FAQ - Hôtel de tourisme

Les questions/réponses présentes sur cette page concernent uniquement les hôtels de tourisme.

> Pour toute question supplémentaire, contactez nous : classement@atout-france.fr

Dernière mise à jour : 13/08/2026

> Ajout de précisions pour les critères : 236
> Modification des précisions pour les critères : 48, 89

Problématique réglementaire

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

Il n'appartient pas à Atout France et aux organismes de contrôle de définir sur une chambre est accessible au 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.

Quelle est la différence entre un hôtel de tourisme et une chambre d'hôtes ?

D'un point de vue général, un hôtel de tourisme et une chambre d'hôtes répondent à des logiques juridiques et réglementaires différentes, qui conditionnent leur appellation et leurs obligations respectives.

1. Chambre d'hôtes : hébergement chez l'habitant, très encadré

La chambre d'hôtes est définie comme une ou plusieurs chambres meublées situées chez l'habitant, louées à des touristes, à titre onéreux, pour une ou plusieurs nuitées, assorties de prestations (notamment le petit?déjeuner et le linge de maison).
L'activité doit être déclarée en mairie par l'exploitant, qui accueille personnellement la clientèle, et est strictement limitée à 5 chambres pour 15 personnes maximum par habitation, chaque chambre devant donner accès à une salle d'eau et à un WC, dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité et de

salubrité.
Si ces critères (chez l'habitant, nombre de chambres/personnes, prestations, accueil par l'habitant) ne sont pas réunis, l'hébergement ne peut pas être qualifié de chambre d'hôtes et doit être rattaché à une autre catégorie (meublé de tourisme, gîte, hôtel, résidence de tourisme, etc.).

2. Hôtel de tourisme : ERP de type O

L'hôtel de tourisme relève d'une exploitation commerciale structurée, comprenant un ensemble homogène de chambres ou d'appartements meublés, dotés d'équipements et de services communs (réception, fourniture de linge, ménage, espaces dédiés au petit?déjeuner ou à la restauration, etc.), proposés en location à la journée, à la semaine ou au mois.
Ce type d'hébergement est soumis au régime des établissements recevant du public (ERP) de type O (hébergement), avec des seuils de capacité (notamment au?delà de 15 personnes) déclenchant l'application du règlement de sécurité incendie, des règles d'accessibilité, de l'autorisation d'ouverture après avis de la commission de sécurité, de la tenue d'un registre de sécurité, etc.
L'exploitation est en principe collective et homogène (gestion par une seule personne physique ou morale), sans exigence de résidence de l'exploitant sur place, et implique des obligations commerciales, fiscales et sociales complètes (immatriculation, TVA hôtelière, taxe de séjour, droit du travail applicable au personnel).

3. Synthèse des différences réglementaires essentielles

Chambre d'hôtes : hébergement chez l'habitant, présence effective de celui?ci, capacité limitée (? 5 chambres / 15 personnes), fourniture groupée nuitée + petit?déjeuner avec linge de maison, déclaration en mairie, cadre plus « domestique » mais fortement normé dans sa définition.
Hôtel de tourisme : établissement commercial d'hébergement, capacité potentiellement bien supérieure, exploitation collective homogène avec services communs (réception, ménage, linge, petit?déjeuner/restauration), soumission pleine au régime des ERP de type O et à l'ensemble des obligations de sécurité, d'accessibilité, fiscales et sociales.

Taille de l'établissement

Existe-t-il un nombre de chambre minimum pour se faire classer ?

Suite à la révision de la réglementation en 2022, le nombre de chambre minimum pour se faire classer a été supprimé.
Cependant, 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. […] ».

Est-il possible de prendre en compte 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 privatifs ;
  - 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.

Configuration spécifique

Au-delà de 1*, est-ce qu'une chambre peut disposer de sanitaires étant situé à l'extérieur de la chambre mais disposant d'un accès privatif ?

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, il n'est pas possible de considérer cela comme des sanitaires privatifs.

