



## REGLEMENTATION PROVINCIALE

**Abrogée par :**  
- Délibération n° 41-2013/APS du 5 décembre 2013

M5

### **DELIBERATION** **n° 68-91/APS du 10 octobre 1991** ***norme de classement de l'hôtellerie touristique ou de séjour*** ***dans la province Sud***

*(Intitulé modifié par délib n° 6-2002/APS du 13/03/2002, art.1-I)*

#### **L'ASSEMBLEE DE LA PROVINCE SUD,**

Délibérant conformément à la loi n° 88-1028 du 9 novembre 1988 portant dispositions statutaires et préparatoires à l'autodétermination de la Nouvelle-Calédonie en 1998.

VU la délibération de l'Assemblée Territoriale n° 438 du 4 juin 1982 portant refonte des normes de classement de l'hôtellerie touristique.

VU l'avis de Conseil Consultatif du Tourisme de la Province Sud en date du 12 septembre 1991.

**A adopté en sa séance du 10 octobre 1991, les dispositions dont la teneur suit :**

#### **Modifiée par :**

- Délibération n° 16-93/APS du 14 mai 1993
- Délibération n° 32-95/APS du 24 novembre 1995
- Délibération n° 43-99/APS du 16 décembre 1999
- Délibération n° 6-2002/APS du 13 mars 2002
- **Délibération n° 41-2005/APS du 16 décembre 2005**

#### **ARTICLE 1 :**

*Modifié par délib n° 6-2002/APS du 13/03/2002, art.1-II*

En vue de favoriser le développement de l'industrie touristique, il est institué une classification des établissements hôteliers touristiques dont peut bénéficier, dans les conditions définies par la présente délibération, tout établissement principalement ouvert à la clientèle touristique ou de séjour dans la province Sud.

La classification instituée par la présente délibération a pour objet d'informer la clientèle et de lui garantir, dans chaque établissement classé, un niveau minimum de prestations et de confort en rapport avec la catégorie de classement accordée à l'établissement.

### **I. CHAMP D'APPLICATION - DEFINITIONS**

#### **ARTICLE 2 :**

*Modifié par délib n° 6-2002/APS du 13-03-02, art 2*

Toute personne physique ou morale exploitant un établissement hôtelier touristique au sens de la présente délibération peut solliciter le classement de son établissement si ce dernier relève d'une des trois catégories ci-après.

**1. L'HOTEL DE TOURISME** est un établissement commercial d'hébergement classé, qui offre des chambres ou unités d'hébergement meublées en location à une clientèle qui effectue un séjour caractérisé par une location à la journée, à la semaine ou au mois, mais qui n'y élit pas domicile.

Il comprend généralement un service de restauration intégré (service en chambre ou restaurant ou salle de banquet etc..) et parfois une boutique ou un bureau d'excursions.

**2. LE MOTEL DE TOURISME** est un établissement commercial d'hébergement classé qui offre à la location des chambres ou unités d'hébergement meublées et équipées individuellement des facilités de cuisine, à une clientèle qui y effectue un séjour variable et qui généralement, possède ses propres moyens de locomotion.

La distribution intérieure des unités d'hébergement au sein d'un hôtel (appartement de tourisme, suite..) ou l'intégration de celui-ci à une station balnéaire (appellation "resort") n'a aucune incidence sur les normes de classement. Toutefois les établissements d'hébergement touristiques classés au titre de la présente délibération ne peuvent utiliser les appellations "appartement de tourisme", "suite" et "resort" que si celles-ci correspondent aux définitions suivantes :

a) l'appartement de tourisme est une unité d'hébergement meublée, dotée obligatoirement d'une cuisine entièrement équipée et d'une installation sanitaire complète. Elle peut comporter également un salon/salle de séjour, une ou plusieurs chambres ou constituer un studio. Toute configuration doit séparer la cuisine de la partie de couchage. Un ensemble immobilier dont 50% des unités d'hébergement offertes à la location sont des appartements de tourisme, doit disposer de buanderies librement accessibles à la clientèle et équipées en fonction du nombre d'unités d'hébergement desservies.

b) Une suite est une unité d'hébergement meublée comportant une salle de séjour et une chambre au moins, la partie jour pouvant ne pas être complètement séparée de la partie nuit.

c) Un "resort" est une station balnéaire adaptée au tourisme de loisir; elle intègre un établissement hôtelier classé conformément aux conditions prévues par la présente délibération.

Un resort peut offrir une grande variété d'activités de loisir ou être plus spécialisé dans la pratique d'un sport tel que le golf, le tennis, la pêche... Les activités de loisir sont pratiquées à proximité immédiate du lieu d'hébergement.

**3. L'HOTEL DE SEJOUR** est un établissement commercial d'hébergement classé qui offre en location à la journée, à la semaine ou au mois, des chambres ou unités d'hébergement meublées, éclairées et bien ventilées, comprenant un bloc sanitaire attenant destiné à deux unités d'hébergement ou à 6 personnes maximum. Ce local comprend des toilettes et des douches séparées pour hommes et femmes.

-l'hôtel de séjour accueille une clientèle qui effectue un séjour caractérisé par une location mais qui n'y élit pas domicile.

-l'hôtel de séjour ne bénéficie d'aucun classement d'étoile et les normes détaillées ci-annexées pour les hôtels et motels de tourisme ne lui sont pas applicables.

-le classement est obtenu par arrêté du président de la province sud, sur rapport de visite du service du tourisme et après que l'exploitant en ait fait la demande expresse.

### **ARTICLE 3 :**

*Modifié par délib n° 32-95/APS du 24/11/1995, art.1*

*Modifié par délib n° 6-2002/APS du 13/03/2002, art.3*

*Modifié par délib n° 41-2005/APS du 16/12/2005, art.3*

A l'exception des hôtels de séjour, les établissements ci-dessus définis, ne peuvent être classés au titre de la présente délibération que sous réserve de répondre aux normes minimum de classement telles que définies par les annexes à la présente délibération.

