

**Tableau de classement des hôtels**  
(Source : Arrêté du 23 décembre 2009 fixant les normes et la procédure de classement des hôtels de tourisme)



CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne de droite du tableau)		Statut du critère	Points	1*	2*	3*	4*	5*	Précisions
<b>Chapitre 1 : Equipements</b>									
<b>Extérieurs de l'hôtel</b>									
1	Existence et bon état de la signalétique privée de l'établissement dans les zones privatives extérieures de l'hôtel	X	3	X	X	X	X	X	Ce critère est réputé acquis si la réglementation locale ne permet pas la présence d'une telle signalétique.
2	Existence d'une enseigne en bon état.	X	2	X	X	X	X	X	Ce critère est réputé acquis si la réglementation locale ne permet pas la présence d'une enseigne.
3	Les extérieurs doivent être propres et en bon état	X	5	X	X	X	X	X	Ce critère est réputé acquis si l'hôtel ne dispose pas d'extérieurs.
4	Façades propres et en bon état	X ou O	5	O	O	O	O	X	
5	Parc ou jardin (au minimum 200 m2)	O	5	O	O	O	O	O	
6	Bon état et propreté des jardins (si existants) et du mobilier de terrasse	X ou O	3	O	O	O	O	X	
7	Existence d'un éclairage approprié et en bon état	O	3	O	O	O	O	O	
8	Mise en valeur des batiments par éclairage ou fleurissement	O	5	O	O	O	O	O	
<b>Hall de réception et salon</b>									
<b>Hall de réception</b>									
9	Accès à l'hôtel indépendant au cas où l'exploitation comprend également au même niveau un restaurant ou un café	X ou O	2	O	X	X	X	X	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
10	Les conditions d'accès aux services supplémentaires offerts par l'établissement sont portées à la connaissance du client de manière écrite	O	5	O	O	O	O	O	
11	La tenue et la présentation du personnel d'accueil doivent être propres et soignées	X	2	X	X	X	X	X	
12	Chauffage dans le hall	X	2	X	X	X	X	X	Ce critère est réputé acquis si l'absence de système de chauffage est justifiée par le climat
13	Climatisation dans le hall	O	3	O	O	O	O	O	
<b>Surface minimale de l'ensemble constitué par l'espace bar, la salle de petit déjeuner, le(s) salon(s) et le hall d'accueil</b>				<b>mini 20 m2</b>	<b>mini 30 m2</b>	<b>mini 50 m2</b>	<b>mini 70 m2</b>	<b>mini 90 m2</b>	
14	Surface minimale respectée	X	2	X	X	X	X	X	Si l'hôtel compte moins de 15 chambres les surfaces cumulées pourront être minorées de 20% au maximum
15	Surface totale majorée	O	5	O	O	O	O	O	Bonification de 1 point par tranche de 10 % de surface supplémentaire, plafonnée à 5 points

**Tableau de classement des hôtels**  
(Source : Arrêté du 23 décembre 2009 fixant les normes et la procédure de classement des hôtels de tourisme)



Salon								
16	Existence d'un espace salon	X ou O	5	O	O	X	X	X
17	Climatisation dans les salons	O	3	O	O	O	O	O
18	Les installations et équipements de l'ensemble doivent être propres et en bon état	X	3	X	X	X	X	X
Réception et Accueil								
19	Existence d'un coffre fort à disposition du client dans l'hôtel	X ou O	2	O	O	O	O	X
20	Mise à disposition de chariots à bagages	X ou O	2	O	O	O	X	X
21	Mise à disposition d'équipements pour bébé : chaise haute, matériel pour réchauffer la nourriture, matelas à langer	X	3	X	X	X	X	X
Salle de petit déjeuner								
22	Climatisation dans la salle petit déjeuner	O	3	O	O	O	O	O
Restaurant								
23	Climatisation dans le restaurant	X ou O	3	O	O	O	O	X
Ce critère devient optionnel en catégorie 5* si l'absence de système de climatisation est justifiée par le climat								
24	Les horaires de tous les services sont affichés	X	1	X	X	X	X	X
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)	O	1	O	O	O	O	O
Sanitaires communs								
26	Sanitaire commun mixte homme - femme	X	1	X	X	X	X	X
Equipement électrique des locaux communs :								
27	Eclairage en bon état de fonctionnement dans les couloirs, dégagements et locaux communs	X	1	X	X	X	X	X
Téléphonie et communication								
28	Téléphone à disposition 24 heures sur 24 à la réception	X	1	X	X	X	X	X
29	Accès Internet dans les parties communes	X ou O	3	O	O	X	X	X
Wifi, réseau ou tout équipement équivalent								
Chambre, salle de bains et sanitaires								
30	Les affichages sur les consignes de sécurité et les informations sur les prix des services doivent être visibles, propres et en bon état	X	5	X	X	X	X	X