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

Un **lit escamotable peut être accepté** dans une chambre d'hôtel en tant que seul et unique lit, 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 (exemple : lit d'appoint sur roulettes).
Cependant, bien que cela soit plutôt une dimension de service, 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.
Un **canapé-lit ne pourra être pris en compte** en tant que "lit principal". Si une chambre d'un hôtel n'est équipée que d'un canapé-lit en couchage, les critères relatifs au lit seront donc invalidés et le

classement ne pourra être accordé.

Certains services peuvent-ils être mis en gérance au sein d'un hôtel ?

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.

Est-ce qu'un établissement et son annexe peuvent avoir des niveaux de classement différents ?

Il est impossible de classer une annexe de manière autonome. Le classement en hôtel de tourisme vaut pour une seule et même catégorie d’étoiles et porte sur la totalité des chambres et appartements meublés de l’hébergement.
Dans le cadre du partage des services et des équipements, si deux hébergements se trouvent à proximité ou au sein d’un même domaine, le classement en deux entités différentes peut en effet être permis. Les hébergements doivent cependant pouvoir être clairement distingués par la clientèle et 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.

Si un hôtel comporte en son sein des logements privatifs (réservés à l'exploitant), a-t-il la possibilité de se faire classer sans prendre en compte ces logement ?

Si l'établissement souhaite se faire classer pour les chambres mises en gestion (et exclue de manière claire les logements privatifs) et que la communication commerciale ne présente pas d'ambiguïté (aucune commercialisation des logements privatifs), ni la communication au sein de l'établissement (espace renseigné comme "privé"), alors la démarche de classement pourra être effectuée.

Un hôtel peut-il se faire classer pour uniquement un étage d'un immeuble ?

Cela dépend "l'usage" du reste de l'immeuble.
Si celui-ci à un usage tout autre de la destination touristique (bureau d'entreprise, etc.), un hôtel pourra se faire classer pour 1 étage, à condition que l'information soit claire pour la clientèle.
Cependant, si le reste de l'immeuble est à destination touristique mais avec une nature d'hébergement différente, le classement ne sera pas possible, dans la mesure où "l’intégralité des chambres doit faire partie du classement et ce, pour une seule catégorie d’étoiles."

Questions diverses

Comment prendre en compte les chambres en travaux lors de la visite de contrôle ?

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 : documents justificatifs ou présence effective de travaux au sein d'une chambre : travaux commencés (peinture, électricité, etc.) ou effectivement destinée à un autre usage que de la location en tant que chambre (débarras avec placard, etc.).
S'il est constaté seulement une pièce vide, sans travaux apparents ou une chambre défraichie ou n'ayant ostensiblement pas été rénovées en comparaison des autres chambres, mais équipée d'un lit, bureau (et autres éléments habituels d'une chambre d'hôtel), l'organisme devra s'assurer, à l'aide de facture de travaux que celle-ci n'est pas commercialisée.
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. Si l'échantillonnage ne peut être respecté, alors la visite ne pourra être réalisée.
Il est important que l'inspecteur indique cette information dans le commentaire général du rapport afin qu'Atout France en soit informé.

Peut-on valider les critères référant aux services partagés ?

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.
Par ailleurs, si les deux établissements concernés par les équipements partagés sont dans le même groupe ou ont le même exploitant ou la même équipe de direction, nous pouvons considérer que chaque hébergement a donné son accord concernant le partage des équipements, un accord supplémentaire n'est donc pas nécessaire.

Est-ce qu'un établissement commercial peut prétendre à deux classements différents ?

Un établissement ne peut pas se faire classer simultanément dans deux catégories d'hébergement.
Tout d'abord, les caractéristiques des catégories d'hébergement étant spécifiques, un établissement ne peut répondre à 2 définitions simultanément.
Ensuite, il est bien précisé dans les textes, notamment pour les hôtels de tourisme, qu'un classement vaut pour une seule et même catégorie d'étoiles.

