

ATOOUT FRANCE

Agence de développement
touristique de la France



Hôtels de tourisme - Note de clarification

Dernière version : 2 - août 2023

INTRODUCTION	4
01- QUESTIONS GENERALES	6
⇒ Hébergements classés en catégories différentes	6
⇒ Eléments complémentaires apportés après la visite de contrôle	6
⇒ Validation des critères & contre-visite	7
01- QUESTIONS REGLEMENTAIRES ET D'USAGE	9
⇒ Qu'est-ce qu'implique réellement une prestation hôtelière ?	9
⇒ Capacité d'accueil maximale pour une chambre d'hôtel	10
⇒ Hôtel avec une seule chambre	11
⇒ Vocation sociale	11
⇒ Services payants	12
⇒ Sanitaires extérieurs	12
⇒ Lit escamotable	12
⇒ Chambres PMR	13
⇒ Chambres en travaux	13
⇒ Services partagés	14
⇒ Services mis en gérance	14
02-QUESTIONS CLASSEMENT	16
⇒ CHAPITRE 1 : Equipements	16
Extérieurs de l'hôtel	16
Espace d'accueil	16
Restaurant et salle de petit déjeuner	16
Chambre, salle de bain et sanitaires	17
Equipements spécifiques	22
⇒ CHAPITRE 2 : Service au client	25
Qualité et fiabilité de l'information client	25
Traitement de la réservation	26
Réception et Accueil	26
Service de restauration, petit déjeuner, boissons	27
⇒ CHAPITRE 3 : Accessibilité et développement durable	29
Accessibilité aux personnes handicapées et/ou à mobilité réduite	29
Environnement et Développement Durable	29
Gestion des déchets	29
Gestion de l'établissement	30

INTRODUCTION

INTRODUCTION

Objet

Le présent document a pour objet d'apporter des clarifications sur les exigences ou méthodologies d'évaluation des critères du tableau de classement et/ou du guide de contrôle relatifs au classement des hôtels de tourisme.

Domaine d'application

Ce document est à l'usage des exploitants d'hôtels de tourisme classés ou en démarche de classement, des organismes de contrôle accrédités par le COFRAC ou en démarche d'accréditation mais aussi de tout autre organisme concerné directement ou indirectement par le classement des hôtels de tourisme.

QUESTIONS GÉNÉRALES

01 - Questions générales

⇒ Hébergements classés en catégories différentes

1. Des hébergements de catégories différentes (exemple : Hôtel et Résidence) peuvent-ils être "entremêlés" géographiquement (au sein d'un même domaine) ?

La notice fixant les conditions de prise en compte des équipements et services partagés pour le classement des hébergements touristiques collectifs, prise en application de l'article 1^{er} de l'**arrêté du 30 décembre 2021** précise, en son point 5 que si 2 hébergements se font classer au sein d'un même bâtiment, il est nécessaire que les hébergements puissent être **clairement distingués par la clientèle** et que **chaque unité doit revêtir un caractère homogène et non disparate** (par exemple, pas de classement distinct de deux hébergements par étages dans un même bâtiment).

Ce type de configuration correspond à la pratique commerciale dite du mode « combo » ou « combiné » qui permet de partager des équipements et services, par exemple l'entrée indépendante et privative, voire l'espace de réception ou d'accueil.

⇒ Éléments complémentaires apportés après la visite de contrôle

2. Concernant les éléments complémentaires pouvant être apportés dans les 15 jours suivants la visite de contrôle, lorsqu'un établissement est dans une chaîne ou un réseau et qu'il existe des accords contractuels concernant le paiement des fournisseurs, est-ce que des bons de commandes avec accusé de réception du fournisseur et dates prévisionnelles de livraison peuvent permettre de valider le critère ?

Le guide de contrôle précise en effet que ce doit être des factures acquittées.

Néanmoins, dans des cas particuliers comme présenté dans la question, où il existe un contrat liant le fournisseur / prestataire à l'établissement, une tolérance avec bon de commandes dûment complété et signé par les 2 parties peut être acceptée de manière tout à fait exceptionnelle et justifiée.

⇒ Validation des critères & contre-visite

- 3. Lorsque, pendant une visite, des critères obligatoires non compensables (ONC) ne sont pas validés, est-ce que lors de la contre-visite l'organisme de contrôle doit refaire la visite en entier ou seulement contrôler les ONC non validés ?**

Pendant la contre-visite, qui doit en effet avoir lieu dans les 15 jours après la visite de contrôle initiale, ne doivent être vérifiés obligatoirement que les critères qui n'ont pas été validés initialement.

Néanmoins, l'organisme de contrôle peut bien sûr procéder à une visite complète s'il le souhaite ou s'il estime cela nécessaire.

QUESTIONS RÉGLEMENTAIRES ET D'USAGE

01- Questions réglementaires et d'usage

⇒ Qu'est-ce qu'implique réellement une prestation hôtelière ?