**Tableau de classement des hôtels**  
(Source : Arrêté du 23 décembre 2009 fixant les normes et la procédure de classement des hôtels de tourisme)



Surfaces (en m2)									
31	Surface minimale pour chambre 1 personne hors sanitaires			8	8				
32	Surface minimale pour chambre 2 personnes hors sanitaires			9	9				
33	Surface minimale pour chambre 3 personnes hors sanitaires			9	11				
34	Surface minimale pour chambre 4 personnes hors sanitaires			13	14				
35	Surface minimale des sanitaires			1,5	1,75				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*.
36	Surface minimale de la chambre 1 personne sanitaires compris			9,50	9,75	11,5	14,0	20,0	
37	Surface minimale de la chambre 2 personnes sanitaires compris			10,50	10,75	13,5	16,0	24,0	
38	Surface minimale de la chambre 3 personnes sanitaires compris			10,50	12,75	14,5	17,0	26,0	
39	Surface minimale de la chambre 4 personnes sanitaires compris			14,50	15,75	17,5	20,0	30,0	
40	Surface totale globalisée minimum de la chambre conforme	X	5	X	X	X	X	X	Pour les catégories 1* et 2* : chambre seule sans salle de bains ou chambre avec salle de bains si existant Pour les catégories 3*, 4* et 5* : chambre avec salle de bains
41	Surface totale de chambre majorée	O	5	O	O	O	O	O	Bonification de 1 point par tranche de 10 % de surface de chambre hors sanitaires ou de chambre sanitaires compris supplémentaire dans au moins 50% des chambres, plafonnée à 5 points.
42	Terrasse privée de l'établissement (50 m2 minimum)	O	4	O	O	O	O	O	
43	Chambres avec terrasse privée (6 m2 minimum) dans au minimum 25% des chambres	O	4	O	O	O	O	O	Bonification de 1 point par tranche de 25% supplémentaire.
44	Chambres avec balcon ou loggia (2 m2 minimum) dans au minimum 25% des chambres	O	2	O	O	O	O	O	
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	X	1	X	X	X	X	X	
46	Les chambres sont équipées d'une télévision couleur avec télécommande dans 100% des chambres	O ou NA	2	O	O	NA	NA	NA	
47	Existence d'une salle équipée d'une télévision couleur	X ou O	1	X	X	O	O	O	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.
48	Télévision à écran plat dans toutes les chambres équipées d'une télévision	O	2	O	O	O	O	O	

**Tableau de classement des hôtels**  
(Source : Arrêté du 23 décembre 2009 fixant les normes et la procédure de classement des hôtels de tourisme)