Est-ce qu'un hôtel peut réaliser de la location de lit, au sein de chambres partagées ?

Il est précisé dans le guide de contrôle : "La chambre, qu'elle soit privative ou partagée respecte les critères obligatoires
correspondant à la catégorie souhaitée."
Donc il n'existe pas de frein à ce qu'une chambre d'hôtel soit partagée (lit commercialisé à l'unité), quelle que soit la catégorie d'étoile de l'établissement.
Egalement, il parait évident que les chambres concernés soient équipées de plus d'un lit et, comme évoqué dans les critères 50 et 51, la chambre partagée, si elle a une capacité d'accueil égale ou supérieure à 3 personnes, pourra comporter des lits superposés.

Questions relatives aux critères

Chapitre 1 : Equipements

Extérieurs de l'hôtel

Critère 6 : Les extérieurs sont éclairés

Est considéré comme un établissement n'ayant pas d'extérieur, un établissement donnant directement sur rue, sans abords, parkings ou chemin d'accès propriété de l'exploitant.
Les informations utiles et l'entrée doivent être éclairées.

Critère 7 : Mise en valeur des bâtiments par végétation ou fleurissement

Le guide de contrôle précise qu'il s'agit de la présence d'élément végétal ou de fleurs qui mettent en valeur le bâtiment.
La végétation du patio, si elle met en valeur le bâtiment, peut permettre de valider le critère.

Hall de réception

Critère 10 : Entrée de l'hôtel indépendante et privative

Si un hôtel n'est situé que sur quelques étages d'un immeuble et que donc le client doit passer par le hall du rez-de-chaussée et prendre un ascenseur pour arriver à l'étage de l'hôtel et accéder à la réception, nous ne pouvons pas considérer cela comme une entrée indépendante et privative. Le critère ne pourra donc pas être validé.

Critère 12 : Existence d'un système de chauffage en état de fonctionnement dans le hall

En complément de ce qui est précisé dans le guide de contrôle, ce critère devient non applicable pour la Nouvelle-Calédonie et Saint-Barthélemy.

Critère 13 : Existence d'un système de climatisation en état de fonctionnement dans le hall

Des unités mobiles permettent, de manière exceptionnelle, de valider la présence d'un système de climatisation. Il est nécessaire que le système soit en place pour pouvoir valider le critère.
Lorsque la situation se présente, il est nécessaire de présenter la situation à Atout France, afin d'estimer au cas par cas.

Espace d'accueil

Critère 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. Dans l’hypothèse où le coffre se trouve dans le bureau de la direction, celui-ci doit être accessible à tout moment par l’équipe de réception même en cas d'absence de l'équipe de direction.

Restaurant et salle de petit déjeuner

Critère 22 : Les horaires des services du restaurant sont affichés

Les horaires des services du restaurant doivent être affichés dans l'établissement. Une simple mention dans le livret d'accueil ne permettra pas de valider le critère.

Critère 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, le critère pourra être validé.

Sanitaires

Critère 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.

Accès internet

Critère 27 : Accès internet par un réseau local sans fil (WiFi) gratuit dans les parties communes

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.

Chambre, salle de bains et sanitaires

Surfaces hors sanitaires

Critères 29 à 41 : Surface minimale

Ces critères sont visibles dans l'autodiagnostic (côté exploitant) et dans la grille de contrôle (côté OEC) à titre indicatif.
Leur validation ou invalidation n'a aucun impact sur le résultat final de l'évaluation. S'ils ne sont pas respectés, seuls les critères 42 et 43 devront être impactés.

Critère 35 : Surface minimale des sanitaires en catégorie 1*

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

Critères 36 à 41 : Surface minimale de la chambre X personne(s) sanitaires compris

Les lits d'appoint ne sont pas à prendre en compte dans la capacité d'accueil de la chambre.
Les escaliers (exemple : duplex) ne sont pas à prendre en compte dans la mesure des surfaces.

Un lit de 120x190cm est inférieur aux dimensions minimales requises pour le lit double, cette dimension est donc à considérer comme un lit simple.