1. Quelles prestations sont incluses dans l'achat d'une nuitée, dans un hôtel de tourisme ?

L'article D.311-4 du code du tourisme donne une définition de l'hôtel de tourisme :

« Un établissement commercial d'hébergement classé, qui offre des chambres ou des appartements meublés en location à une clientèle de passage qui y effectue un séjour caractérisé par une location à la journée, à la semaine ou au mois, mais qui, sauf exception, n'y élit pas domicile. Il peut comporter un service de restauration. Il est exploité toute l'année en permanence ou seulement pendant une ou plusieurs saisons. Il est dit hôtel saisonnier lorsque sa durée d'ouverture n'excède pas neuf mois par an en une ou plusieurs périodes ».

C'est la jurisprudence qui a défini la notion de prestation hôtelière.

Il s'agit de l'activité consistant à mettre à disposition de la clientèle une chambre meublée, ainsi que divers services annexes (service du petit déjeuner, blanchisserie, entretien des chambres, connexion Internet, etc.), contre rémunération. En sens inverse, une telle mise à disposition, mais non accompagnée de prestations annexes, constitue une activité de location. L'hôtellerie n'est pas considérée comme une activité de location immobilière, donc civile, car elle ne se limite pas à la mise à disposition d'un local immobilier (chambre, salle de bains...). Elle inclut, en effet, des services annexes (restauration, conciergerie, coffre-fort, connexion wifi...).

En ce sens, les définitions du ministère de l'Economie via le lien (<https://www.entreprises.gouv.fr/fr/tourisme/conseils-strategie/hotellerie-hotels-de-tourisme-et-auberges-collectives>) sont d'actualité. Les prestations annexes (comme un service quotidien de lits et de nettoyage des locaux, la fourniture et l'entretien du linge de toilette ainsi que la réception de la clientèle et la proposition du petit déjeuner) sont nécessaires pour entrer dans la définition d'activité hôtelière.

⇒ Capacité d'accueil maximale pour une chambre d'hôtel

2. Comment prendre en compte, dans le prédiagnostic et dans la grille de contrôle, des suites ou des villas composées de plusieurs chambres, disposant d'une capacité d'accueil supérieure à 8 personnes ?

Comme précisé dans le guide de contrôle, la capacité maximale d'une chambre est de 8 personnes. Dans l'hypothèse où une suite ou une villa est composée de plusieurs chambres, la capacité d'accueil de cette suite ou villa peut donc être supérieure à 8 personnes.

- Si l'exploitant souhaite commercialiser cette suite ou villa en une seule unité, alors il remplira son prédiagnostic de la façon suivante :

Exemple : 1 villa composée de 5 chambres pour 2 personnes, l'exploitant renseignera dans son prédiagnostic 1 chambre de 8 personnes. Et précisera à l'organisme de contrôle sa capacité d'accueil réelle.

Nous rappelons qu'il est nécessaire de vérifier que tous les équipements obligatoires précisés dans le guide de contrôle (sanitaires, surfaces, mobilier) soient accessibles par tranche de 8 personnes. Il ne faut pas qu'il n'y ait qu'un seul sanitaire pour plus de 8 personnes.

L'organisme de contrôle, lorsqu'il remplira la grille de contrôle se conformera aux mêmes règles précitées. Il précisera la particularité de l'établissement, ainsi que la capacité d'accueil totale dans le commentaire général du certificat de visite.

- Si l'exploitant souhaite **aussi** commercialiser les chambres situées dans la villa ou la suite séparément, alors il faudra respecter les points suivants :
 - Les chambres doivent disposer d'une salle de bain et de sanitaires privés ;
 - Les chambres commercialisées indépendamment de la suite ou villa doivent être accessibles sans passer par les parties communes de la suite ou villa, et les autres clients ne doivent pas pouvoir accéder à la chambre commercialisée indépendamment ;
 - Les services et équipements présents dans les parties communes de la suite ou villa ne peuvent pas être pris en compte dans l'évaluation des critères.

Exemple : 1 villa de 5 chambres (2 personnes) pouvant être commercialisées à l'unité, l'exploitant déclarera 5 chambres de 2 personnes.

⇒ Hôtel avec une seule chambre

3. Un hôtel de tourisme peut-il se faire classer s'il ne propose qu'une seule chambre à la location ?

Question ajoutée en août 2023

Selon l'article D. 311-4 du code de tourisme, il n'est pas possible de classer les hôtels ne comportant qu'une seule chambre : « L'hôtel de tourisme est un établissement commercial d'hébergement classé, qui offre **des** chambres ou **des** appartements meublés en location à une clientèle de passage qui y effectue un séjour caractérisé par une location à la journée, à la semaine ou au mois, mais qui, sauf exception, n'y élit pas domicile. [...] ».