49	Possibilité d'accéder à des chaînes internationales dans toutes les chambres équipées d'une télévision	X ou O	2	O	O	O	X	X	Dans les catégories 4 et 5 étoiles : si la technique le permet
50	Possibilité d'accéder à des chaînes thématiques (sports, culture, enfants ...) dans toutes les chambres équipées d'une télévision	X ou O	2	O	O	O	O	X	
51	Radio dans toutes les chambres	X ou O	2	O	O	O	O	X	Radio sur télévision acceptée
52	Lecteur de DVD dans un minimum de 10% des chambres	O	1	O	O	O	O	O	
53	Jeux vidéo dans un minimum de 10% des chambres	O	1	O	O	O	O	O	
<b>Literie</b>									
54	Respect des dimensions minimales suivantes des lits dans 100% de l'inventaire : Dimension minimale du lit single soit 0,90 x 1,90 Dimension minimale du lit double soit 1,40 x 1,90 Dimension minimale des lits Twin soit 2x 0,80x 1,90	X ou NA	1	X	X	X	X	NA	
55	Mise en place de lits aux dimensions majorées suivantes dans 50 % de l'inventaire au minimum : Equipement de Lit single d'au moins 1,20 X 2,00 Equipement de Lit double d'au moins 1,60 X 2,00 Equipement de Lit Twin d'au moins 2x 0,90x 2,00	X ou O	3	O	O	O	O	X	
56	Lit supplémentaire pour bébé	X	3	X	X	X	X	X	Sur demande lors de la réservation
57	Oreiller supplémentaire	X	2	X	X	X	X	X	Sur demande dans les catégories en 1 et 2 étoiles A disposition dans 100 % des chambres à partir de la catégorie 3 étoiles
58	Oreiller supplémentaire à disposition	O ou NA	1	O	O	NA	NA	NA	
59	Couverture supplémentaire	X	2	X	X	X	X	X	Sur demande dans les catégories en 1 et 2 étoiles A disposition dans 100 % des chambres à partir de la catégorie 3 étoiles Le critère est réputé comme acquis si l'équipement est constitué d'une couette
60	Couverture supplémentaire à disposition	O ou NA	2	O	O	NA	NA	NA	
61	Le linge de lit est propre et en bon état	X	5	X	X	X	X	X	
62	La literie est propre et en bon état	X	5	X	X	X	X	X	
<b>Linge de toilette</b>									
63	Présence de linge de toilette en quantité suffisante	X	1	X	X	X	X	X	
64	Possibilité d'obtenir du linge de toilette supplémentaire	X	2	X	X	X	X	X	
65	Peignoir	X ou O	2	O	O	O	O	X	

**Tableau de classement des hôtels**  
(Source : Arrêté du 23 décembre 2009 fixant les normes et la procédure de classement des hôtels de tourisme)

Equipement électrique de la chambre									
66	Eclairage général de la chambre en bon état	X	1	X	X	X	X	X	
67	Point lumineux sur bureau ou table	X ou O	2	O	O	X	X	X	
68	Eclairage en tête de lit avec interrupteur indépendant	X	2	X	X	X	X	X	
69	Liseuse en tête de lit	O	2	O	O	O	O	O	
70	Prise de courant libre dans la chambre	X	1	X	X	X	X	X	
71	Prise de courant libre supplémentaire près du lit	O	2	O	O	O	O	O	
72	Prise de courant libre supplémentaire près de la table ou du bureau	O	2	O	O	O	O	O	
73	Lampe ou lampadaire supplémentaire	O	2	O	O	O	O	O	
74	Interrupteur éclairage central près du lit (Va et vient)	X ou O	2	O	O	X	X	X	
75	L'ensemble des équipements électriques sont propres et en bon état	X	3	X	X	X	X	X	
76	Variateur permettant de moduler l'ambiance lumineuse	O	2	O	O	O	O	O	
Equipement mobilier de la chambre									
77	Penderie ou système équivalent équipée de cintres de qualité	X	1	X	X	X	X	X	
78	Penderie fermée équipée de cintres de qualité	X ou O	2	O	O	O	X	X	
79	Rangement étagé à plat pour le linge	X	2	X	X	X	X	X	Sous forme d'étagère ou de commode
80	Présence d'une tablette de chevet	X	1	X	X	X	X	X	
81	Présence d'une assise minimum par chambre et de deux assises par chambre double à partir de la catégorie 3 étoiles	X	2	X	X	X	X	X	
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	O	2	O	O	O	O	O	
83	Table	X	2	X	X	X	X	X	La table peut être remplacée par un bureau

**Tableau de classement des hôtels**  
(Source : Arrêté du 23 décembre 2009 fixant les normes et la procédure de classement des hôtels de tourisme)