Equipements et mobiliers

Critère 47 : Toutes les chambres sont équipées d'une télévision à écran plat

Les vidéoprojecteurs ne permettent pas de valider ce critère.

Critère 48 : Possibilité d'accéder à des chaînes internationales

Une chaine internationale est une chaine 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 chaine 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 chaines en langues étrangères sont tolérées.
Le Chromecast ne permet pas de valider ce critère, pour lequel les chaînes internationales doivent être accessibles directement depuis la télévision.

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

Le chromecast étant considéré comme une « passerelle multimédias », il permet de valider le critère.
Le système de vidéo à la demande (VOD) permet également de valider le critère (cité en exemple dans le guide de contrôle).
Un lecteur DVD ne permet pas de valider ce critère.
Lorsqu'un accès/abonnement est nécessaire pour accéder à une plateforme de streaming, celui-ci doit être ouvert.
Un vidéoprojecteur ne permet pas de valider ce critère si le client doit apporter son propre support de diffusion (ordinateur, etc.).
Une suite constituée d'un espace salon séparé de l'espace chambre, valide le critère si le système de lecture de vidéos n'est disponible que sur la télévision présente dans le salon.

Literie

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

Si la chambre est équipée d'un 3ème lit, la dimension minimale autorisée est la même : 0,80 x 1,90.

A partir de 2*, une chambre composée exclusivement de lits superposés n'est pas autorisée (même pour les chambres familiales ou partagées).
Il est entendu que cela n’engendre pas seulement l’invalidation du critère 50 (et/ou 51), mais que cela va à l’encontre de l’obtention du classement.

Critère 51 : Mise en place de lits aux dimensions majorées dans 100 % des chambres

Dans le cas de lits twins (zippables ou autre système les fusionnant), il conviendra de respecter la mesure minimale des lits simples du critères 51.

Critère 52 : Présence de lits de grandes tailles

Des lits ronds peuvent valider ce critère, si les mesures longueurs et largeurs sont supérieures ou égales à celles requises dans le critère.
Les surmatelas zippés pour "réunir" les lits jumeaux ne permettent pas de valider le critère.

Critère 53 : Lit pour bébé sur demande propre et en bon état

Même si l'hôtel a un positionnement "adult only" les critères restent applicables, en effet, l'arrêté prévoit certains cas où des critères peuvent être non applicable mais pas celui-là. Nous ne pouvons donc pas faire d'exception.

Critère 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.
Il n’y a pas de critère sur la présence d’oreiller parce qu’il s’agit d’un service « de base ». Ce critère vient donc en supplément de cet oreiller préalablement requis. Donc à partir de 3*, il sera nécessaire d’avoir 2 oreillers par occupant.

Critère 55 : Mise à disposition de plusieurs types d'oreillers

Le guide contrôle indique dans ses exemples qu'il s'agit bien de la composition des oreillers (mémoire de forme, ergonomique, à plumes, anti-allergique, anti-acariens, en latex naturel, niveau de fermeté, etc.).
Un oreiller carré et un oreiller rectangulaire ne peuvent donc permettre de valider ce critère s'ils n'ont pas de spécificité.

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.

Critère 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

Critère 62 : Mise à disposition de linge de toilette en quantité suffisante et Critère 65 : Le linge de toilette est propre et en bon état

Si le linge de toilette est payant, le critère 65 peut quand même être contrôlé à l'aide des stocks. Mais le critère 62 sera alors invalidé.
Concernant le critère 62, il est précisé que la mise à disposition gratuite du linge de toilette est attendu pour valider le critère, quel que soit le type de chambre (avec salle de bain privative ou non). Le fait que le linge soit payant, même dans le cas de salles de bain collectives, entraîne donc l’invalidation du critère.

Critère 63 : Possibilité d'obtenir du linge de toilette supplémentaire

Lors de sa visite mystère, si l'organisme de contrôle réserve pour 1 personne et se voit attribuer une chambre pour 2 personnes avec le linge de toilette pour 2 personnes, le critère est validé.
En 4 et 5*, aucun contrôle des stocks n'est nécessaire.