Une tolérance est consentie pour les établissements anciens dont la réhabilitation ou la rénovation des bâtiments ne permet pas le respect de la totalité des critères d'équipement requis dans la catégorie de classement sollicitée. Cette tolérance est de 10% au plus du nombre des critères servant à la définition des normes de classement figurant dans l'annexe à la délibération; elle n'est admise que si elle est compensée par des équipements supplémentaires portant sur un pourcentage au moins équivalent du nombre des critères prévus pour les classements dans les catégories supérieures.

Aucune tolérance n'est consentie sur les normes de services.

Le critère de superficie des chambres fait partie de la tolérance accordée aux établissements anciens sollicitant un classement.

Toutefois, pour les appartements, la taille des unités ne doit en aucun cas être inférieure à celle requise dans la même catégorie de classement pour les chambres d'hôtel classiques.

Pour les chambres, leur superficie ne doit pas être inférieure à celle prévue pour la catégorie inférieure et pour la catégorie une étoile, à 90% de la surface indiquée.

Le classement normalement accordé pour une année pourra être modifié suivant les procédures ci-après indiquées.

Des dérogations exceptionnelles aux normes définies dans l'annexe 1 pourront être accordées par le président de la province Sud après avis de la commission de classement pour tenir compte des conditions particulières d'exploitation de certains établissements situés dans des communes rurales de l'intérieur de la province Sud.

## II PROCEDURE DE CLASSEMENT

### **ARTICLE 4 :**

*Complété par délib n° 43-99/APS du 16/12/1999, art.1*

*Remplacé par délib n° 41-2005/APS du 16/12/2005, art.2*

La demande de classement, expressément formulée par l'exploitant, est adressée au président de l'assemblée de la province Sud et déposée auprès du service du tourisme.

Le dossier de demande comprend les pièces prévues à l'annexe 2 de la délibération.

Si le dossier est complet, le service du tourisme remet au demandeur un récépissé de dépôt.

Une fiche de visite est établie par un agent du service du tourisme et transmise à la commission de classement prévue à l'article 6.

### **ARTICLE 5 :**

La décision de classement est prise par arrêté du président de l'assemblée de la province Sud après avis de la commission de classement et obtention du certificat de conformité délivré par le service de l'urbanisme de la province Sud.

Elle indique le nom et l'adresse de l'hôtel ou du motel, la catégorie de classement et sa capacité exprimée en unités d'hébergement (en précisant chambres, appartements ou suites) et en lits, et mentionne, s'il y a lieu, l'appellation de "resort".

Dans le cas où, en application des indications en annexe, une partie des chambres de l'hôtel classé est maintenue en dehors de ce classement, la décision en précise le nombre.

### **ARTICLE 6**

*Modifié par délib n° 16-93/APS du 14/05/1993, art.1*

*Modifié par délib n° 43-99/APS du 16/12/1999, art.2*

La commission de classement est composée ainsi :

- le président de l'assemblée de la province Sud ou son représentant président,
- le Maire de la commune où est implantée l'établissement hôtelier ou son représentant,
- le président du GIE " Nouvelle-Calédonie Tourisme " ou son représentant,
- le président de l'Office du Tourisme de Nouméa et de la province Sud ou son représentant,
- l'Association des Hôtels de Nouvelle-Calédonie représentée par son président et un autre membre qu'il désigne (la désignation doit permettre une représentation des professionnels de Nouméa et de l'Intérieur),
- le président de l'Association des Chaînes Hôtelières Internationales en Nouvelle-Calédonie ou son représentant.
- le président de la Fédération des Industries Touristiques ou son représentant,

- le président du Syndicat des agences de tourisme ou son représentant,
- le président de l'Association Française des Banques ou son représentant,
- un architecte, désigné par le président sur proposition du Conseil de l'Ordre

Lorsque le quorum n'est pas atteint, la commission se réunit sur nouvelle convocation au moins huit jours après, sans quorum.

La présence effective d'au moins trois quart (3/4) des membres de la commission est nécessaire pour la validité de l'avis.

Le président ne prend pas part au vote.

Les avis sont émis à la majorité des voix des membres présents, chaque membre présent disposant d'une voix. En cas de partage des voix, l'avis est réputé favorable.

Le secrétariat de la commission est assuré par le service du tourisme de la province Sud.

### **ARTICLE 7 :**

Pour la vérification de leur conformité aux conditions requises pour leur classement, les établissements hôteliers de tourisme admettent sous peine de radiation de la liste des établissements classés de tourisme, la visite impromptue des agents du service du tourisme de la province sud commissionnés à cet effet par le président de l'assemblée de la province et assermentés.

### **ARTICLE 7 bis :**

*Inséré par délib n° 41-2005/APS du 16/12/2005, art.4*

Lorsque les installations d'un établissement hôtelier touristique dérogent à certaines normes mineures de classement, cet établissement peut faire l'objet d'un classement temporaire. Est considérée comme mineure la norme avec laquelle le promoteur peut se mettre en conformité en réalisant les travaux ou aménagements nécessaires dans un bref délai.

La demande expressément formulée par le représentant de l'établissement est déposée auprès du service du tourisme dans les conditions énoncées à l'article 4.

Après ouverture au public de l'établissement, le service du tourisme effectue une visite afin de vérifier que le projet est conforme aux normes, autres que mineures, du classement sollicité dans la catégorie et pour le type d'établissement considéré.

La fiche de visite est transmise au président de l'assemblée de la province Sud, qui peut prononcer le classement temporaire.

Le classement temporaire ne préjuge pas de la décision de classement à intervenir après consultation de la commission de classement. La validité du classement temporaire cesse de plein droit à la date de l'arrêté prononçant le classement.