⇒ Vocation sociale

4. Comment classer un établissement ayant une partie de ses chambres à vocation sociale ?

La multiplication des établissements proposant des chambres à vocation sociale (réquisition, démarche volontaire) nous amène à prendre en considération ces établissements.

Cependant, l'instauration d'une vérification documentaire, compte tenu de la variété des types de justificatifs disponibles et du périmètre d'action des cabinets de contrôle, n'est pas réalisable.

Si l'hôtel reçoit une population à 100% sociale, cette situation ne répond pas à la définition même d'un hôtel de tourisme.

Un hôtel de tourisme est, en effet, un établissement commercial qui offre des chambres meublées à une clientèle de passage à des fins touristiques (de loisirs ou d'affaires) comme le retrace son appellation « de tourisme » (voir article D 311-4 du code du tourisme).

Le nombre de chambres à vocation sociale pouvant varier dans le temps et/ou les chambres n'étant pas nécessairement clairement identifiées et le classement d'un établissement en hôtel de tourisme étant indivisible « ni par catégorie d'étoiles, ni par portion d'immeuble, ni par type de chambres. L'intégralité des chambres doit faire partie du classement et ce, pour une seule catégorie d'étoiles. » **Il faut donc intégrer ces chambres à l'échantillonnage** sans prendre en compte de leur commercialisation ou non.

Dans le cas où le nombre de chambres « libres » ne permettrait pas l'échantillonnage, le classement ne sera pas possible et la visite pourra être interrompue. Cela sera précisé dans le commentaire générale du certificat de visite.

⇒ Services payants

5. Un établissement peut fournir des services requis par le classement, de façon payante ? (Exemple : linge de toilette, kit de couture, etc.)

Réponse mise à jour en août 2023

Si un établissement souhaite fournir des services / équipements payants à ses clients, les critères correspondants doivent être optionnels.

Par exemple : la fourniture d'un peignoir, dans un hôtel 5* doit être un service gratuit.

Si les services et équipements correspondant à un critère obligatoire sont payants, alors les critères sont invalidés.

⇒ Sanitaires extérieurs

6. Au-delà de 1*, est-ce qu'une chambre peut disposer de sanitaires étant situés à l'extérieur de la chambre mais disposant d'un accès privatif ? (Exemple : dans le couloir, fermé à clé)

Le terme "privatif" signifie que l'ensemble des sanitaires doit être accessible uniquement par les clients de la chambre, et de ce fait ne doit pas se trouver dans les parties communes. Par conséquent, les sanitaires doivent se trouver à l'intérieur de la chambre.

Même si le WC dispose d'une clé qui est seulement fournie aux clients de la chambre concernée, nous ne pouvons considérer cela comme des sanitaires privatifs.

⇒ Lit escamotable

7. Est-ce qu'un lit escamotable est accepté dans une chambre d'hôtel et peut être considéré comme un lit principal ?

Réponse mise à jour en août 2023

Nous ne voyons pas d'inconvénients aux lits escamotables dans la mesure où il s'agit de sa fonction principale (contrairement aux canapés-lits) et où le lit n'est pas voué à être enlevé de la pièce (ex : lit d'appoint sur roulettes).

Cependant, bien que cela soit plutôt une dimension de service, il nous apparaît évident que le lit doit être, par défaut, installé à l'arrivée du client et « rangé » seulement à sa demande.

Ces lits devront répondre aux critères liés aux dimensions mais également à la disposition des éclairages et prises de courant à proximité des lits dits principaux.

⇒ **Chambres PMR**

8. Est-ce que les organismes de contrôle doivent vérifier si une chambre est PMR ?

Question mise à jour en août 2023

Il n'appartient pas à Atout France et aux organismes de contrôle de définir une chambre PMR.

Il appartient à chaque établissement de respecter les obligations en termes d'accessibilité des établissements recevant du public.

Le classement hôtelier ne se substitue pas aux normes PMR et n'a aucune valeur officielle en termes d'accessibilité. La visite d'inspection recense uniquement les informations concernant l'accessibilité, la mise à disposition de petits équipements pour accompagner le séjour et la sensibilisation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap.

⇒ **Chambres en travaux**

9. Doit-on retirer les chambres en travaux de l'échantillonnage ? Doit-on aussi les retirer du nombre total de chambres de l'établissement ?

Réponse mise à jour en août 2023

Si les chambres ne sont pas commercialisées du fait de travaux, ces chambres doivent, en effet, être retirées de l'échantillonnage et remplacées, sous réserve que l'inspecteur ait vérifié qu'elles étaient bien condamnées pour cause de travaux.

Il est important que l'inspecteur indique cette information dans le commentaire général du rapport afin qu'Atout France en soit informé.

Cependant, dans une logique de cohérence du classement, l'ensemble des chambres de l'hébergement doit être comptabilisé dans le nombre de chambres total et classé pour une durée de 5 ans, y compris les chambres en travaux.