84	Table ou desserte supplémentaire	X ou O	2	O	O	O	X	X	
85	Porte-bagages	X ou O	2	O	O	X	X	X	Le critère est réputé acquis si le porte-bagage est pliant ou si un meuble ou support présente une fonction équivalente au porte bagages
86	Miroir Miroir en pied à partir de la catégorie 2 étoiles	X	1	X	X	X	X	X	
87	Minibar	X ou O	2	O	O	O	O	X	
88	Corbeille	X	1	X	X	X	X	X	
89	Les équipements et mobiliers sont propres et en bon état	X	5	X	X	X	X	X	
<b>Téléphonie et communication</b>									
90	Téléphone dans la chambre avec accès extérieur	X ou O	1	O	O	X	X	X	
91	Téléphone avec " Sélection directe à l'arrivée"	X ou O	3	O	O	O	O	X	
92	Chambre équipée d'une prise ADSL ou d'accès WiFi	X ou O	1	O	O	O	X	X	Dans les catégories 4 et 5 étoiles : si la technique le permet
93	Accès internet dans 25% des chambres au minimum	O ou NA	2	O	O	O	NA	NA	
94	Accès internet dans toutes les chambres	X ou O	5	O	O	O	X	X	Dans les catégories 4 et 5 étoiles : si la technique le permet
<b>Equipements sécurité des clients</b>									
95	Coffre fort dans la chambre	X ou O	2	O	O	O	O	X	
96	Judas	O	1	O	O	O	O	O	
97	Dispositif complémentaire de sécurisation de la chambre	X ou O	2	O	O	X	X	X	
<b>Equipements pour le confort des clients</b>									
98	Dispositif de réveil	X	2	X	X	X	X	X	Indépendant ou service
99	Chauffage	X	2	X	X	X	X	X	Sauf exception justifiée par le climat
100	Climatisation	X ou O	3	O	O	O	X	X	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	X	4	X	X	X	X	X	

**Tableau de classement des hôtels**  
(Source : Arrêté du 23 décembre 2009 fixant les normes et la procédure de classement des hôtels de tourisme)



102	Confort acoustique : toutes précautions techniques devront être prises pour assurer une isolation suffisante conformément aux règlements régissant la construction	X	5	X	X	X	X	X	Conforme au permis de construire et aux règles de construction pour les nouveaux hôtels.
<b>Equipements complémentaires</b>									
103	Mise à disposition d'un fax et/ou d'une imprimante dans la chambre sur demande	X ou O	2	O	O	O	O	X	
104	Mise à disposition d'un ordinateur dans la chambre sur demande	X ou O	3	O	O	O	O	X	
105	Valet	O	2	O	O	O	O	O	
106	Equipement de repassage individuel	O	2	O	O	O	O	O	
107	Nécessaire correspondance	X ou O	1	O	O	O	O	X	
108	Nécessaire à chaussures	X ou O	1	O	O	O	O	X	
109	Nécessaire à couture	X ou O	1	O	O	O	O	X	
110	Suites ou appartements comprenant une ou deux chambres pouvant être transformées en salons dans 10 % des chambres au minimum	O	5	O	O	O	O	O	
111	Existence d'une entrée dans 50% des chambres au minimum	O	2	O	O	O	O	O	
NN	Bloc kitchenette, disposant d'une ventilation spécifique obligatoire toléré dans les hôtels	O	0	O	O	O	O	O	Tolérance pour permettre un classement hôtel
<b>Sanitaires privés</b>									
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	X	1	X	X	X	X	X	
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	X ou NA	5	NA	X	X	X	X	
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.	O ou NA	5	O	NA	NA	NA	NA	
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.	O ou NA	5	O	O	NA	NA	NA	
<b>Toilettes séparées de la salle de bains</b>									
116	WC indépendants de la salle de bains dans 50% des chambres	O	2	O	O	O	O	O	L'option n'est pas applicable dans le cas d'une salle de bains ouverte sur la chambre car le WC doit être indépendant et fermé L'option est acquise si 100 % de WC sont indépendants et fermés
117	WC indépendants de la salle de bains dans 100% des chambres	O	3	O	O	O	O	O	L'option n'est pas applicable dans le cas d'une salle de bains ouverte sur la chambre car le WC doit être indépendant et fermé. Les points se cumulent avec la ligne précédente

**Tableau de classement des hôtels**  
(Source : Arrêté du 23 décembre 2009 fixant les normes et la procédure de classement des hôtels de tourisme)



