

Annexe II : Tableaux de notation du système de classification des hôtels et des résidences hôtelières

DOMAINE / SOUS-DOMAINE / EXIGENCES
I. Conditions générales / Espaces communs
I.1. Conditions générales
L'ensemble de l'établissement doit être propre et hygiénique
Tous les mécanismes et équipements (mobilier, matériel de bureau, etc.) fonctionnent parfaitement
Les caractéristiques de l'établissement doivent correspondre à sa catégorie*
I.2. Espaces publics
Les espaces publics de l'établissement (restaurant, hall, entrée...) sont climatisés
Des sanitaires/toilettes séparés pour les hommes et les femmes sont disponibles dans les zones communes, les salons ou les lieux de réunion*
Salle de télévision
Plantes ou fleurs naturelles
Accès à Internet dans les espaces publics (par exemple, haut débit, WLAN, Wi-Fi)*
I.3. Réception
Bar* ouvert les mêmes jours que l'hôtel
Comptoir d'accueil séparé et indépendant pour le service
Hall d'entrée avec sièges
Téléphone à la disposition des clients
Service d'impression/photocopie
Espace d'information multilingue (panneaux / plans)
Documentation sur les ressources touristiques régionales disponible à la réception
Personnel multilingue



Service de réception sur place 24h/24 *
Service de bagages, sur demande du client
Service de consigne à l'arrivée ou au départ des clients
I.4. Installations pour les personnes à mobilité réduite
Systèmes d'ouverture des portes par carte magnétique à proximité (évitant le système d'insertion de carte)
I.5. Parking
Parking réservé à l'établissement (pour au moins 20 % des unités d'hébergement)*
Garage (pour au moins 20 % des unités d'hébergement)*
Station de recharge pour véhicules électriques (voitures, vélos, etc.)
I.6. Autres installations générales
L'accès des clients est indépendant de l'accès des services et des marchandises*
Local technique tous les trois étages*
Ascenseur-monte-charge de service
Couloirs d'une largeur supérieure à 1,50 mètre
I.7. Services
Nettoyage quotidien de la chambre
Changement quotidien des serviettes à la demande du client
Changement des draps tous les trois jours
Changement quotidien du linge de lit à la demande du client
Paieement par carte bancaire, avec indication claire des modes de paiement
Envoi des objets oubliés à la demande du client, qui devra en assumer les frais
Service de réveil
Parapluies à la réception/dans la chambre
Presse quotidienne nationale et/ou internationale

WC/douche de courtoisie pour les départs tardifs
Service de pesée des bagages (balances)
Blanchisserie et service de repassage (dépôt avant 9h00, retour sous 24 heures, sauf le week-end)
Nettoyage à sec (enlèvement avant 9h00, livraison sous 48 heures)
Service médical externe sur demande
Service de location de voitures ou d'autres moyens de transport
II. Unités d'hébergement (u.a.)
II.1. Dimensions
Au moins 80 % des unités d'hébergement répondent aux dimensions requises pour leur catégorie
Suite Junior (chambre double avec salon)
Suite
Balcons ou terrasses dans au moins 75 % des unités d'habitation
Mobilier de terrasse (au moins 3 éléments), sur au moins 85 % des terrasses des chambres
II.2. Dimensions des salons dans les hôtels – appartements
II.3. Équipements de cuisine dans les hôtels-appartements
II.4. Commodités pour dormir
Lits simples d'une dimension minimale de 1,00 m x 1,90 m et lits doubles d'une dimension minimale de 1,50 m x 1,90 m
Matelas en bon état d'une épaisseur minimale de 18 cm
Draps et housses de matelas
Lit bébé sur demande du client
Couvertures ou couettes en bon état
Oreillers en bon état
Housses hygiéniques pour oreillers
Oreiller supplémentaire à la demande du client
Couverture supplémentaire à la demande du client

Possibilité d'occulter la chambre
II.5. Équipements de l'unité d'hébergement
Rideau
Armoire adaptée ou espace réservé aux vêtements
Étagère pour les vêtements
Cintres de matière et de couleur homogènes
Isolation acoustique adéquate contre les bruits extérieurs au niveau des fenêtres
Portes insonorisantes ou doubles
Climatisation dans les chambres
Un siège par personne
Un siège confortable (chaise ou fauteuil) avec une table d'appoint
Table, bureau (de taille minimale) et éclairage adéquat
Deux prises électriques dans la chambre
Prise supplémentaire près de la table et du bureau
Deux prises électriques près du lit
Un éclairage adéquat dans la chambre
Table de chevet
Lampe de lecture près du lit
Interrupteur pour l'éclairage général de la chambre à l'entrée
Interrupteur de la lumière de la chambre près du lit
Miroir en pied
Espace réservé aux bagages
Corbeille à papier
Radio (la diffusion peut se faire via la télévision ou via un système de télécommunication central de l'hôtel)
Télévision couleur avec télécommande, avec une liste des chaînes et des programmes nationaux et internationale
Télévision couleur supplémentaire dans les salons des suites et des suites junior avec télécommande