## **III. DECLASSEMENT - RADIATION - SANCTIONS**

### **ARTICLE 8 :**

Lorsqu'en cours d'exploitation, un hôtel ou un motel de tourisme classé cesse d'être en conformité avec les dispositions de l'article 2 ou avec les caractéristiques décrites en annexe correspondant à son classement, le président de l'assemblée de la province Sud prononce, selon le cas, après avis de la commission de classement :

- son déclassement dans la catégorie dont il possède toutes les caractéristiques,
- sa radiation, si les caractéristiques ne correspondent plus aux exigences de la catégorie d'étoile la plus basse du tableau le concernant, s'il a cessé son exploitation ou si les conditions d'exploitation ne sont plus conformes aux normes requises.

### **ARTICLE 9 :**

A la demande expresse de l'exploitant, un établissement classé de tourisme en cours d'exploitation peut faire l'objet d'un classement dans une catégorie supérieure s'il en possède toutes les caractéristiques, d'un déclassement dans la catégorie directement inférieure ou d'une radiation.

#### **ARTICLE 10 :**

Des sanctions peuvent être prononcées pour défaut ou insuffisance grave d'entretien de l'établissement ou des installations, lorsque les engagements visés aux articles 12 à 20 ne sont pas respectés, et d'une façon générale, lorsque l'exploitation cesse d'être assurée dans les conditions satisfaisantes d'accueil, de moralité et de compétence professionnelle.

Toutes les réclamations faisant état de tels manquements sont soumises à l'attention du président de l'assemblée de la province Sud qui peut après avis de la commission de classement :

- prononcer un avertissement ou un blâme,
- en cas d'entretien insuffisant, décider un déclassement ou une radiation temporaire jusqu'à ce que la remise en état ait été réalisée et jugée satisfaisante, après consultation de la commission de classement,
- en cas de manquement caractérisé aux conditions d'accueil, de moralité et de compétence professionnelle ou de refus des visites prévues à l'article 7 ci-dessus, décider une radiation temporaire (d'un à trois mois).

Si l'établissement fait l'objet de sanctions répétées, le président de la province Sud peut décider d'une radiation définitive.

#### **ARTICLE 11 :**

L'exploitant d'un établissement d'hébergement de la province Sud qui aura utilisé ou laissé utiliser les catégories de classement et les appellations prévues par la présente délibération alors qu'elles ne lui ont pas été attribuées réglementairement par le président de l'assemblée de la province Sud, ou qu'elles ne correspondent pas aux définitions de l'article 4, est passible des peines d'amende, prévues par l'article RT 25 du Code Pénal pour les contraventions de la 5ème classe.

### **IV. ENGAGEMENTS DE L'EXPLOITANT**

#### **ARTICLE 12 :**

En contrepartie de leur classement au titre de la présente délibération et afin de garantir à la clientèle touristique le confort et les prestations, les établissements sont tenus de respecter les obligations mentionnées par la présente délibération.

#### **ARTICLE 13 :**

Les services hôteliers sont offerts à la clientèle dans des installations en bon état d'entretien général. L'exploitation est assurée en permanence ou saisonnièrement dans de bonnes conditions d'accueil, de moralité et de compétence professionnelle.

Un service d'entretien des chambres ou unités d'hébergement est dû quotidiennement aux clients, sans considération de la durée de séjour.

Les établissements d'hébergement de tourisme classés doivent être en mesure de proposer au moins un petit déjeuner continental à consommer sur place.

#### **ARTICLE 14 :**

Les exploitants des hôtels et motels de tourisme classés doivent être en règle avec l'ensemble des textes en vigueur sur le Territoire s'appliquant à leur profession et, notamment le code des débits de boissons (autorisation de vente d'alcool en 1ère classe touristique).

#### **ARTICLE 15 :**

Les exploitants des hôtels et motels touristiques classés sont tenus d'afficher en évidence à l'entrée de l'établissement le panneau normalisé délivré par le service du tourisme de la province Sud, établi en conformité à l'avis de la commission de classement et mentionnant la classification de leur établissement. La mise à jour du panneau, si nécessaire, est effectuée par le service du tourisme de la province après examen éventuel de la commission de classement.

Le règlement intérieur de l'établissement doit être affiché dans chaque chambre.

#### **ARTICLE 16 : AFFICHAGE DES PRIX ET DES SERVICES DIVERS**

*Modifié par délib n° 16-93/APS du 14/05/1993, art.2*

Indépendamment des obligations résultant de la réglementation des prix, les établissements classés sont tenus de donner une publicité suffisante du prix de location des chambres par apposition, dans chaque unité d'hébergement, d'une liste des prix pratiqués.

L'ensemble des prestations incluses dans le prix de la chambre doit être clairement indiqué. L'affichage des prix des repas et des consommations doit être en évidence à l'entrée du restaurant et du bar.

La vente de services divers (location de voiture, transferts, excursions...) par un établissement d'hébergement touristique classé est soumise aux textes réglementaires en vigueur s'appliquant aux services proposés.

L'ensemble de ces services doit faire l'objet d'un affichage ou d'une publicité suffisante dans les mêmes conditions que ceux propres à l'établissement hôtelier.

L'indication d'équivalence des cours du Francs CFP en monnaies étrangères (Dollars US, Australien et Néo-Zélandais, Yen) doit être affichée à la réception de l'établissement et revue quotidiennement.

Les établissements de catégorie deux étoiles et plus doivent accepter les paiements par cartes internationales de crédit de deux établissements financiers au moins.

#### **ARTICLE 17 : PUBLICITE**

Les établissements d'hébergements touristiques classés publiant des brochures ou supports promotionnels doivent s'assurer que l'information diffusée correspond à l'ensemble des normes de confort et de service effectivement à la disposition des visiteurs.

#### **ARTICLE 18 : STATISTIQUES**

Les établissements d'hébergement touristiques classés ont l'obligation de tenir à jour et de transmettre à l'Institut Territorial de la Statistique et des Etudes Economiques les informations statistiques qui leur sont demandées, sur les formulaires prévus à cet effet. Le traitement des données comme la diffusion des résultats sont protégés par la loi sur le secret statistique.

