

« Fiches synthétiques  
concernant les critères  
obligatoires pour le  
nouveau classement  
hôtelier »



# Synthèse des critères obligatoires 1\*

<b>Equipements :</b>	Signalétique et enseigne dans les zones extérieures de l'hôtel (sous réserve de la possibilité administrative)	
	Chauffage (hall, chambres)	
	Accueil de <b>20 m<sup>2</sup></b> (bar, salle petit déjeuner, salon, hall d'accueil)	
	Mise à disposition d'équipements pour bébés et d'un lit <b>sur demande</b>	
	Affichage des horaires de service (restaurant)	
	Sanitaire commun mixte	
	Téléphone à la réception 24h/24	
	Surface minimum des chambres respectée, Taille des lits respectée (0,90 pour un lit simple) (1.40 pour un lit double)	Chambre single : 8 m <sup>2</sup> Chambre double ou triple : 9 m <sup>2</sup> Sanitaires : 1.5 m <sup>2</sup>
	TV couleur dans 50 % des chambres <b>ou</b> salon TV commun	
	Oreiller, couverture supplémentaire <b>sur demande</b>	
	Linge de toilette en quantité suffisante et possibilité de linge de toilette supplémentaire	
	Eclairage en tête de lit et prise de courant libre dans la chambre (1)	
	Penderie équipée de cintres, étagère, tablette de chevet, assise (1), table, miroir, corbeille, lavabo, 2 point lumineux dont 1 sur lavabo, 1 prise rasoir et produits d'accueil <b>dans 100 % des chambres</b>	
	Salle de bain et WC communs pour 8 chambres si absence de salle de bain privée ou WC dans chaque chambre, minimum 1 par étage (équipées de douche ou bain, lavabo, WC, prise de rasoir, éclairage central)	
	Dispositif de réveil et dispositif d'occultation opaque (volets ou rideaux)	
<b>Propreté et bon état</b>	literie et linge de lit	
	les extérieurs	
	tenue et présentation du personnel	
	éclairages dans les parties communes, couloirs, dégagements et dans les chambres	
	consignes de sécurité, tarifs et horaires de service visibles	
<b>Eléments de confort et de service</b>	les équipements mobiliers, équipements électriques	
	Acoustique (respect des normes en vigueur)	
	Mise à disposition de la grille de classement sur demande	
	Informations commerciales sincères et actualisées	
	<b>Systeme de collecte et de traitement des réclamations</b>	
	Personnel d'accueil aimable, <b>présent au minimum 8h par jour</b>	
	<b>Traduction dans au moins 1 langue étrangère (anglais minimum) des supports d'information</b> (horaires, consignes de sécurité)	
	Petit déjeuner (comprenant un minimum de 5 gammes de produits) servi dans un espace dédié <b>ou</b> room service	
<b>Personnel sensibilisé à l'accueil des handicapés, à la gestion de l'énergie, de l'eau et des déchets.</b>		