Equipement électrique de la chambre

Critère 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.

Critère 73 : Interrupteur éclairage central près du lit (Va et vient)

Un système d'allumage/extinction avec système de claquage des mains peut permettre de valider ce critère.

Equipement mobilier de la chambre

Critère 79 : Tablette de chevet

Aucune dimension n'est précisée. Les niches dans la tête de lit sont acceptées.
En cas de lits jumeaux, une seule tablette de chevet entre les 2 lits ne permet pas la validation du critère, quel que soit le nombre d'étoiles. Il est bien nécessaire que chaque personne ait sa tablette de chevet individuelle.
Les filets muraux peuvent permettre de valider ce critère pour les hôtels de tourisme 1*.
Dans la mesure où un canapé convertible n'a pas pour fonction principale d'être un lit, le critère 79 ne s'applique pas à l'instar de l'éclairage en tête de lit (critère 69).

Critère 80 : Présence d'assises et Critère 81 : Présence de fauteuil ou banquette

Les assises sans dossier (poufs, tabourets, banquettes sans dossier, etc.) ne permettent pas de valider le critère 80, du 2 au 5*.
Le critère 80 précise que pour la catégorie 1 étoile, l'assise peut être modulable. Ainsi, à partir de 2 étoiles, des chaises pliantes ne peuvent pas valider le critère 80 et 81.

Critère 86 : Miroir en pied

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.

Téléphonie et accès internet

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

Nous entendons par « contact direct » un système de communication sans intermédiaire entre les services de l'hôtel 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.
Un simple affichage du numéro de téléphone de la réception ne permet pas de valider le critère.
Exemple : le livret d'accueil dématérialisé, disponible avec un QR code qui affiche le numéro de téléphone de la réception, ne permet pas de valider le critère.
Un chatbot, au même titre qu'une FAQ ne permettra pas de valider ce critère, les réponses devant être fournies par le personnel de l'établissement.
Un appel via une application doit passer par le wifi. Le réseau 4G étant à la charge de celui qui dispose du téléphone, donc du client, cela ne permettra pas de valider le critère.

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.

Critère 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.

Equipements sécurité des clients

Critère 93 : Dispositif de sécurisation de la chambre

On entend par verrou, un verrou supplémentaire.

Equipements pour le confort des clients

Critère 95 : Existence d'un système de chauffage en état de fonctionnement

En complément de ce qui est précisé dans le guide de contrôle, ce critère devient non applicable pour la Nouvelle-Calédonie et Saint-Barthélemy.

Critère 97 : Occultation opaque extérieure (volets roulants, persiennes, etc.) ou intérieure (rideaux, doubles rideaux, etc.) dans chaque chambre

Ce critère s'applique uniquement aux chambres. Ainsi, s'il s'agit d'une suite, et que les parties salon et chambre sont totalement séparées par une porte, alors l'occultation des fenêtres n'est vérifiée que dans la partie chambre qui est dédiée au sommeil.
Néanmoins, si le salon est parfois amené à être dédié au sommeil (donc comprendre des couchages), alors il est nécessaire que les fenêtres soient également occultées.

Equipements complémentaires

Critère 100 : Présence d'une bouilloire propre et en état de fonctionnement avec plateau de courtoisie

Un gobelet en carton peut valider la tasse requise dans le critère.

Critère 101 : Présence d'une machine à expresso propre et en état de fonctionnement

Une machine à piston ne permettra pas de valider le critère.

Critère 103 et 104 : Présence d'un guide de services présentant l'ensemble des services et tarifs de l'hôtel (room directory)

Un affichage en chambre, s'il est complet, valide le point.
Il doit s'agir d'un support indépendant du site internet : une page ou un lien uniquement présent sur le site internet ne permettra pas de valider le critère.