#### **ARTICLE 19 : ENQUETE DE SATISFACTION**

Les établissements d'hébergements touristiques classés ont l'obligation de mettre en évidence dans la chambre, à chaque nouvelle arrivée de visiteur, le questionnaire de l'enquête de satisfaction permanente menée par la province Sud.

Les résultats de l'enquête seront communiqués exclusivement à la commission de classement en même temps que les fiches de visite annuelles et à l'exploitant concerné s'il en fait la demande.

#### **ARTICLE 20 :**

La présente délibération qui abroge, dans la province Sud, les dispositions de la délibération n° 438 AT du 4 juin 1982 et les classements attribués en application de cette dernière, sera transmise au Commissaire Délégué de la République et publiée au *Journal officiel* de la Nouvelle-Calédonie.

## ANNEXE 1

*(Intitulé modifié par délib n° 41-2005/APS du 16/12/2005, art 1<sup>er</sup>)*

### LES NORMES DE CLASSEMENT

*Modifié par délib n° 16-93/APS du 14/05/1993, art 3, 1°, 2°, 3°, 4°, 5°, 6°  
Modifié par délib n° 32-95/APS du 24/11/95, art 2, 1°, 2°, 3°, 4°, 5°, 6°, 7°  
Modifié par délib n° 41-2005/APS du 16/12/2005, art 5, 1°, 2°, 3°, 4°, 5°, 6°,*

NORMES DE CLASSEMENTS (HOTELS/MOTELS)	1 *	2 *	3 *	4 *	5 *
<b>EXTERIEUR</b>					
Places de parking supplémentaires pour les conférences, restaurant...			*	*	*
Aménagement paysager			*	*	*
Entrée couverte				*	*
<b>AIRES PUBLIQUES</b>					
<b>1) Les allées et couloirs</b>					
Allées couvertes entre les immeubles suggérées				*	*
Couloirs et allées de circulation amples (1,80m)				*	*
Cages d'ascenseur situées en dehors des couloirs					*
Murs peints, en ciment projeté, ou recouverts, propres et en bon état d'entretien	*	*	*	*	*
Peinture ou revêtement rénové (moins de 7 ans)			*	*	*
Décors muraux de qualité ou revêtement décoratif				*	*
Plafond (double plafond)	*	*	*		
Pièce séparée ou alcôve pour la vente des affichages publicitaires				*	*
Climatisation, ventilation en toute saison	*	*	*	*	*
Lampe fonctionnelle décorative				*	*
Ascenseur pour les immeubles de plus de trois étages	*	*	*	*	*
<b>2) Hall et réception</b>					
Accès pour les handicapés (conformément aux normes)	*	*	*	*	*
Qualité d'insonorisation générale des restaurants, salle de réception et de banquet			*	*	*
Crayon et bloc note au téléphone public					*
Téléphone public retiré des aires de circulations				*	*
Téléphone public ou standard téléphonique accessible	*	*	*	*	*
Toilettes accessibles au public (toilettes hommes et femmes séparées)	*	*	*	*	*
<b>3) Mobilier du hall de réception</b>					
Qualité moyenne	*	*			
Bonne qualité			*		
Qualité luxueuse				*	*
Sièges disponibles (équivalent à 10% du nombre des chambres)	*	*	*		
Fauteuils disponibles (équivalent à 10% du nombre des chambres)				*	*



<b>4)Eclairage</b>					
Lustre central	*	*			
Décoratif et fonctionnel			*	*	*
<b>5)Equipement sportif et animation</b>					
Salle de gymnastique				*	*
Frais d'utilisation facturés sur la note de la chambre				*	*
Personnel qualifié pour assister à l'utilisation des appareils de gymnastique				*	*
Casier/Vestiaire				*	*
Spapool				*	*
Piscine			*	*	*
Vestiaires et toilettes près de la piscine			*	*	*
Fourniture de serviettes de bain			*	*	*
Priorité d'utilisation aux clients de l'hôtel			*	*	*
<b>6)Autres équipements</b>					
Bonne protection anti-moustique de l'ensemble du/des bâtiment(s)	*	*	*	*	*

<b>NORMES DE CLASSEMENT (HOTEL/MOTEL)</b>	<b>1 *</b>	<b>2 *</b>	<b>3 *</b>	<b>4 *</b>	<b>5 *</b>
<b>CHAMBRES ET DECORS</b>					
Taille des lits doubles :					
140 x 190 cm	*	*	*		
160 x 190 cm minimum				*	*
Au moins 10% des chambres doivent avoir 2 lits simples			*	*	*
<b>1)Taille minimum des chambres standards</b>					
Suffisante (16 m2)	*	*			
Moyenne (20 m2 pour les 3 étoiles et 25 m2 pour les 4 étoiles)			*	*	
Ample (32 m2)					*
<b>2)Taille minimum requise pour les appartements</b>					
Studio (35 m2)		*	*	*	*
F1 soit une chambre à coucher (45 m2)		*	*		
F1 soit une chambre à coucher (50 m2)				*	*
F2 soit 2 chambres à coucher (65 m2)		*	*		
F2 soit 2 chambres à coucher (70 m2)				*	*
<b>3)Sécurité</b>					
Serrure uniquement	*	*			
Verrou intérieur				*	*
Porte extérieure fermée à clé en permanence			*	*	*