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	O	3	O	O	O	O	O	
119	Existence d'une douche et d'une baignoire séparées dans 100% des chambres.	O	5	O	O	O	O	O	Les points se cumulent avec la ligne précédente
Equipement des salles de bains									
120	2 points lumineux dont 1 sur lavabo	X	2	X	X	X	X	X	
121	1 prise de courant rasoir	X	1	X	X	X	X	X	
122	Sèche-cheveux	X ou O	2	O	O	O	X	X	
123	Téléphone dans la salle de bain	X ou O	2	O	O	O	O	X	
124	Bidet dans 25% des chambres au minimum.	O	2	O	O	O	O	O	
125	Fourniture sur demande d'un nécessaire d'hygiène par occupant possible de la chambre	X ou O	1	O	O	O	O	X	Le nécessaire d'hygiène comporte au minimum une brosse à dent, un peigne, un rasoir jetable, un produit pour rasage, une protection féminine
126	Produits d'accueil (savon, gel, shampoing...)	X	1	X	X	X	X	X	
Salles de bains ou de douches communes				1 pour 8		1 pour 4			
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	X ou NA	3	X	X	NA	NA	NA	
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	X ou NA	3	X	X	NA	NA	NA	Le critère est réputé acquis si toutes les chambres sont équipées de WC.
Equipement électrique des salles de bain communes									
129	1 éclairage central	X	1	X	X	X	X	X	
130	1 prise de courant rasoir	X	1	X	X	X	X	X	
Equipements spécifiques									
Locaux et équipements spécifiques									
131	Mise à disposition d'une lingerie réservée aux clients (lave-linge et sèche-linge)	O	2	O	O	O	O	O	
132	Mise à disposition du matériel de repassage (fer + table à repasser)	O	2	O	O	O	O	O	



**Tableau de classement des hôtels**  
(Source : Arrêté du 23 décembre 2009 fixant les normes et la procédure de classement des hôtels de tourisme)



133	Local de repassage à disposition des clients	o	2	o	o	o	o	o	
134	Machine à cirer les chaussures	o	2	o	o	o	o	o	
<b>Parkings et garages</b>									
135	Existence d'un parking privatif	o	3	o	o	o	o	o	
136	Existence d'un garage privatif	o	5	o	o	o	o	o	
137	Existence d'un parking à vélos	o	2	o	o	o	o	o	
<b>Services annexes</b>									
138	Navette privée d'accès à l'hôtel	o	3	o	o	o	o	o	
139	Journaux dans les parties communes	X ou o	2	o	X	X	X	X	
<b>Jeux de plein air</b>									
140	Tennis	o	5	o	o	o	o	o	
141	Mini golf	o	4	o	o	o	o	o	
142	Espace de jeux pour enfants comportant au moins deux agrès	o	4	o	o	o	o	o	
<b>Équipement intérieur de divertissement</b>									
143	Salle de jeux de société intérieure	o	3	o	o	o	o	o	
144	Espace de jeux pour enfants comportant un choix de jeux pour tous âges jusqu'à 12 ans	o	3	o	o	o	o	o	
145	Présence d'un billard	o	3	o	o	o	o	o	
<b>Autres équipements</b>									
146	Existence d'un espace de remise en forme (fitness) propre et en bon état	o	3	o	o	o	o	o	Si ces équipements existent, ils doivent être équipés selon les standards minimum admis et répondre aux exigences sanitaires.
147	Existence d'un spa propre et en bon état	o	4	o	o	o	o	o	
148	Existence d'une piscine extérieure propre et en bon état	o	4	o	o	o	o	o	
149	Existence d'une piscine intérieure propre et en bon état	o	4	o	o	o	o	o	

**Tableau de classement des hôtels**  
(Source : Arrêté du 23 décembre 2009 fixant les normes et la procédure de classement des hôtels de tourisme)