⇒ Services partagés

- 10. Peut-on valider les critères référant aux services partagés ?
Par exemple, si la réception est mutualisée, est-ce que le critère climatisation peut être validé pour les 2 établissements ?**

Comme évoqué dans l'article 1 de l'arrêté du 30 décembre 2021, l'espace d'accueil, ainsi que le restaurant peuvent être considérés comme des «équipements partagés», ainsi, tous les critères référant à ces services / équipements pourront être comptabilisés dans chacune des grilles de contrôle des 2 hébergements.

Concernant les équipements et services non mentionnés dans la liste, s'ils réfèrent directement à l'équipement partagé, ils pourront alors être validés. Par exemple, le critère 21 mentionne explicitement le restaurant, le critère peut donc être validé si le restaurant (équipement partagé) en est équipé.

⇒ Services mis en gérance

- 11. Les services comme le bar, le restaurant, le spa, etc. peuvent-ils être mis en gérance au sein d'un hôtel ?**

Question ajoutée en août 2023

L'hôtel peut proposer des services mis en gestion par un exploitant différent de celui de l'hôtel. Un contrat doit lier les 2 parties et la structure mise en gestion doit être au sein de l'établissement.

L'organisme de contrôle ne réalisera pas de contrôle spécifique concernant ces contrats.

QUESTIONS CLASSEMENT

02-Questions classement

⇒ CHAPITRE 1 : Equipements

| *Extérieurs de l'hôtel*

6. Les extérieurs sont éclairés

Le critère devient non applicable s'il y a seulement un éclairage au-dessus de l'entrée (seul extérieur de l'établissement).

| *Espace d'accueil*

18. Existence d'un coffre-fort en état de fonctionnement à disposition du client dans l'hôtel

Aucun affichage n'est requis pour ce critère.

| *Restaurant et salle de petit déjeuner*

23. Distributeur automatique payant avec boissons froides ou boissons chaudes

La mention « payant » du critère permet que l'offre soit généreuse et corresponde réellement à un service, plutôt qu'à la simple offre de boissons chaudes.

Si cette offre, généreuse et complète, est offerte gratuitement dans certains établissements, nous ne pouvons pas pénaliser ce geste.

Sanitaires

24. Sanitaires propres et en bon état dans les parties communes

Pour les hôtels de tourisme 4 et 5* qui doivent avoir des sanitaires séparés : il peut y avoir un espace vasque commun, mais les sanitaires femmes et hommes doivent rester clairement distincts et séparés l'un de l'autre.

Surfaces (en m²)

35. Surface minimale des sanitaires en catégorie 1*

Si la salle de bain et les WC sont séparés / privés, on additionne les 2 surfaces.

Equipements et mobiliers

48. Possibilité d'accéder à des chaînes internationales

Réponse mise à jour en août 2023

Une chaîne internationale est une chaîne diffusée à travers le monde, quelle que soit la localisation d'une personne. Par exemple : BBC World News, France 24, TV5 Monde, CNN International, Africanews, Al Jazeera, Bein Sport, Disney Channel, etc. (la liste est non exhaustive). La chaîne doit diffuser de l'actualité, divertissement, etc. internationale et être disponible dans un certain nombre de pays, la langue utilisée n'est pas spécifiée.

Les chaînes en langues étrangères sont tolérées.

49. Mise à disposition d'un système de lecture de vidéos sur la télévision dans toutes les chambres

Le Chromecast est accepté pour valider ce critère. Le système de vidéo à la demande (VOD) également.

Un lecteur DVD ne permet pas de valider ce critère.

Les plateformes de streaming doivent disposer d'un abonnement ouvert à la clientèle, le client ne doit pas devoir rentrer ses propres codes.

50. Respect des dimensions minimales des lits dans 100% des chambres :

Dimension minimale du lit simple : 0,80 x 1,90

Dimension minimale du lit double : 1,40 x 1,90

Si la chambre est équipée d'un 3^{ème} lit, quelle doit être sa dimension ?

La dimension minimale autorisée pour un troisième lit (simple) : 0,80 x 1,90.

52. Présence de lits de grandes tailles (matelas d'une ou deux pièces de dimension minimum : 180 cm x 200 cm)

Des lits ronds peuvent valider ce critère, si les mesures longueurs et largeurs sont supérieures ou égales à celles requises dans le critère.

53. Lit pour bébé sur demande propre et en bon état

Réponse ajoutée en août 2023

Même si l'hôtel a un positionnement "adult only" le critère reste applicable.

54. Oreiller supplémentaire

En 1 et 2*, l'établissement doit avoir en stock au moins 2 oreillers supplémentaires par chambre, sur 10% du nombre de chambres totales.

Les coussins / oreillers décoratifs ne valident pas le critère.