Fermeture automatique de la porte				*	*
Oeil de judas				*	*
<b>4) Revêtement des murs</b>					
Murs avec projection de ciment peint	*	*	*	*	*
Revêtement de contreplaqué	*	*			
Revêtement de vinyl, plastique... de qualité			*	*	*
Murs peints	*	*	*	*	*
Décors particuliers (ex : plantes)					*
Décors muraux			*	*	*
<b>5) Plafonds</b>					
Dalle peinte en bon état	*	*	*	*	*
<b>6) Revêtement des sols</b>					
Plancher	*	*	*	*	*
Sol en mosaïque ou en céramique (revêtement marbre ou assimilé luxueux) ou carrelage décoratif de qualité			*	*	*
Moquette pure laine				*	*
Carrelage ou moquette	*	*	*		
<b>7) Revêtement des fenêtres</b>					
Rideaux doubles ou équivalent			*	*	*
Réhausser par un rideau fin et transparent				*	*
Rideaux longs (toute la hauteur du mur)				*	*
Rideaux courts (couvrant la fenêtre seulement)	*	*	*		
Stores ou verticales	*	*	*		
Rideaux bien coordonnés avec le dessus de lit et le décor d'ensemble de la chambre			*	*	*
<b>8) Dessus de lit obligatoire</b>					
En tissu fin	*	*			
Gauffré/en tissu épais			*	*	*
Bien coordonné avec les literies et le reste du décor			*	*	*

CHAMBRES ET DECORS (SUITE)	1 *	2 *	3 *	4 *	5 *
<b>9) Mobilier</b>					
Mobilier harmonieux et décoratif			*	*	*
1 fauteuil au minimum			*		
2 fauteuils et une table basse				*	*
Chaises en vinyl	*	*			
Groupe de chaises homogènes				*	*
Table de nuit fixée au mur	*	*	*		

Table de nuit indépendante				*	*
Têtes de lit			*	*	*
Bureau séparé ou indépendant du reste du mobilier, avec chaise				*	*
Bureau fixé au mur	*	*	*		
Mobilier en bois ou bois vernis			*	*	*
<b>10)Eclairage</b>					
Lampe de chevet par lit ou occupant	*	*	*	*	*
Lustre central ou éclairage indirect	*	*	*		
Eclairage réglable				*	*
Eclairage coordonné, fonctionnel et décoratif			*	*	*
<b>11)Téléphone</b>					
Dans toutes les chambres		*	*	*	*
Téléphone à touche				*	*
Téléphone ligne directe		*	*	*	*
Lexique d'instructions d'utilisation et d'informations disponible près du téléphone		*	*	*	*
Annuaire local récent			*	*	*
Deux postes téléphoniques par chambre					*
Prise de fax et minitel					*
<b>12)Ventilation et air conditionné</b>					
Contrôle individuel/unité				*	*
Air conditionné			*	*	*
Brasseurs d'air/ventilateur	*	*			
Interrupteurs facilement accessibles	*	*	*	*	*
<b>13)Télévision</b>					
Télévision couleur		*	*	*	*
Télévision montée sur un socle				*	*
Sur une table de télévision		*	*		
Positionnée de façon à permettre sa vision des lits et des chaises		*	*	*	*
Télécommande			*	*	*
Ecran de 50 cm au minimum				*	*
<b>14)Placard et facilité pour bagages</b>					
Penderie plus étagères	*	*	*		
Placard fermé				*	*
Eclairage à l'intérieur s'il y a une garde-robe					*
Au minimum 10 cintres				*	*
Cintres de bois				*	*
Cintres métalliques (au moins 2 par personne)	*				
Cintres en plastique moulé (6 par personne)		*	*		
Porte bagage pour 2 valises				*	*
Porte bagage		*	*		
Tiroirs de rangement			*	*	*



<b>CHAMBRES ET DECORS (SUITE)</b>	<b>1 *</b>	<b>2 *</b>	<b>3 *</b>	<b>4 *</b>	<b>5 *</b>
<b>15) Literie</b>					
De qualité supérieure			*	*	*
Correcte/en bon état	*	*			
Oreillers et couvertures en suppléments				*	*
Choix d'oreillers					*
<b>16) Dans les chambres</b>					
Corbeille à papier	*	*	*	*	*
Nécessaire café et thé			*	*	*
Verres en plastic ou polystyrène (au moins 1 par lit ou occupant)	*				
Verres en verre (au moins un par lit ou occupant)		*	*	*	*
Nécessaire à courrier			*	*	*
Programme télévisé disponible				*	*
Service de buanderie - pressing			*	*	*
Carte avec "ne pas déranger"			*	*	*
Liste des services proposés aux clients			*	*	*
Kit d'information de qualité				*	*
Petite table - porte magazines					*
Bloc note et stylo au téléphone			*	*	*
<b>17) Autres équipements</b>					
AM/FM radio			*	*	*
Réveil avec alarme au chevet				*	*
Mini bar ou réfrigérateur ( (*) exigé pour les appartements)		(*)	*	*	*
Coin bar équipé				*	*

<b>NORMES DE CLASSEMENT (HOTELS/MOTELS)</b>	<b>1 *</b>	<b>2 *</b>	<b>3 *</b>	<b>4 *</b>	<b>5 *</b>
<b>SALLE DE BAIN</b>					
Salle de bain spacieuse				*	*
Mosaïque ou céramique des sols et des murs				*	*
Carrelage des sols et des murs	*	*	*		
Système de ventilation ou aération	*	*	*	*	*
<b>1) Baignoire/douche</b>					
Baignoire en céramique ou émaillée				*	*
Baignoire en fibreglass ou acrylique, pomme de douche fixe		X	*		
<b>Douche ou baignoire disponible dans toutes les chambres</b>		*			