Adaptateurs de prise internationaux disponibles (sur demande du client)
Téléphone dans les chambres avec ligne interne et externe et manuel d'instructions multilingue
Accès à Internet dans la chambre (haut débit, Wi-Fi,...)*
Coffre-fort dans la chambre
II.6. Équipements et commodités de la salle de bains
Toutes les salles de bains sont équipées d'une douche ou d'une baignoire, de toilettes et d'un lavabo.
Douche avec paroi.*
Double lavabo ou espace unique avec double robinetterie dans les chambres chambres doubles, dans les suites junior et les suites
Équipement standard (équipement de base, serviettes de bain/serviettes de toilette, miroir grossissant et tabouret)
2 produits d'accueil supplémentaires
Peignoir sur demande
Chaussons sur demande du client
II.7. Divers dans l'unité d'hébergement
Guide des services de l'hôtel en plusieurs langues
Stylo et bloc-notes
Fer et table à repasser à la demande du client
Kit de couture à la demande des clients
Sac à linge disponible
Accessoires pour le nettoyage des chaussures*
Système de verrouillage/serrure supplémentaire sur la porte de la chambre
Serrure à carte électronique
III. Restauration
III.1. Boissons
Offre de boissons dans l'établissement en dehors des horaires d'ouverture de la salle à manger/du bar ou du distributeur de boissons.
Service de boissons 16 heures sur 24 pour le service en chambre

Réfrigérateur
III.2. Petit-déjeuner*
Bouilloire ou théière avec dosettes de café soluble et Tisanes dans l'unité d'hébergement
Petit-déjeuner à la carte (petit-déjeuner buffet complet comprenant également un buffet de plats chauds, une cuisine en ou des plats chauds à la carte)
Durée du petit-déjeuner : plus de deux heures et demie
III.3. Repas/Restauration*
Offre de repas à l'hôtel (service minimum pour le déjeuner ou le dîner)
Durée du repas d'au moins deux heures
Durée du dîner : au moins deux heures et demie
Déjeuner/dîner froid pour les arrivées tardives à l'établissement
Service de restauration en chambre disponible de 14 h
Restaurants à la carte ou sous forme de buffet ouverts 7 jours sur 7 (chaque restaurant se distingue par son concept, son choix de plats et son emplacement)
Salle à manger avec terrasse extérieure pour le petit-déjeuner et le dîner
Service de collations
Menus spéciaux sur demande (menu enfant, sans gluten, pour personnes allergiques, diabétiques, etc.)
Chaises hautes au restaurant/dans la salle à manger sur demande
Carte ou informations sur le buffet disponibles en plusieurs langues
IV. Offre complémentaire (loisirs et autres activités)
IV.1. Sport
Salle de sport équipée d'au moins quatre types d'appareils de musculation différents
Installations sportives propres adaptées à la pratique, en intérieur ou en extérieur (tennis, squash, padel, football en salle, basket-ball, etc.). Les terrains multisports équivalent à 1 installation.

Mise à disposition du matériel nécessaire à la pratique des sports mentionnés dans les critères précédents.
IV.2. Santé-Beauté
Réception avec accueil personnalisé
Vente de produits de cosmétique ou de coiffure
Cabines de massage/soins (d'une superficie minimale de 10 m²)
Sauna d'une capacité minimale de six personnes
Jacuzzi / Hydromassage
SPA proposant au moins 4 types de soins différents (massages, bains, hydrothérapie, hammam, boue, douche aux huiles essentielles, bain de vapeur, eau minérale médicinale, etc.)
Hamacs dans l'espace bains du spa
Musique d'ambiance avec des morceaux de relaxation
IV.3. Enfants
Espace enfants (aire de jeux)
Installations du mini-club
Piscine pour enfants (bassin indépendant)
Programme d'animation pour enfants
IV.4. Autres services
Salon de coiffure
Boutiques
Piscine extérieure
Nombre de transats représentant entre 25 % et 50 % des places, avec une petite table à côté
Serviette pour la piscine/la plage
V. Services de réunions et d'événements*
Salle de conférence de plus de 100 m² avec une hauteur sous plafond d'au moins 2,75 m

Salle de travail en groupe, en complément d'une salle de conférence
VI. Qualité et TIC (activités en ligne)
VI.1 Systèmes de qualité
Système de gestion des réclamations. Il comprend le cycle de réception, d'évaluation et de réponse à la réclamation
Certificat de systèmes de gestion environnementale (ISO 14001 ou EMAS)
VI.2. TIC (activités en ligne)
Site web dédié avec des photos réalistes et représentatives de l'établissement (au minimum, vues extérieures, des espaces communs et des chambres) Les établissements 3, 4 et 5 étoiles doivent proposer leur site en au moins deux langues
Possibilité de réserver en ligne via un système de réservation électronique propre à l'établissement. Au-delà d'un simple e-mail, avec un canal de communication dédié aux demandes ou aux questions des clients.
Site web accessible
Plan de situation ou coordonnées de géolocalisation, à la demande du client ou sur Internet
VII. Mesures environnementales, d'efficacité énergétique et d'économie circulaire *
VII.1. Efficacité énergétique et énergies renouvelables
Luminaires LED extérieurs dans les zones d'éclairage nocturne permanent
Utilisation de l'énergie solaire pour la production d'eau chaude sanitaire.
VII.2. Eau
Dispositifs d'économie d'eau sur les robinets des lavabos, baignoires et douches (robinets mitigeurs, diffuseurs, limiteurs de pression et de débit, etc.) dans l'ensemble de l'établissement
Double bouton-poussoir ou bouton-poussoir avec interruption de la chasse d'eau sur les toilettes dans l'ensemble de l'établissement

VII.3. Jardins extérieurs
VII.4. Déchets
Collecte sélective des déchets générés par l'activité de l'établissement