Critère 106 : Mise à disposition d'un équipement de repassage individuel sur demande et critère 107 : Matériel de repassage individuel en place dans 100% des chambres

Si le critère 107 est respecté, le 106 est validé automatiquement. Les deux critères se cumulent alors, avec un total de 6 points.
Un défroisseur permet de valider le critère.
La validation du critère 132 (Local de repassage à disposition de la clientèle) n'entraine pas la validation du critère 106. Le critère 106 se trouve dans le chapitre "Chambre, salle de bains et sanitaires", par conséquent l'équipement doit être utilisable dans la chambre pour que le critère soit validé.

Critère 109 : Nécessaire à chaussures sur demande

Le nécessaire à chaussure requis pour valider le critère 109 peut être un nécessaire partagé et non uniquement individuel.
Il peut s'agir d'une seule boîte contenant le nécessaire et pouvant être prêté à plusieurs clients (non simultanément donc).

Critère 111 : Présence de suites

Pour valider ce critère, une séparation physique est nécessaire entre l'espace chambre et l'espace salon.

Critère 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.

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

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

Critère 117 : 100% des sanitaires ainsi équipés : salles de bain ou de douche particulières équipées de douche ou baignoire, WC, lavabo, eau courante chaude et froide 24 heures sur 24, robinet mélangeur, éclairage en état de fonctionnement

Pour la catégorie 1 étoile, le guide de contrôle précise, entre autre, la présence minimum d'un sanitaire commun par étage. Si ce sanitaire commun se trouve en inter étage, avec ou sans ascenseur desservant cet inter étage, le sanitaire peut être pris en compte.
Les WC, ainsi que le lavabo peuvent être indépendants de la salle de bain. Le guide de contrôle ne spécifiant pas que les éléments du sanitaire doivent se situer dans la même pièce, un lavabo dans la chambre peut être pris en compte pour le classement hôtel de tourisme.

Critère 118 : Mise en place de douches ou baignoires aux dimensions supérieures aux standards dans au moins 10 % des chambres

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.
Ce critère requiert que les dimensions soient supérieures aux standards mentionnés dans le critère, une dimension égale à celle mentionnée n'est pas suffisante.

Critère 119 : WC indépendants de la salle de bains 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

Critère 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.
Le critère peut être validé par un miroir à rétroéclairage LED.

Critère 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.

Critère 124 : Sèche-cheveux

Si la chambre à plusieurs salles de bain, l'équipement doit être présent dans chaque salle de bain.

Critère 130 : Existence d'une patère

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

Critère 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

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.

Critère 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.

Parkings et garages

Critère 134 : Existence d'un parking ou garage privatif

Le critère est validé si le parking ou le garage privatif se trouve dans le périmètre donné dans le paragraphe sur les annexes hôtelières : "'une distance de 300m maximum à pied séparant le bâtiment principal de l'annexe concernée".
Etant donné que la description du critère est formulée au pluriel, il est nécessaire d'avoir au moins 2 places de parking.

Services annexes

Critère 136 : Navette privée d'accès à l'hôtel

Le service de navette doit être effectif durant toute la période d'ouverture de l'hôtel.
Un véhicule de courtoisie ne permet pas de valider ce critère.

Critère 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.
Les journaux d’information doivent traiter de l’actualité. Par exemple : un magazine de presse people ou de divertissement ne répond pas à cette définition et ne permet donc pas de valider le critère.
Si un journal est proposé et qu'il ne renseigne que sur une actualité d'un domaine/endroit spécifique, il permet de valider le critère s'il n'est pas le seul journal proposé.

Jeux de plein air

Critère 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.

Critère 139 : Espace de jeux pour enfants comportant au moins deux types de jeux

Pour que le jeu proposé puisse être pris en compte dans ce critère, le jeu en question ne doit pas être disponible sur demande, mais doit être tout le temps disponible.
De plus ce critère se trouvant dans le chapitre "Jeux de plein air", le jeu doit être adapté à un usage en plein air.