Douche ou baignoire disponible dans toutes les chambres. Si l'hôtelier opte pour une douche, le bac a une dimension supérieure aux normes standards 80x80 cm et les parois sont vitrées			*		
Douche et baignoire combinées disponibles dans au moins 50% des chambres. Pour les autres chambres, douche ou baignoire de grande qualité. Si l'hôtelier opte pour une douche, le bac a une dimension supérieure aux normes standards 80x80 cm et les parois sont vitrées. Elle sera équipée de jets hydrothérapeutiques, d'un mitigeur thermostatique et disposera d'une robinetterie de grande qualité				*	
Douche et baignoire combinées disponibles dans toutes les chambres					*
Chambres avec douche uniquement	*				
Rideau douche ou équivalent	*	*	*	*	*
Porte savon à hauteur de la douche ou de la baignoire	*	*	*	*	*
Douche et baignoire séparées					*
Robinet mélangeur situé en dehors du jet d'eau			*	*	*
<b>2)Eléments de salle de bain</b>					
Lavabo encastrés	*	*			
Lavabo avec rebord large (20 cm environ)			*	*	*
Tablette au dessus du lavabo	*	*	*		
Cabinet de toilette à maquillage ample				*	*
Eclairage avec tube fluorescent au dessus du lavabo	*	*	*	*	*
Miroir au dessus du lavabo	*	*	*	*	*
Prise de rasage avec prise de terre près du lavabo	*	*	*	*	*
<b>3)Equipement de salle de bain</b>					
Porte serviette	*	*	*	*	*
Mouchoirs en papier			*	*	*
Grande serviette de bain (1 par personne)	*	*	*	*	*
Drap de bain (1 par personne)			*	*	*
Peignoir de bain (1 par personne)					*
Savonnette pour le visage et gel de douche			*	*	*
Savonnette (au moins 1 par personne)	*	*	*	*	*
Siège de toilette avec couvercle	*	*	*	*	*
Miroir éclairé en pied				*	*
Descente de bain	*	*	*	*	*
Porte savonnette en céramique ou mieux				*	*
Distributeur stylisé de mouchoirs en papier				*	*
Sèche-cheveux				*	*
Toilettes séparées de la salle de bain					*

**X Facultatif pour les établissements classés en catégorie deux étoiles avec appellation "Resort", exigé pour les autres établissements classés dans cette catégorie.**

<b>SERVICES HOTELIERS (HOTELS)</b>	<b>1 *</b>	<b>2 *</b>	<b>3 *</b>	<b>4 *</b>	<b>5 *</b>
------------------------------------	------------	------------	------------	------------	------------

<b>1) Réservations</b>					
Enregistrées 24h sur 24				*	*
Enregistrées aux heures de bureau	*	*	*		
Rappel du client si les lignes sont occupées					*
<b>2) Réception/Accueil</b>					
<b>1-PORTIERS doivent :</b>					
Ouvrir la porte des véhicules arrivant				*	*
Décharger les valises rapidement et les amener à la réception				*	*
<b>2-PARKING</b>					
Personnel disponible tout le temps				*	*
Livraison du véhicule à la demande				*	*
Sécurité garantie dans les parkings			*	*	*
<b>3-RECEPTION</b>					
Située en dehors des aires de circulation et suffisamment loin des ascenseurs				*	*
Bureau d'accueil propre aux groupes					*
Service de réception de 7h30 à 22h00			*		
Service de réception 24 h sur 24 h				*	*
Personnel parlant plusieurs langues	X	*	*	*	*
Coffre-fort disponible à la clientèle	*	*	*	*	*
Coffre-fort individuel				*	*
<b>4-BAGAGISTES/CHASSEURS</b>					
Disponible 24 h sur 24				*	*
Personnel s'adressant nommément aux clients					*
<b>5-TELEPHONE</b>					
Opérateur s'adressant nommément aux clients					*
Messages déposés dans la chambre				*	*
Réponse rapide du standard			*	*	*
Service de téléphone en marche à l'arrivée du client		*	*	*	*
<b>6-SERVICE D'ETAGE</b>					
<b>Préparation de la chambre pour la nuit</b>					
Disponible pour tous les clients				*	*
Disponible à la demande			*		
<b>Service comprenant :</b>					
Rangement de la chambre					*
Poubelles, corbeilles et cendriers vidés				*	*
Lit préparé et ouvert				*	*
Lumières de chevet allumées				*	*

Radio allumée - faible volume				*	*
Carte ou mot souhaitant une bonne nuit				*	*
Rideaux tirés				*	*
Salle de bain mise en ordre/eau époncée				*	*
Chocolat ou biscuit individuel					*
Remplacement des serviettes utilisées				*	*
Seau à glace rempli de glaçons					*
Réapprovisionnement en mouchoirs en papier et produits de bain					*
Verres utilisés remplacés par des verres propres					*

**X Facultatif pour les établissements de l'intérieur, exigé pour les établissements de Nouméa**



<b>SERVICES HOTELIERS (HOTELS)</b>	<b>1 *</b>	<b>2 *</b>	<b>3 *</b>	<b>4 *</b>	<b>5 *</b>
<b>7-CONCIERGE</b>					
Service assuré entre 7 et 22 heures				*	*
Réservation au restaurant					*
Réserver ou reconfirmer vols/excursions/tours/spectacles				*	*
Assistance aux hommes d'affaires (Fax-telex )		*	*	*	*
Centre d'affaires (micro-ordinateur et secrétariat à disposition)					*
Service du concierge assuré par la réception		*	*		
<b>8-FORMALITES DE DEPART (assurées par la réception)</b>					
Doivent être accomplies rapidement	*	*	*	*	*
<b>Les chasseurs doivent :</b>					
Proposer de réserver une voiture ou un taxi				*	*
Obtenir un taxi ou une voiture dans les 10 mn (X)			*	*	*
Vérifier que le client n'ait rien oublié dans sa chambre				*	*
Présenter la note dans une enveloppe					*
<b>9-LES EMPLOYES DE L' HOTEL</b>					
Doivent être courtois et avenants	*	*	*	*	*
Doivent informer des services disponibles dans l'hôtel	*	*	*	*	*
Doivent être en tenue avec badge				*	*
Saluer le client qui rentre	*	*	*	*	*
<b>10-SERVICES COMPLEMENTAIRES</b>					
Cireur de chaussures (collectées à la chambre)					*
Pressing en une demi-journée					*
Pressing/Lavage/Nettoyage à sec en une journée			*	*	*
Boutique de souvenirs ou de vente d'articles en détaxe				*	*
Présentoir de brochures touristiques et information touristique donnée par la réception			*	*	*
Bureau d'excursions				*	*
<b>11-SERVICE DE REVEIL</b>					
S'adresser au client nommément				*	*
Réveiller les clients à l'heure demandée (et au plus tard dans les cinq minutes)			*	*	*