56. Couverture supplémentaire

En 1 et 2*, l'établissement doit avoir en stock au moins 2 couvertures supplémentaires par chambre, sur 10% du nombre de chambres totales.

La présence d'une couette déjà en place sur le lit valide ce critère. Si une couette est déjà présente, avec une housse de couette, il n'est pas nécessaire que l'établissement ait de couverture supplémentaire.

61. Dispositif permettant de faciliter le changement du linge de lit dans 100% des chambres

Les passe-mains de housse de couette et les lits sur roulettes permettent de valider ce critère.

Linge de toilette

62. Mise à disposition de linge de toilette en quantité suffisante

65. Le linge de toilette est propre et en bon état

Réponse mise à jour en août 2023

Interprétation valable pour les critères 62 et 65.

Si le linge de toilette est payant, le critère peut quand même être contrôlé à l'aide des stocks.

Le critère 62 sera alors invalidé.

Equipement électrique de la chambre

68. Eclairage en tête de lit avec interrupteur indépendant

C'est l'éclairage en tête de lit qui doit être indépendant de l'éclairage central/principal de la pièce. L'interrupteur peut être présent au milieu du lit, s'il se trouve d'un côté du lit seulement, le critère ne peut pas être validé. Si 2 interrupteurs (un de chaque côté du lit) le critère est validé.

Un néon présent le long de la tête de lit peut valider ce critère s'il éclaire les 2 parties.

Equipement mobilier de la chambre

80. Présence d'assises

Réponse mise à jour en août 2023

Les poufs (sans dossier) ne permettent pas de valider ce critère, du 2 au 5*.

Pour les hôtels de tourisme 4 et 5*, il est nécessaire que la chambre soit équipée de 2 assises, même pour les chambres single.

81. Miroir en pied

Réponse ajoutée en août 2023

Les miroirs sur porte coulissante permettent de valider le critère, s'ils font la taille entière de la porte (de haut en bas). Si le miroir est dans le sas d'entrée accessible seulement par les habitants de la chambre alors cela valide le critère. Le miroir ne doit pas être dans la salle de bain.

La présence du miroir dans la partie dressing de la chambre permet de valider le critère, à condition qu'il ne soit pas nécessaire de traverser la salle de bain pour atteindre le dressing. Il n'y a pas de taille minimum à respecter, il est seulement nécessaire que ce miroir soit disposé de telle façon et respectent des mesures permettant à la clientèle de s'y observer en totalité.

89. Téléphone dans la chambre dédié à l'accès des services de l'hôtel

Réponse ajoutée en août 2023

Nous entendons par « contact direct » un système de communication sans intermédiaire entre la réception et le client. Un système de messagerie est donc direct. Ce système peut être disponible à travers une application disponible via un QR Code présent en chambre.

En effet, si la réception n'est pas ouverte, le système de communication peut être disponible avec des réponses différées, au même titre que si la réception est fermée, personne ne pourra répondre si un téléphone relie la chambre et la réception. Il n'existe donc pas de notion de délai de réponse dans ce critère.

90. Accès internet par un réseau local sans fil (WiFi) dans toutes les chambres

Si l'établissement dispose d'une connexion Wifi et que cela est constaté lors de la visite de contrôle, alors une connexion filaire n'est pas nécessaire.

91. Accès internet par un réseau local sans fil (WiFi) gratuit dans toutes les chambres

Si la connexion wifi est offerte gratuitement pendant 10 minutes / 1 heure / etc., puis payante, cela ne permet pas de valider le critère.

Pour valider ce critère, il est nécessaire que la connexion soit gratuite 24h/24.

93. Dispositif de sécurisation de la chambre

On entend par verrou, un verrou supplémentaire.

104. Présence d'un guide de services présentant l'ensemble des services et tarifs de l'hôtel en une langue étrangère (room directory)

Un affichage en chambre, s'il est complet, valide le point.

106. Mise à disposition d'un équipement de repassage individuel sur demande

Si le critère 107 est respecté, est-ce que le 106 est validé automatiquement ?

Oui, les 2 critères se cumulent alors, avec un total de 6 points.

112. Existence d'une piscine privée ou d'un jacuzzi privé dédié à la chambre

La baignoire balnéo ne valide pas le critère.

Un jacuzzi est généralement plus grand et son eau ne se vide pas au même titre qu'une piscine. Ce sont ainsi des équipements prêts à l'emploi à l'arrivée du client.

114. Bloc kitchenette équipé d'une ventilation dans au moins 50% des chambres

Réponse ajoutée en août 2023

L'équipement minimum est le suivant : évier avec robinet mélangeur ou mitigeur, plaque de cuisson (minimum 2 foyers à gaz ou électrique), réfrigérateur, placards, propres et en bon état.