150	Existence d'un business corner propre et en bon état	O	3	O	O	O	O	O	
151	Existence d'une salle de réunion pouvant accueillir 15 personnes au minimum, propre et en bon état	O	4	O	O	O	O	O	
152	Existence d'une plage privée, propre	O	5	O	O	O	O	O	
153	Existence d'un local pour vélos, propre et en bon état	O	3	O	O	O	O	O	
154	Existence d'un local pour skis, propre et en bon état	O	3	O	O	O	O	O	
<b>Ascenseurs</b>									
155	5 niveaux (4 étages) ou plus	X ou O ou NA	5	O	X	NA	NA	NA	
156	4 niveaux (3 étages)	X ou O ou NA	5	O	O	X	NA	NA	
157	3 niveaux (2 étages)	X ou O ou NA	5	O	O	O	X	NA	
158	2 niveaux (1 étage)	X ou O	5	O	O	O	O	X	
159	Monte-charge ou 2ème ascenseur	X ou O	5	O	O	O	X	X	
<b>Chapitre 2 : Service au Client</b>									
<b>Qualité et fiabilité de l'information client</b>									
160	Mise à disposition de la présente grille de classement ou de son résumé sur demande	X	1	X	X	X	X	X	
161	Existence et utilisation d'un support d'information commerciale au choix	X ou O	2	O	X	X	X	X	
162	Support d'information commerciale dans une langue étrangère	X ou O	1	O	O	O	X	X	
163	Support d'information commerciale dans deux langues étrangères dont l'anglais	X ou O	2	O	O	O	X	X	Les points se cumulent avec la ligne précédente
164	Support d'information commerciale dans trois langues étrangères dont l'anglais	X ou O	2	O	O	O	O	X	Les points se cumulent avec la ligne précédente
165	Les informations diffusées sont actualisées et correspondent aux prestations de l'établissement	X	5	X	X	X	X	X	
166	Existence d'un site internet en 2 langues	X ou O	2	O	O	O	X	X	dont la langue française

**Tableau de classement des hôtels**  
(Source : Arrêté du 23 décembre 2009 fixant les normes et la procédure de classement des hôtels de tourisme)

Traitement de la réservation									
167	Réponse dans un délai de 5 sonneries pendant les heures d'ouverture de l'accueil.	O	1	O	O	O	O	O	
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	O	1	O	O	O	O	O	Le critère est considéré acquis si la réservation est possible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 auprès d'un(e) réceptionniste
169	Une reformulation des caractéristiques de la réservation est effectuée	O	2	O	O	O	O	O	
170	La réservation est toujours possible pendant les heures d'ouverture de la réception	X ou O	2	O	O	X	X	X	
171	La réservation est possible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 qu'elle soit numérique ou orale	O	3	O	O	O	O	O	
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	O	3	O	O	O	O	O	
Réception et Accueil									
<b>Présence minimale pour l'accueil</b>				8h mini/jour	10h mini/jour	12h mini/jour	12h mini/jour < 30 chambres - 24 h / 24 à partir de 30 chambres	12h mini/jour < 30 chambres - 24 h / 24 à partir de 30 chambres	
173	Respect de la présence minimale pour l'accueil	X	2	X	X	X	X	X	Présence obligatoire 24h/24 à partir de 4 étoiles* pour les établissements de plus de 30 chambres.
174	Présence à l'accueil 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7	O	5	O	O	O	O	O	Ce critère ne concerne pas les hôtels des catégories 4 et 5 étoiles* qui ont plus de 30 chambres.
Compétences et services en réception									
175	Les éléments de la réservation sont reformulés à l'arrivée	X ou NA	1	NA	NA	NA	X	X	Ce critère est noté en NA en l'absence de visite mystère
176	Le client est informé pour son installation par des indications claires	X ou NA	2	NA	NA	NA	X	X	Ce critère est noté en NA en l'absence de visite mystère
177	Le client est accompagné dans son installation	X ou O ou NA	5	NA	NA	NA	O	X	Obligatoire sur demande en catégorie 5 étoiles* Ce critère est noté en NA en l'absence de visite mystère
178	Service rendu 24h/24	O	3	O	O	O	O	O	Option applicable pour les 4 et 5 étoiles* de moins de 30 chambres
179	Le personnel est capable d'informer le client sur les offres touristiques dans les alentours	X ou NA	4	NA	NA	NA	X	X	Ce critère est noté en NA en l'absence de visite mystère
180	Une information sur l'offre touristique locale est accessible et disponible pour le client	X ou O	2	O	O	O	X	X	
181	Le personnel doit être aimable à l'accueil et à la prise de congé	X	2	X	X	X	X	X	

**Tableau de classement des hôtels**  
(Source : Arrêté du 23 décembre 2009 fixant les normes et la procédure de classement des hôtels de tourisme)