## Synthèse des critères obligatoires 2\*

<b>Equipements</b>	Signalétique et enseigne dans les zones extérieures de l'hôtel (sous réserve de la possibilité administrative)	
	<i>Accès indépendant à l'hôtel si multi activité</i>	
	Chauffage (hall, chambres)	
	Accueil de <b>30 m<sup>2</sup></b> (bar, salle petit déjeuner, salon, hall d'accueil)	
	Mise à disposition d'équipements pour bébés et d'un lit <b>sur demande</b>	
	Affichage des horaires de service (restaurant)	
	Sanitaire commun mixte	
	Téléphone à la réception 24h/24	
	Surface minimum des chambres respectée, Taille des lits respectée (1.40 pour un lit double)	Chambre single : 8 m <sup>2</sup> Chambre double : 9 m <sup>2</sup> triple : 11 m <sup>2</sup> Sanitaires : <b>1.75 m<sup>2</sup></b>
	TV couleur dans 50 % des chambres <b>ou</b> salon TV commun	
	Oreiller, couverture supplémentaire <b>sur demande</b>	
	Linge de toilette en quantité suffisante et possibilité de linge de toilette supplémentaire	
	Eclairage en tête de lit et prise de courant libre dans la chambre (1)	
	Penderie, étagère, tablette de chevet, assise (1), table, <b>miroir en pied</b> corbeille, lavabo, 2 point lumineux dont 1 sur lavabo, 1 prise rasoir et produits d'accueil <b>dans 100 % des chambres</b>	
	<i>Salle de bain particulière équipée de douche ou baignoire, de WC et lavabo dans 75 % des chambres.</i>	
	Salle de bain et WC communs pour <b>4</b> chambres si absence de salle de bain ou WC privés dans les chambres (au maximum), minimum 1 par étage (équipées de douche ou bain, lavabo, WC, prise de rasoir, éclairage central)	
	Dispositif de réveil et dispositif d'occultation opaque (volets, rideaux, doubles rideaux....)	
<i>Ascenseur à partir de 4 étages ou plus</i>		
Paiement par CB possible		
<b>Propreté et bon état</b>	les extérieurs	
	tenue et présentation du personnel	
	éclairages dans les parties communes, couloirs, dégagements et dans les chambres	
	consignes de sécurité, tarifs et horaires de service	
	literie et linge de lit	
<b>Éléments de confort et de service</b>	les équipements mobiliers, équipements électriques	
	Acoustique (respect des normes en vigueur)	
	Mise à disposition de la grille de classement sur demande	
	<i>Journaux dans les parties communes</i>	
	Informations commerciales sincères et actualisées	
	Système de collecte et de traitement des réclamations	
	Personnel d'accueil aimable, présent au minimum <b>10h</b> par jour, <b>parlant au moins une langue officielle européenne (langue clairement identifiée visuellement)</b>	
	<i>Existence d'un support commercial traduit dans au moins 1 langue étrangère.</i>	
	Les supports d'information sont traduits dans une langue étrangère au choix anglais au minimum (horaires, consignes de sécurité)	
	Petit déjeuner (comprenant un minimum de <b>7</b> gammes de produits) servi dans un espace dédié <b>ou</b> room service	
<i>Personnel sensibilisé à l'accueil des handicapés, à la gestion de l'énergie, de l'eau et des déchets.</i>		

# Synthèse des critères obligatoires 3\*

<b>Equipements</b>	Signalétique et enseigne dans les zones extérieures de l'hôtel (sous réserve de la possibilité administrative)	
	Accès indépendant à l'hôtel si multi activité	
	Chauffage (hall, chambres)	
	Existence d'un espace salon	
	Accueil de 50 m <sup>2</sup> (bar, salle petit déjeuner, salon, hall d'accueil)	
	Mise à disposition d'équipements pour bébés et d'un lit sur demande	
	Affichage des horaires de service (restaurant)	
	Sanitaire commun mixte	
	Téléphone à la réception 24h/24	
	Surface minimum des chambres respectée, Taille des lits respectée (0.90 pour un lit simple) (1.40 pour un lit double)	
	Chambre simple : 11.5 m <sup>2</sup> Chambre double : 13.5 m <sup>2</sup> triple : 14.5 m <sup>2</sup> Sanitaires compris	
	TV couleur dans 100 % des chambres	
	Oreiller, couverture supplémentaire à disposition	
	Linge de toilette en quantité suffisante et possibilité de linge de toilette supplémentaire	
	Point lumineux sur bureau ou table, interrupteur d'éclairage central en tête de lit.	
	Eclairage en tête de lit et prise de courant libre dans la chambre (1)	
	Penderie équipée de cintres, étagère, tablette de chevet, assise (2), table, miroir en pied, porte bagage, corbeille, téléphone avec ligne directe, dispositif de sécurisation supplémentaire,	
	Accès internet dans les parties communes	
	Salle de bain et WC privés dans les chambres (équipées de douche ou bain, lavabo, WC, prise de rasoir, éclairage central)	
	Dispositif de réveil et dispositif d'occultation opaque (volets roulants, rideaux, double-rideaux...	
Ascenseur à partir de 3 étages ou plus		
Paiement par CB possible		
<b>Propreté et bon état</b>	les extérieurs	
	tenue et présentation du personnel	
	éclairages dans les parties communes, couloirs, dégagements et dans les chambres	
	consignes de sécurité, tarifs et horaires de service	
	litterie et linge de lit	
	les équipements mobiliers, équipements électriques	
<b>Éléments de confort et de service</b>	Acoustique (respect des normes en vigueur)	
	Mise à disposition de la grille de classement	
	Journaux dans les parties communes	
	Réservation possible pendant les heures d'ouverture de la réception	
	Informations commerciales sincères et actualisées	
	Système de collecte et de traitement des réclamations	
	Mise à disposition d'un service de fax à la réception.	
	Personnel d'accueil aimable, présent au minimum 12h par jour, parlant au moins une langue officielle européenne (langue clairement identifiée visuellement)	
	Existence d'un support commercial traduit dans au moins 1 langue étrangère. Les supports d'information sont traduits dans une langue anglais au minimum (horaires, consignes de sécurité)	
	Petit déjeuner (comprenant un minimum de 9 gammes de produits) servi dans un espace dédié <b>ou</b> room service	
	Service de boissons avec au minimum un service de boissons de catégorie 1 pendant les heures d'ouverture de l'accueil	
	Personnel sensibilisé à l'accueil des handicapés, à la gestion de l'énergie, de l'eau et des déchets.	