Sanitaires

118. Mise en place de douches ou baignoires aux dimensions supérieures aux standards dans au moins 10 % des chambres **Standards douches : 80cm x 80cm** **Standards baignoires : 160cm x 70cm**

Les douches ou baignoires à angle rond valident le critère par leur largeur et longueur si elles sont supérieures à celles requises dans le critère.

119. WC indépendants de la salle de bain dans au moins 20% des chambres

Si des WC sont situés dans une salle de bain, avec une porte fermée, cela ne répond pas à la définition de WC indépendants de la salle de bain.

Le but étant que si la salle de bain est occupée, les WC soient quand même accessibles.

Equipement des salles de bains

122. Eclairage principal avec éclairage au dessus du lavabo

S'il y a un spot au-dessus du lavabo et qu'il suffit pour tout éclairer, le critère est validé.

123. Une prise est disponible à proximité du lavabo

La prise peut se situer hors de la salle de bain, mais elle doit être accessible sans rallonge depuis le lavabo.

129. Existence d'un radiateur porte serviette en état de fonctionnement

130. Existence d'une patère

Réponse ajoutée en août 2023

Interprétation valable pour les critères 129 et 130.

Un porte-serviette (sans radiateur) peut valider le critère 130, s'il est mural.

La validation du critère 130 n'engendre pas automatiquement la validation du 129.

| *Equipements spécifiques*

Locaux et équipements spécifiques

131. Mise à disposition sur demande d'équipements pour bébé : chaise haute, matériel pour réchauffer la nourriture, matelas à langer - propres et en bon état

Réponse mise à jour en août 2023

Un micro-ondes présent en cuisine peut valider « le matériel pour réchauffer la nourriture », s'il est accessible 24h/24.

Même si l'hôtel a un positionnement "adult only" le critère reste applicable.

132. Local de repassage à disposition de la clientèle (fer + table à repasser)

Le local disponible doit uniquement être à destination de la clientèle, il ne peut s'agir d'un local où stocker le linge, etc.

Services annexes

137. Journaux d'information

Si les journaux sont disponibles en support numérique, il est nécessaire que l'exploitant ait un abonnement pour valider le critère. Une version en ligne, accessible à tous gratuitement ne valide pas le critère.

Pour les 4*, si un titre est en anglais sur les 3 titres, on valide.

138. Espace dédié à la pratique d'un sport de plein air

L'exemple d'une table de ping-pong :

- Si la table est fixe, dans un espace dédié, cela valide le critère ;
- S'il s'agit d'une table de ping-pong pliante, cela ne valide pas le critère.

Equipement intérieur de divertissement

141. Présence d'un billard

Question ajoutée en août 2023

Seul le billard est accepté pour valider le critère (par exemple, babyfoot n'est pas accepté ni aucun équivalent).

- 151.** 5 niveaux (4 étages) ou plus
- 152.** 4 niveaux (3 étages)
- 153.** 3 niveaux (2 étages)
- 154.** 2 niveaux (1 étage)

Réponse mise à jour en août 2023

Si l'établissement a un ascenseur :

La mention suivante est présente dans le guide de contrôle : « Un établissement ne peut valider qu'un seul critère optionnel en plus du critère obligatoire. »

Exemple : un établissement 2*, de plus de 5 niveaux (C151) disposant d'un ascenseur, valide alors le C151 – Obligatoire + le C152 – Optionnel.

Les critères 153 et 154 sont invalidés (et les critères n'apparaissent pas au moment de compléter la visite).

Si l'établissement n'a pas d'ascenseur, et que, de par son nombre d'étage, il n'est pas concerné par les critères :

- Pour un 1* : un seul critère apparaîtra dans le calcul des points, il sera optionnel, invalidé ;
- Pour un 2 et 3* : il faut valider le critère obligatoire et invalider le critère optionnel. On considère que le client n'a pas à monter 4 étages sans ascenseur, donc c'est validé ;
- Pour un 4 ou 5* : les critères 153 et 154 sont invalidés et restent applicables.

155. Monte-charge ou 2ème ascenseur

Si l'établissement est de plain-pied, le critère optionnel ne peut pas être comptabilisé.

⇒ CHAPITRE 2 : Service au client

| Qualité et fiabilité de l'information client

156. Existence d'un site internet présentant l'établissement, ses prestations et ses tarifs

Si le nombre de chambres n'apparaît pas sur le site internet, il ne peut pas être erroné. Donc le critère 156 est invalidé mais le 162 peut être validé.

- Si le nombre de chambres apparaît sur le site internet mais est erroné, le critère 156 est validé* mais pas le 162 ;
- Si le nombre de chambres qui apparaît sur le site internet est correct, les critères 156 et 162 sont validés*.

*à condition que les autres éléments obligatoires soient également présents : le détail des chambres proposées, les tarifs, les différents services de l'hôtel gratuits et payants, les offres de restauration si proposées, les coordonnées de l'hôtel ainsi que, le cas échéant, les équipements ou services partagés avec un autre hébergement, l'existence d'annexes ou encore l'existence et le nombre de chambres partagées et/ou sans sanitaires privatifs.