182	Un service de conciergerie est proposé	O	5	O	O	O	O	O	
183	Prise en charge des bagages sur demande du client	X ou O	2	O	O	O	X	X	
184	Bagagerie	X ou O	2	O	O	O	X	X	
185	Un service de voiturier est proposé	X ou O	5	O	O	O	O	X	Ce service est obligatoire en catégorie 5 étoiles* si l'hôtel ne dispose pas de garage ou de parking privatif
186	Paiement possible par carte de crédit	X ou O	2	O	X	X	X	X	
187	Possibilité d'effectuer un change de devises	O	3	O	O	O	O	O	
188	Mise à disposition d'adaptateur(s) électrique(s) à la réception	X ou O	3	O	O	O	X	X	1 pour 15 chambres au minimum (plafonné à 25)
189	Mise à disposition d'un ordinateur avec accès internet	O	3	O	O	O	O	O	
190	Mise à disposition d'un service de fax à la réception	X ou O	2	O	O	X	X	X	
191	Mise à disposition d'un questionnaire de satisfaction pour les clients	O	3	O	O	O	O	O	
192	Existence d'un système de collecte et de traitement des réclamations reçues dans l'établissement	X	5	X	X	X	X	X	
193	Les supports d'information existant dans l'établissement sont traduits en au moins une langue étrangère (anglais au minimum)	X	2	X	X	X	X	X	
194	Personnel pratiquant une langue officielle européenne en plus du français	X ou O	2	O	X	X	X	X	
195	Personnel pratiquant deux langues étrangères dont l'anglais	X ou O	3	O	O	O	O	X	Les points se cumulent avec la ligne précédente
196	Personnel pratiquant trois langues étrangères dont l'anglais	O	5	O	O	O	O	O	Les points se cumulent avec la ligne précédente
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	X	3	X	X	X	X	X	
198	Prise en charge du nettoyage des vêtements	O	3	O	O	O	O	O	
<b>Chambres, salles de bains et sanitaires</b>									
199	Service "couverture"	X ou O	2	O	O	O	O	X	Obligatoire sur demande en catégorie 5 étoiles
200	Service de réveil	X ou O	3	O	O	O	O	X	Personnalisé à partir de la catégorie 5 étoiles

**Tableau de classement des hôtels**  
(Source : Arrêté du 23 décembre 2009 fixant les normes et la procédure de classement des hôtels de tourisme)



201	Service chaussures sur demande	o	4	o	o	o	o	o	
<b>Service de restauration, petit déjeuner, boissons</b>									
<b>Service petit déjeuner</b>									
202	Petit-déjeuner continental servi en salle dans un espace dédié séparé des flux entrants et sortants des clients et du personnel	x	3	x	x	x	x	x	Le room service est obligatoire en absence de salle de petit déjeuner
<b>Nombre de gammes minimales de produits au petit déjeuner</b>				<b>5 gammes de produits</b>	<b>7 gammes de produits</b>	<b>9 gammes de produits</b>	<b>11 gammes de produits</b>	<b>13 gammes de produits</b>	Présence minimale d'un produit par gamme
203	Petit déjeuner en buffet ou à la carte respectant le nombre de gammes de produits	o	4	o	o	o	o	o	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
204	Petit déjeuner en buffet ou à la carte dépassant le seuil de la gamme de produits	o	5	o	o	o	o	o	
205	Petit-déjeuner servi en terrasse	o	2	o	o	o	o	o	
206	Petit-déjeuner pouvant être servi dans les chambres	X ou o	4	o	o	o	x	x	
<b>Déjeuner</b>									
207	Possibilité de déjeuner à l'hôtel 5 jours sur 7	o	3	o	o	o	o	o	
208	Possibilité de déjeuner à l'hôtel 7 jours sur 7	o	2	o	o	o	o	o	Les points se cumulent avec la ligne précédente
<b>Dîner</b>									
209	Possibilité de dîner à l'hôtel 5 jours sur 7	X ou o	3	o	o	o	o	x	
210	Possibilité de dîner à l'hôtel 7 jours sur 7	o	2	o	o	o	o	o	Les points se cumulent avec la ligne précédente
<b>Restauration d'appoint</b>									
211	Possibilité de plateau repas ou "en-Cas" en dehors des heures ou des jours d'ouverture du restaurant	X ou o	2	o	o	o	o	x	
212	Room Service 19 heures sur 24	X ou o	3	o	o	o	o	x	Obligatoire en catégorie 5 étoiles* si l'hôtel compte moins de 50 chambres
213	Room Service 24 heures sur 24	X ou o	2	o	o	o	o	x	Obligatoire en catégorie 5 étoiles* à partir de 50 chambres dans l'hôtel
<b>Service boissons</b>									
214	Service de boissons, avec au minimum un service de boissons de catégorie 1 pendant les heures d'ouverture de l'accueil.	X ou o	2	o	o	x	x	x	
215	Service de boissons de toutes catégories	X ou o	3	o	o	o	o	x	Obligatoire en catégorie 5 étoiles* sous réserve de la législation régissant les licences IV