Equipement intérieur de divertissement

Critère 141 : Présence d'un billard

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

Equipements de remise en forme et détente

Critère 144 : Existence d'un espace de remise en forme (fitness) équipé, propre et en bon état

Un espace extérieur ne permet pas de valider le critère, étant entendu qu'une salle est un lieu en intérieur.
En effet, tant bien même un espace extérieur puisse être considéré comme bien entretenu, celui-ci n’est pas accessible à tout moment par la clientèle (selon la météo, les saisons, etc.).

Les tapis et ballons de fitness sont considérés comme des accessoires et non comme des équipements.

Critère 145 : Existence d'un spa propre et en bon état avec au minimum deux équipements

Pour qu'une douche à jets permettent de valider le critère, il doit s'agir d'un équipement situé dans une espace dédié, avec une installation uniquement dédiée à cet effet et ayant pour but de réaliser des soins.
Une simple douche équipée de jets, sans usage à part entière ne permettra pas de valider le critère.

Critère 146 : Existence d'un service de soins esthétiques ou massages en cabine individuelle

La validation du critère 146 n'entraine pas automatiquement la validation du critère 205 (Possibilité de massages détentes) car le 146 peut être validé grâce à l'offre de soins esthétiques, alors que le critère 205 requiert l'offre de massage.
En revanche, si l'établissement offre des massages en cabine individuelle (comme requis dans le C146), au sein de son établissement, le critère 146 ET le critère 205 pourront être validés.

Critère 147 : Existence d'une piscine extérieure propre et en bon état

Une piscine privée dans chaque chambre permet de valider ce critère, à condition qu'elle soit extérieure.

Espaces de travail

Critère 149 : Mise à disposition d'un espace de travail propre et en bon état

Au même titre que pour le critère 140, la salle de petit-déjeuner peut se convertir en espace de coworking lorsque l’espace n’est pas utilisé pour la restauration.
Néanmoins, le critère 190 fait référence à un petit-déjeuner servi en salle dans un espace dédié. La présence de l'espace de coworking (critère 149) ou de l'espace de jeux (critère 140) pendant la durée du service du petit-déjeuner ne peut permettre de valider ce critère 190.
L'information ainsi que les horaires auxquels l'espace se transforme en espace de coworking doivent être précisés clairement pour la clientèle.

Ascenseurs

Critères 151 à 154 : Ascenseurs

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 apparaitra dans le calcul des points, il sera optionnel, invalidé ;
- De 2 à 5* : il faut valider le critère obligatoire et invalider le critère optionnel. On considère que le client n'a pas à monter 4 étages sans ascenseurs.

Critère 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

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

Si le nombre de chambres n'apparait 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 apparait sur le site internet mais est erroné, le critère 156 est validé* mais pas le 162 ;
- Si le nombre de chambres qui apparait 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.
Les tarifs indiqués au cours de la réservation (via par exemple un module) valident le respect de l'affichage des tarifs sur le site.

Critère 158 : Le client peut faire sa demande de réservation depuis un accès présent sur le site internet

Le critère 158 peut être validé si le critère 157 est validé. On considère que le client peut faire sa demande de réservation s’il a accès à un module de réservation.
Un chatbot valide ce critère.

Critère 159 à 161 : Existence d'un site internet présentant l'établissement, ses prestations et ses tarifs dans [une à trois] langue(s) étrangère(s)

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’outils (icône Google).

Critère 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

Critère 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

Critère 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

Critère 174 : Présence d'un service de conciergerie facilement identifiable par la clientèle

Le service conciergerie peut être assuré par les réceptionnistes à partir du moment où les deux services (réception et conciergerie) sont clairement identifiables pour la clientèle. Le critère est validé si l'espace est mutualisé, il n'est pas précisé "espace dédié" dans le critère.
Si le service conciergerie n'est pas clairement identifiable par le client lors de la visite, l'inspecteur vérifie quand même que le service existe (bagagistes, réservation, etc.). Dans le cas où des éléments complémentaires sont apportés après la visite pour valider la première partie du critère, celui-ci pourra être validé dans son intégralité.