157. Un module de réservation en ligne est disponible directement sur le site internet

Le site internet peut renvoyer vers un module de réservation Booking.com ou autre OTA, cela valide le critère.

159. Existence d'un site internet présentant l'établissement, ses prestations et ses tarifs dans une langue étrangère

160. Existence d'un site internet présentant l'établissement, ses prestations et ses tarifs en deux langues étrangères

161. Existence d'un site internet présentant l'établissement, ses prestations et ses tarifs en trois langues étrangères

Réponse ajoutée en août 2023

Interprétation valable pour les critères 159 à 161.

Nous différencions le pop-up de traduction automatique Google qui ne permet pas de valider ces critères, d'une traduction entière du site avec intégration dans la barre d'outil (icône Google).

162. L'ensemble des informations diffusées sur le site internet est actualisé et à jour. Son contenu doit correspondre aux prestations proposées par l'établissement

Un établissement caduc n'a pas le droit de faire usage de son classement étoilé, même en mentionnant "4*, en cours de reclassement", cela peut-être pénalisé par la DDPP, et le critère 162 serait invalidé.

Traitement de la réservation

164. La réservation est possible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7

Un numéro d'astreinte ne permet pas de valider ce critère.

Réception et Accueil

Présence minimale pour l'accueil

166. Respect de la présence minimale pour l'accueil

Si la durée minimale de présence est non respectée car l'établissement est fermé et n'accueille pas de public sur un certain laps de temps (exemple : fermeture le week-end), le critère peut être validé.

Lors des périodes d'ouverture de l'établissement, la présence minimale doit être respectée.

Services en réception

179. Mise à disposition d'adaptateur(s) électrique(s) à la réception

Le guide de contrôle ne donnant pas de précision, le type d'adaptateur est laissé libre à l'exploitant.

181. Existence d'un système de collecte et de traitement des réclamations reçues dans l'établissement

Ce critère est vérifiable par une procédure écrite.

183. Personnel pratiquant deux langues étrangères dont l'anglais

Réponse mise à jour en août 2023

Si le critère est validé, il faut que lors de chaque shift au moins 2 langues soient parlées par le personnel présent.

Service petit déjeuner

190. Petit-déjeuner continental servi en salle dans un espace dédié

Le service petit-déjeuner doit être offert dans l'un des bâtiments de l'hôtel, il ne peut être proposé dans un restaurant adjacent. En effet, l'exploitant n'aurait aucun contrôle sur l'offre faite aux clients, et si celui-ci ferme, il n'aura pas de recours à ce sujet.

Nous ne pouvons pas considérer qu'une salle de petit-déjeuner est disponible dans un établissement si cette salle de petit-déjeuner / restaurant n'a pas la même entité commerciale que celui de l'hôtel, cela ne répond ni à la définition des services partagés, ni à celle des annexes.

Les critères 191 à 195 seraient également invalidés.

L'espace petit-déjeuner peut être ouvert sur d'autres espaces, tant que celui-ci est dédié à cet effet et distinct des autres espaces.

191. Petit déjeuner en buffet ou à la carte respectant le nombre de gammes de produits

192. Petit déjeuner en buffet ou à la carte dépassant le nombre de gammes minimum de produits

Interprétation valable pour les critères 191 et 192

Le nombre de gamme minimum doit être respecté, quelle que soit la forme sous laquelle le petit-déjeuner est servi : en chambre, à emporter, etc.

Un même produit ne peut pas compter pour 2 gammes différentes. Par exemple un gâteau végétarien comptera soit pour la gamme gâteau, soit pour la gamme végétarien. Alors que si vous présentez 2 gâteaux, un pourra compter pour la gamme gâteau, et l'autre pour la gamme végétarien.

193. Petit-déjeuner servi en terrasse

Pour valider ce critère, il est nécessaire qu'une terrasse soit disponible, à proximité du service petit-déjeuner et que le client soit libre de s'y installer. Un service à table n'est pas nécessaire.

Restauration

198. Possibilité de plateau repas ou "en-Cas"

Réponse mise à jour en août 2023

Les "en-cas" doivent être sucrés et salés, ils ne peuvent pas être uniquement sucrés. Le but étant de combler l'offre de restauration lorsque celle-ci n'est pas disponible.

Une simple mention permettant au client de se faire livrer ne suffit pas, il est nécessaire que l'établissement ait un partenariat avec un établissement. Les horaires et les offres disponibles doivent donc être mises à disposition de la clientèle.

Service de boissons

201. Présence d'un bar avec au minimum un service de boissons de catégorie 1

202. Présence d'un bar avec service de boissons de toutes catégories

Interprétation valable pour les critères 201 et 202

Il n'est pas obligatoire que le service soit assuré 24/24 7j/7.