# Synthèse des critères obligatoires 4\*

<b>Equipements</b>	Signalétique et enseigne dans les zones extérieures de l'hôtel (sous réserve de la possibilité administrative)	
	Accès indépendant à l'hôtel si multi activité	
	Chauffage (hall, chambres)	
	Existence d'un salon	
	Accueil de 70 m <sup>2</sup> (bar, salle petit déjeuner, salon, hall d'accueil) avec présence de 12hmini/ jour si moins de 30 chambres et 24/24h si +de 30 chambres	
	Mise à disposition d'équipements pour bébés et d'un lit sur demande	
	Affichage des horaires de service (restaurant)	
	Sanitaire commun mixte	
	Téléphone à la réception 24h/24	
	Surface minimum des chambres respectée, Taille des lits respectée (0.90 pour un lit simple) (1.40 pour un lit double)	Chambre simple : 14 m <sup>2</sup> Chambre double : 16 m <sup>2</sup> triple : 17 m <sup>2</sup> Sanitaires compris
	TV couleur dans 100 % des chambres / possibilité d'avoir accès à des chaînes internationales	
	Oreiller, couverture supplémentaire à disposition	
	Linge de toilette en quantité suffisante et possibilité de linge de toilette supplémentaire	
	Point lumineux sur bureau ou table, interrupteur d'éclairage central en tête de lit.	
	Eclairage en tête de lit et prise de courant libre dans la chambre (1)	
	Penderie équipée de cintres, étagère, tablette de chevet, assise (2), table, miroir en pied, porte bagage, corbeille, téléphone avec ligne directe, dispositif de sécurisation supplémentaire,	
	Accès internet dans les parties communes / chambres équipées en prise ADSL ou wifi / Internet dans toutes les chambres / mise à disposition d'adaptateurs électriques à la réception	
	Salle de bain et WC privés dans les chambres (équipées de douche ou bain, lavabo, WC, prise de rasoir, éclairage central et sèche cheveux)	
	Dispositif de réveil et dispositif d'occultation opaque (volets roulants, rideaux, double-rideaux..., d'adaptateurs	
	Ascenseur à partir de 2 étages ou plus/ monte charge ou 2 <sup>ème</sup> ascenseur	
Paiement par CB possible		
<b>Propreté et bon état</b>	les extérieurs	
	tenue et présentation du personnel	
	éclairages dans les parties communes, couloirs, dégagements et dans les chambres	
	consignes de sécurité, tarifs et horaires de service	
	litterie et linge de lit	
<b>Éléments de confort et de service</b>	les équipements mobiliers, équipements électriques	
	Acoustique (respect des normes en vigueur)	
	Mise à disposition de la grille de classement	
	Journaux dans les parties communes	
	Réservation possible pendant les heures d'ouverture de la réception	
	Informations commerciales sincères et actualisées	
	Système de collecte et de traitement des réclamations	
	Mise à disposition d'un service de fax à la réception.	
	Personnel d'accueil aimable, présent au minimum 12h par jour, parlant au moins une langue officielle européenne (langue clairement identifiée visuellement)	
	Existence d'un support commercial traduit dans au moins 2 langues étrangères dont au moins en anglais. Les supports d'information sont traduits dans une langue anglais au minimum (horaires, consignes de sécurité)	
	Petit déjeuner peut être servi dans les chambres	
	Service de boissons avec au minimum un service de boissons de catégorie 1 pendant les heures d'ouverture de l'accueil	
	Personnel sensibilisé à l'accueil des handicapés, à la gestion de l'énergie, de l'eau et des déchets.	

