AC	2	AC	AC	AC	AC	AC
215	Cartes clés avec un repère tactile	AC	2	AC	AC	AC	AC	AC
216	Mise à disposition de télécommande de télévision à grosse touches et de couleurs contrastées	AC	1	AC	AC	AC	AC	AC
217	Mise à disposition d'un téléphone à grosses touches	AC	1	AC	AC	AC	AC	AC
218	Mise à disposition de réveils lumineux ou vibreurs	AC	1	AC	AC	AC	AC	AC
219	Installation de mains courantes dans tous les couloirs	AC	1	AC	AC	AC	AC	AC
ENVIRONNEMENT ET DEVELOPPEMENT DURABLE								
220	Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe de l'énergie	O	2	O	O	O	O	O
221	Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe de l'eau	O	2	O	O	O	O	O
222	Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe des déchets	O	2	AC	AC	AC	AC	AC
223	Information des clients sur les actions de l'établissement en matière de développement durable	O	3	AC	AC	AC	AC	AC
224	Information des clients sur les actions qu'ils peuvent réaliser lors de leur séjour en matière de développement durable	AC	3	AC	AC	AC	AC	AC
225	Formation à la gestion économe de l'énergie, de l'eau des déchets	AC	3	AC	AC	AC	AC	AC
226	Mise en œuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'énergie	AC	2	AC	AC	AC	AC	AC
227	Coupe circuit général dans chacune des chambres	AC	2	AC	AC	AC	AC	AC
228	Chambres équipées à 100% d'ampoules basse consommation	AC	2	AC	AC	AC	AC	AC

N°	Intitulé du critère	Statut du critère	Points	Catégorie de classement				
				1*	2*	3*	4*	5*
N°		O, AC ou NA	1 à 5	1*	2*	3*	4*	5*
229	Partie communes ouvertes au public équipées à 100% d'ampoules basse consommation	AC	3	AC	AC	AC	AC	AC
230	Mise en œuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'eau	AC	2	AC	AC	AC	AC	AC
231	Mise en œuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation des déchets	AC	2	AC	AC	AC	AC	AC
232	Utilisation de produits d'entretien et consommables respectueux de l'environnement	AC	3	AC	AC	AC	AC	AC
CHAPITRE 1 bis EQUIPEMENT SPECIFIQUE RESIDENCE DE TOURISME								
CUISINE OU COIN CUISINE								
233	Présence d'une cuisine ou d'un coin cuisine	O	5	O	O	O	O	O
234	Equipement minimum : évier avec robinet mélangeur ou mitigeur, plaque de cuisson, réfrigérateur, placards	O	3	O	O	O	O	O
235	Quantité de vaisselle minimum par personne (2 verres, 2 assiettes, 1 grande cuillère, 1 petite cuillère, 1 couteau, 1 fourchette). Vaisselle non dépareillée	O	2	O	O	O	O	O
236	Equipement minimum pour la préparation des repas (1 saladier, 1 plat allant au four, 2 casseroles, 1 poêle)	O	2	O	O	O	O	O
237	Une poubelle fermée	O	1	O	O	O	O	O
238	Micro-ondes	O ou AC	2	AC	O	O	O	O
239	Plaque de 3 ou 4 foyers à partir de 4 personnes	O ou AC	2	AC	AC	AC	O	O
240	Four ou rôtissoire ou micro-ondes multifonctions avec grill	O ou AC	3	AC	AC	O	O	O
241	Eléments de confort au choix dans les 9 éléments suivants : de critère 242 à critère 250 1* : 2 éléments minimum 2* : 3 éléments minimum 3* : 4 éléments minimum 4* : 5 éléments minimum 5* : 7 éléments minimum Les points au choix ci-dessous sélectionnés pour valider ce critère ne sont pas comptabilisés dans les points à la carte	O	2	O	O	O	O	O
242	Plaque vitrocéramique	AC	2	AC	AC	AC	AC	AC
243	Lave-vaisselle	AC	4	AC	AC	AC	AC	AC
244	Réfrigérateur avec compartiments	AC	3	AC	AC	AC	AC	AC
245	Réfrigérateur grande capacité (140 L)	AC	4	AC	AC	AC	AC	AC
246	Cafetière	AC	2	AC	AC	AC	AC	AC
247	Grille-pain	AC	2	AC	AC	AC	AC	AC
248	Bouilloire	AC	2	AC	AC	AC	AC	AC
249	Autocuiseur	AC	2	AC	AC	AC	AC	AC
250	Hotte	AC	2	AC	AC	AC	AC	AC

N°	Intitulé du critère	Statut du critère	Points	Catégorie de classement				
N°		O, AC ou NA	1 à 5	1*	2*	3*	4*	5*
UNITE D'HABITATION								
Surfaces (m²) pour les résidences de tourisme, critères NA pour les hôtels								
251	Unité d'habitation pour deux personnes (coin cuisine compris)			10m ²	12m ²	15m ²	18m ²	20m ²
252	Chambre supplémentaire ou séjour			7m ²	8m ²	9m ²	10m ²	10m ²
253	Surface minimum exigée par lit supplémentaire, au-delà de deux			+3m ²	+3m ²	+3m ²	+3m ²	+3m ²
254	Surface totale globalisée minimum de l'unité d'habitation conforme. Les surfaces habitables peuvent être réparties différemment par pièce, dès lors que la somme des surfaces minimum est respectée.	O	5	O	O	O	O	O
255	Surface totale majorée (bonification de 1 point par tranche de 10% de surface hors sanitaire)	AC	5	AC	AC	AC	AC	AC
256	Unité d'habitation avec balcon ou loggia (3m ² minimum) ou terrasse (5m ² minimum)	AC	4	AC	AC	AC	AC	AC