Un Minibar en chambre ne permet pas de valider le critère.

Services annexes

206. Service de garderie pour enfants

Ce critère ne peut pas être mutualisé avec la salle TV (critère 46).

⇒ CHAPITRE 3 : Accessibilité et développement durable

| Accessibilité aux personnes handicapées
et/ou à mobilité réduite

208. Informations concernant l'accessibilité sur les supports d'information (guide, web...)

Même si l'hôtel n'est pas accessible, il faut que cela soit précisé sur les supports de communication.

210. Formation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap

Il n'est pas mentionné dans la définition présente dans le guide de contrôle que cette formation peut être délivrée en interne. Cela n'est donc pas possible.

Ce critère est optionnel, contrairement au critère 237, nous n'avons donc pas la même flexibilité.

| *Environnement et Développement Durable*

| *Gestion des déchets*

Produits d'accueil

235. Présence d'au moins un contenant écologique pour les produits d'accueil

Réponse ajoutée en août 2023

Les contenants doivent être réutilisables OU rechargeables OU biodégradables.

Formation du personnel

237. Formation du personnel à la gestion économe de l'énergie, aux mesures d'économie d'eau, et à la gestion des déchets

Réponse mise à jour en août 2023

Format : Vidéos, MOOC, E-learning, ils doivent être créés par un "formateur", ce dernier n'intervient pas nécessairement dans les vidéos.

Ce formateur ne peut pas être le directeur de l'établissement ayant lui-même reçu une formation.

Pour qui ?: Tout le personnel en CDD (longue durée) et CDI, pas les apprentis et saisonniers (se référer au critère 238).

Le personnel permanent en congé longue durée (maladie, maternité, etc.) doit avoir fait la formation ou avoir un document prouvant qu'ils vont la faire (facture acquittée), à partir du moment où ils sont de retour.

Les dirigeants travailleurs non-salariés (TNS) sont concernés par ce critère.

Pour tout futur salarié, la formation est obligatoire 6 mois après la fin de leur période d'essai.

Pour les salariés ne parlant pas le français, l'exploitant ou le formateur peut, s'il le souhaite, en plus de la formation délivrée, leur fournir une synthèse traduite.

Vérification documentaire : Devis non acceptés, factures acquittées + date prévisionnelle uniquement. Si la formation est réalisée en interne, seulement une feuille d'émargement justifiant la formation effective, sans date prévisionnelle est acceptée.

Si un OPCA prend en charge la formation, seule une facture acquittée reste un justificatif permettant de valider le critère dans le cas où la formation n'a pas encore eu lieu.

Validité : Formation valable sans date de fin, en partant du principe que 5 ans après un classement, le personnel aura sûrement changé et donc une formation sera nécessaire pour le personnel présent au moment du reclassement.

La formation délivrée en interne concerne les réseaux / chaînes hôtelières disposant d'un programme / service de formation attiré au sein du groupe. Ainsi, il ne s'agira pas de former une personne qui pourra délivrer cette formation mais bien d'avoir ce dispositif habilité disponible en interne et une déclaration d'activité en qualité d'organisme de formation devra être effectuée. Le ministère du Travail diffuse la liste des organismes certificateurs (L. 6316-2 et R. 6316-3) accrédités ou autorisés par le Comité français d'accréditation (Cofrac) à démarrer les activités de certification de ces prestataires d'actions concourant au développement des compétences sur la base du référentiel national de certification qualité (D. 6316-1-1).

240. Utilisation régulière d'au moins trois produits issus de la production ou agriculture française, régionale ou en circuit-court

241. Utilisation régulière d'au moins trois produits issus du commerce équitable ou de l'agriculture biologique

242. Dons ou ventes à bas prix des invendus alimentaires

Réponse mise à jour en août 2023

Interprétation valable pour les critères 240, 241 et 242

Ces critères concernent tous les services de restauration présents dans l'établissement, en incluant le petit-déjeuner. Les critères sont donc applicables si l'établissement n'a pas de restaurant.

L'article 261D du Code général des impôts comptant la prestation de petit-déjeuner dans les services obligatoirement attribués par un hôtel, il n'existe aucun cas où ces critères peuvent être non applicables.

Le don ou la vente à bas prix au personnel ne valide pas le critère.

243. Obtention d'un label environnemental

Le label NF HQE permet-il de valider ce critère ?

Seul les labels recommandés sur le lien :

<https://agirpourlatransition.ademe.fr/particuliers/labels-environnementaux>
permettent de valider ce critère.

Le but étant de certifier l'intégralité de l'activité hôtelière (bâtiment, service, personnel...) et non uniquement le bâtiment.

Atout France

200/216 Rue Raymond Losserand
CS 60043 - 75680 Paris Cedex 14

Tél. : 01 42 96 70 00

www.atout-france.fr / www.france.fr