# Synthèse des critères obligatoires 5\*

<b>Equipements</b>	Signalétique et enseigne dans les zones extérieures de l'hôtel (sous réserve de la possibilité administrative)	
	Accès indépendant à l'hôtel si multi activité	
	Chauffage (hall, chambres)	
	Existence d'un salon	
	Accueil de 70 m <sup>2</sup> (bar, salle petit déjeuner, salon, hall d'accueil) avec présence de 12hmini/ jour si moins de 30 chambres et 24/24h si +de 30 chambres	
	Mise à disposition d'équipements pour bébés et d'un lit sur demande	
	Affichage des horaires de service (restaurant)	
	Sanitaire commun mixte	
	Téléphone à la réception 24h/24	
	Surface minimum des chambres respectée, Taille des lits respectée (0.90 pour un lit simple) (1.40 pour un lit double)	Chambre single : 20 m <sup>2</sup> Chambre double : 24 m <sup>2</sup> triple : 26 m <sup>2</sup> Sanitaires compris
	TV couleur dans 100 % des chambres / possibilité d'avoir accès à des chaînes internationales	
	Oreiller, couverture supplémentaire à disposition	
	Linge de toilette en quantité suffisante et possibilité de linge de toilette supplémentaire	
	Point lumineux sur bureau ou table, interrupteur d'éclairage central en tête de lit.	
	Eclairage en tête de lit et prise de courant libre dans la chambre (1)	
	Penderie équipée de cintres, étagère, tablette de chevet, assise (2), table, miroir en pied, porte bagage, corbeille, téléphone avec ligne directe, dispositif de sécurisation supplémentaire,	
	Accès internet dans les parties communes / chambres équipées en prise ADSL ou wifi / Internet dans toutes les chambres / mise à disposition d'adaptateurs électriques à la réception / téléphone avec « sélection à l'arrivée »	
	Salle de bain et WC privés dans les chambres (équipées de douche ou bain, lavabo, WC, prise de rasoir, éclairage central et sèche cheveux, peignoir)	
	Dispositif de réveil et dispositif d'occultation opaque (volets roulants, rideaux, double-rideaux..., d'adaptateurs	
	Ascenseur à partir de 1 étages ou plus / monte charge ou 2 <sup>ème</sup> ascenseur	
Paielement par CB possible		
<b>Propreté et bon état</b>	les extérieurs / jardins / façades	
	tenue et présentation du personnel	
	éclairages dans les parties communes, couloirs, dégagements et dans les chambres	
	consignes de sécurité, tarifs et horaires de service	
	litterie et linge de lit	
<b>Eléments de confort et de service</b>	les équipements mobiliers, équipements électriques	
	Acoustique (respect des normes en vigueur)	
	Mise à disposition de la grille de classement	
	Journaux dans les parties communes	
	Réservation possible pendant les heures d'ouverture de la réception	
	Informations commerciales sincères et actualisées	
	Système de collecte et de traitement des réclamations	
	Mise à disposition d'un service de fax à la réception. / mise à disposition d'un fax ou imprimante sur demande dans la chambre	
	Personnel d'accueil aimable, présent au minimum 24h par jour, parlant au moins une langue officielle européenne (langue clairement identifiée visuellement) / pratique de 2 langues étrangères	
	Existence d'un support commercial traduit dans au moins 3 langues étrangères dont au moins en anglais.	
	Les supports d'information sont traduits dans une langue anglais au minimum (horaires, consignes de sécurité)	
	Petit déjeuner peut être servi dans les chambres	
	Service de boissons avec au minimum un service de boissons de catégorie 1 pendant les heures d'ouverture de l'accueil	
Personnel sensibilisé à l'accueil des handicapés, à la gestion de l'énergie, de l'eau et des déchets.		