**Tableau de classement des hôtels**  
(Source : Arrêté du 23 décembre 2009 fixant les normes et la procédure de classement des hôtels de tourisme)

Services annexes									
216	Soins esthétiques	o	3	o	o	o	o	o	
217	Coiffeur	o	3	o	o	o	o	o	
218	Possibilité d'animateur en salle de remise en forme	o	3	o	o	o	o	o	
219	Possibilité de massages détente	o	3	o	o	o	o	o	
220	Service de réservation d'activités extérieures	o	2	o	o	o	o	o	
221	Service de garderie pour enfants	o	5	o	o	o	o	o	
<b>Chapitre 3 : Accessibilité et développement durable</b>									
<b>Accessibilité aux personnes handicapées et/ou à mobilité réduite</b>									
222	Informations concernant l'accessibilité sur les supports d'information (guide, web ...)	x	2	x	x	x	x	x	
223	Sensibilisation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap	x	3	x	x	x	x	x	
224	Formation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap	o	5	o	o	o	o	o	
225	Mise à disposition d'une boucle magnétique portable	o	2	o	o	o	o	o	
226	Mise à disposition d'un fauteuil roulant	o	2	o	o	o	o	o	
227	Cartes clés avec repères tactiles	o	2	o	o	o	o	o	
228	Mise à disposition de télécommande de télévision à grosses touches et de couleurs contrastées	o	1	o	o	o	o	o	
229	Mise à disposition d'un téléphone à grosses touches	o	1	o	o	o	o	o	
230	Mise à disposition de réveils lumineux ou vibreurs	o	1	o	o	o	o	o	
231	Installation de mains courantes dans tous les couloirs	o	1	o	o	o	o	o	Sauf risque d'entraver le bon fonctionnement des portes
<b>Environnement et Développement Durable</b>									
232	Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe de l'énergie	x	2	x	x	x	x	x	

**Tableau de classement des hôtels**  
(Source : Arrêté du 23 décembre 2009 fixant les normes et la procédure de classement des hôtels de tourisme)



233	Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe de l'eau	X	2	X	X	X	X	X	
234	Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe des déchets	X	2	X	X	X	X	X	
235	Information des clients sur les actions de l'établissement en matière de développement durable	O	3	O	O	O	O	O	
236	Information des clients sur les actions qu'ils peuvent réaliser lors de leur séjour en matière de développement durable	O	3	O	O	O	O	O	
237	Formation à la gestion économe de l'énergie, de l'eau, des déchets	O	3	O	O	O	O	O	
238	Mise en oeuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'énergie	O	2	O	O	O	O	O	
239	Coupe circuit général dans chacune des chambres	O	2	O	O	O	O	O	
240	Chambres équipées à 100% d'ampoules basse consommation	O	2	O	O	O	O	O	
241	Parties communes ouvertes au public équipées à 100% d'ampoules basse consommation	O	3	O	O	O	O	O	
242	Mise en oeuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'eau	O	2	O	O	O	O	O	
243	Mise en oeuvre d'au moins une mesure de gestion des déchets	O	2	O	O	O	O	O	
244	Utilisation de produits d'entretien et consommables respectueux de l'environnement	O	3	O	O	O	O	O	
245	Présence de produits d'accueil de salle de bains écologiques	O	3	O	O	O	O	O	
246	Utilisation régulière d'au moins deux produits issus de la production régionale ou du commerce équitable ou de l'agriculture biologique	O	3	O	O	O	O	O	

<b>Critères obligatoires</b>	<b>X</b>
<b>Critères " à la carte "</b>	<b>O</b>
<b>Critères " non applicable "</b>	<b>NA</b>