**(X) à Nouméa seulement**

<b>SERVICES HOTELIERS (HOTELS)</b>	<b>1 *</b>	<b>2 *</b>	<b>3 *</b>	<b>4 *</b>	<b>5 *</b>
<b>RESTAURANT intégré dans le complexe hôtelier</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	*	*	*
<b>1-SERVICES OFFERTS</b>					
Restauration en continue de 6 heures à 22 heures				*	*
2 restaurants dont un très raffiné (au dessus de 100 chambres)					*
Un bar séparé des restaurants			*	*	*
<b>2-SERVICE EN CHAMBRE</b>					
Disponible 24 heures sur 24					*
Opérationnel de 6 heures à minuit				*	
Disponible aux heures des repas + bar jusqu'à 22 heures			*		
Menu imprimé				*	*
Menu avec couverture de qualité supérieure				*	*
Journal joint avec le petit déjeuner				*	*
Service avec chariot					*
Présentation du plateau soignée			*	*	*
Temps de livraison ne doit pas excéder 15 mm pour les boissons, les pâtisseries et les en-cas, et 30 mm pour les repas			*	*	*
Pré-commande petit déjeuner suspendue à la porte avant minuit			*	*	*
Personnel affecté au service en chambre (autre que le caissier du restaurant)				*	*
<b><i>Le personnel prenant commande doit :</i></b>					
Répondre au téléphone rapidement			*	*	*
S'adresser nommément au client					*
Connaitre la préparation des plats				*	*
Relire la commande avant de l'enregistrer			*	*	*
Informé d'un délai approximatif de livraison			*	*	*
<b><i>Le serveur doit :</i></b>					
Livrer au plus tard 5 mm après le délai fixé			*	*	*
S'adresser nommément aux clients					*
Préparer la table pour le dîner, placer les chaises autour et disposer les plats en dehors du plateau					*
Vérifier que la commande soit complète			*	*	*
Offrir de servir le café				*	*
Assurer le suivi de toute commande supplémentaire			*	*	*
Suggérer au client d'appeler pour être desservi					*
<b><i>Le service :</i></b>					
Doit être identique au service en salle				*	*
Bouquet de fleurs ou centre de table				*	*

Assiette de beurre et corbeille de pain			*	*	*
<b>La nourriture doit :</b>					
Etre préparée avec des ingrédients de qualité supérieure			*	*	*
Etre servie à la température adéquate			*	*	*
Etre maintenue à la température adéquate durant l'apéritif			*	*	*
Le beurre doit être servi à la température ambiante et sans enveloppe de papier				*	*
Les pains individuels doivent être frais du jour				*	*
Possibilité d'avoir du beurre salé				*	*
Les glaces doivent être maintenues à température le temps du repas			*	*	*

**X L'obligation de disposer d'une unité de restauration concerne les établissements classés 3,4 et 5 étoiles ainsi que les établissements classés en 1 ou 2 étoiles s'il s'agit d'établissements isolés ou de "resorts".**

SERVICES HOTELIERS (HOTELS)	1 *	2 *	3 *	4 *	5 *
<b>2-SERVICE EN CHAMBRE (suite)</b>					
<i>Les boissons :</i>					
Eau fraîche incluse au repas			*	*	*
Sucre et sucre de régime fournis				*	*
Café décaféiné disponible au menu			*	*	*
Boissons chaudes servies en thermos				*	*
Boissons fraîches maintenues dans de la glace					*
Sélection de thés variés					*
<b>3-RESTAURANT</b>					
<i>Menu doit être :</i>					
Imprimé sur du papier de qualité				*	*
Inséré dans un porte-menu ou équivalent				*	*
Des plats diététiques doivent figurer au menu				*	*
Carte de desserts imprimée ou présentation des desserts sur chariot ou au buffet.....			*	*	*
<i>Présentation de la table :</i>					
Serviettes et nappe en tissu				*	*
Couverts en argent et vaisselle en porcelaine dans le restaurant raffiné				*	*
Centre de table ou bouquet				*	*
Pain et beurre			*	*	*
Service du vin :					
Verres adéquates				*	*
Service de sommelier assuré					*
<b>4-BAR</b>					
Ample				*	*
Carte internationale					*
Piano-bar ou animation de qualité				*	*



<b>Service comprenant :</b>					
Rangement de la chambre				*	*
Poubelles, corbeilles et cendriers vidés				*	*
Lit préparé et ouvert				*	*
Lumières de chevet allumées				*	*
Radio allumée - faible volume				*	*
Carte ou mot souhaitant une bonne nuit				*	*
Rideaux tirés				*	*
Salle de bain mise en ordre/eau époncée				*	*
Chocolat ou biscuit individuel				*	*
Remplacement des serviettes utilisées				*	*
Seau à glace rempli de glaçons dans réfrigérateur				*	*
Réapprovisionnement en mouchoirs en papier et produits de bain					*
Verres utilisés remplacés par des verres propres					*

**X Facultatif pour les établissements de l'intérieur, exigé pour les établissements de Nouméa**

<b>SERVICES HOTELIERS ( MOTELS ET APPARTEMENTS DE TOURISME )</b>	<b>1 *</b>	<b>2 *</b>	<b>3 *</b>	<b>4 *</b>	<b>5 *</b>
<b>7-CONCIERGE (service assuré par le réception)</b>					
Service assuré entre 7 et 24 heures			*	*	*
Service assuré entre 7 et 22 heures		*			
Réservation au restaurant			*	*	*
Réserver ou reconfirmer vols/excursions/tours/spectacles			*	*	*
Assistance aux hommes d'affaires (Fax-telex)			*	*	*
Centre d'affaires (micro-ordinateur et secrétariat à disposition)					*
<b>8-FORMALITES DE DEPART</b>					
Doivent être accomplies rapidement	*	*	*	*	*
<b>Les chasseurs ou les réceptionnistes doivent :</b>					
Proposer de réserver une voiture ou un taxi				*	*
Obtenir un taxi ou une voiture dans les 10 mn (X)			*	*	*
Vérifier que le client n'ait rien oublié dans sa chambre				*	*
Présenter la note dans une enveloppe					*
<b>9-LES EMPLOYES DE L' HOTEL</b>					
Doivent être courtois et avenants	*	*	*	*	*
Doivent informer des services disponibles dans l'hôtel	*	*	*	*	*
Doivent être en tenue avec badge				*	*
Saluer le client qui rentre	*	*	*	*	*
<b>10-SERVICES COMPLEMENTAIRES</b>					
Cireur de chaussures (collectées à la chambre)					*

Pressing en une demi-journée				*	*	*
Pressing/Lavage/Nettoyage à sec en une journée				*	*	*
Boutique de souvenirs ou de vente d'articles en détaxe					*	*
Présentoir de brochures touristiques et information touristique donnée par la réception				*	*	*
<b>11-SERVICE DE REVEIL</b>						
S'adresser au client nommément					*	*
Réveiller les clients à l'heure demandée (et au plus tard dans les cinq minutes)					*	*
Radio réveil dans la chambre				*		

**(X) à Nouméa seulement**

<b>SERVICES HOTELIERS ( MOTELS ET APPARTEMENTS DE TOURISME )</b>	<b>1 *</b>	<b>2 *</b>	<b>3 *</b>	<b>4 *</b>	<b>5 *</b>
<b>RESTAURANT intégré dans le complexe hôtelier</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	*	*	*
<b>1-SERVICES OFFERTS</b>					
Restauration en continue de 6 heures à 22 heures			*	*	*
Un bar séparé des restaurants				*	*
<b>2-SERVICE EN CHAMBRE</b>					
Disponible 24 heures sur 24					*
Opérationnel de 6 heures à minuit				*	
Disponible aux heures des repas + bar jusqu'à 22 heures			*		
Menu imprimé			*	*	*
Menu avec couverture de qualité supérieure					*
Journal joint avec le petit déjeuner					*
Journal au petit déjeuner				*	
Service avec charriot					*
Présentation du plateau soignée				*	*
Temps de livraison ne doit pas excéder 15 mm pour les boissons, les pâtisseries et les en-cas, et 30 mm pour les repas			*	*	*
Pré-commande petit déjeuner suspendue à la porte avant minuit				*	*
Personnel affecté au service en chambre (autre que le caissier du restaurant)					*
<b><i>Le personnel prenant commande doit :</i></b>					
Répondre au téléphone rapidement			*	*	*
S'adresser nommément au client				*	*
Connaitre la préparation des plats				*	*
Relire la commande avant de l'enregistrer			*	*	*
Informé d'un délai approximatif de livraison			*	*	*
<b><i>Le serveur doit :</i></b>					

Livrer au plus tard 5 mm après le délai fixé			*	*	*
S'adresser nommément aux clients					*
Préparer la table pour le dîner, placer les chaises autour et disposer les plats en dehors du plateau					*
Vérifier que la commande soit complète			*	*	*
Offrir de servir le café				*	*
Assurer le suivi de toute commande supplémentaire			*	*	*
Suggérer au client d'appeler pour être desservi					*
<b>Le service :</b>					
Doit être identique au service en salle				*	*
Bouquet de fleurs ou centre de table				*	*
Assiette de beurre et corbeille de pain			*	*	*
<b>La nourriture doit :</b>					
Etre préparée avec des ingrédients de qualité supérieure			*	*	*
Etre servie à la température adéquate			*	*	*
Etre maintenue à la température adéquate durant l'apéritif			*	*	*
Le beurre doit être servi à la température ambiante et sans enveloppe de papier					*
Les pains individuels doivent être frais du jour				*	*
Possibilité d'avoir du beurre salé				*	*
Les glaces doivent être maintenues à température le temps du repas			*	*	*

**X l'obligation de disposer d'une unité de restauration concerne les établissements classés 3,4 et 5 étoiles, ainsi que les établissements classés en 1 ou 2 étoiles s'il s'agit d'établissements isolés ou de "resorts".**

SERVICES HOTELIERS ( MOTELS ET APPARTEMENTS DE TOURISME )	1 *	2 *	3 *	4 *	5 *
<b>2-SERVICE EN CHAMBRE (suite)</b>					
<b>Les boissons :</b>					
Eau fraîche incluse au repas			*	*	*
Sucre et sucre de régime fournis				*	*
Café décaféiné disponible au menu			*	*	*
Boissons chaudes servies en thermos				*	*
Boissons fraîches maintenues dans de la glace					*
Sélection de thés variés					*
<b>3-RESTAURANT</b>					
<b>Menu doit être :</b>					
Imprimé sur du papier de qualité				*	*
Inséré dans un porte-menu ou équivalent				*	*



Des plats diététiques doivent figurer au menu				*	*
Desserts servis sur table roulante					*
Carte de desserts imprimée ou présentation des desserts sur chariot ou au buffet.....			*	*	
<b>Présentation de la table :</b>					
Serviettes et nappe en tissu			*	*	*
Couverts en argent et vaisselle en porcelaine				*	*
Centre de table ou bouquet				*	*
Pain et beurre	*		*	*	*
Service du vin :					
Verres adéquates			*	*	*
Service de sommelier assuré					*
<b>4-BAR</b>					
Ample				*	*
Carte internationale					*
Piano-bar ou animation de qualité				*	*