Critère 176 : Bagagerie sécurisée

L'espace bagagerie peut se situer à l'extérieur du bâtiment, mais doit rester dans l'enceinte de l'établissement, non pas sur l'espace public, pour valider le critère.

Critère 177 : Un service de voiturier est proposé

Il peut s'agir d'un personnel polyvalent, par exemple, le voiturier peut être également bagagiste ou autre, mais il faut qu'il y ait à minima une personne à la réception et une personne au poste de voiturier à l'arrivée des clients.

Critère 178 : Possibilité d'effectuer un change de devises

Le critère peut être validé même si le service est différé (personnel de l'hôtel se déplaçant pour effectuer le change).
Toutefois, le client ne doit pas avoir à se déplacer en dehors de l’hôtel.

Critère 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.

Critère 182 à 184 : Personnel pratiquant [une à trois] langue(s) étrangère(s)

Si le(s) critère(s) est(sont) validé(s), il est nécessaire que le nombre de langues requis soit parlé par le personnel présent lors de chaque shift.
Les langues affichées comme parlées sur les supports de communication doivent être également parlées par le personnel présent lors de chaque shift.

Critère 186 : Prise en charge du nettoyage des vêtements

Les trois services (lavage, séchage et repassage) n'étant pas cités dans ce critère et l'intitulé du critère étant "nettoyage des vêtements", le critère peut être validé bien que le repassage ne soit pas offert.

Critère 187 : Les équipes sont engagées dans une démarche qualité

Le critère peut être validé par le label Destination d'Excellence dans la mesure où celui-ci vient en remplacement du label Qualité Tourisme avec un nouveau pilier environnemental.
La procédure de labellisation est disponible sur notre site internet : https://www.atout-france.fr/fr/destination-dexcellence

Service de restauration, petit déjeuner, boissons

Service petit déjeuner

Critère 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.

Nombre de gammes [minimales/dépassant le nombre de gammes minimales] de produits au petit déjeuner

Critère 191 et 192 : Petit déjeuner en buffet ou à la carte [respectant/dépassant] le nombre de gammes minimum de produits

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 végan comptera soit pour la gamme gâteau, soit pour la gamme végan. Alors que si vous présentez 2 gâteaux, un pourra compter pour la gamme gâteau, et l'autre pour la gamme végan.
La méthodologie de vérification pour ces critères est la suivante : "Vérification sur place des stocks de denrées.". Donc, si le petit-déjeuner est livré par un prestataire externe, cela ne permet pas de valider ces 2 critères.

Critère 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.

Critère 194 : Petit-déjeuner pouvant être servi dans les chambres

Le critère précise bien « pouvant être servis dans les chambres », ainsi cela sous-entend que les clients n'aient pas à se déplacer.
Pour valider le critère, il faut que le petit-déjeuner en chambre soit un service de l’établissement. Pour cela, l’hôtel doit disposer de matériel dédié au transport des petits-déjeuners en chambre, ainsi que d’informations délivrées à la clientèle visant à présenter le service (affichages, procédures internes écrites, e-mails, guide des services, etc.).

Restauration

Critère 198 : Possibilité de plateau repas ou "en-Cas"

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

Critère 201 et 202 : Présence d'un bar

Il n'est pas obligatoire que le service soit assuré 24/24 7j/7.
Le minibar en chambre ne permet pas de valider le critère.

Services annexes

Critère 205 : Possibilité de massages détentes

La validation du critère 146 n'entraine pas automatiquement la validation du critère 205 car le 146 peut être validé grâce à l'offre de soins esthétiques, alors que le critère 205 requiert l'offre de massage.
En revanche, si l'établissement offre des massages en cabine individuelle (comme requis dans le C146), au sein de son établissement, le critère 146 ET le critère 205 pourront être validés.

Critère 206 : Service de garderie pour enfants

Ce critère ne peut être mutualisé avec d'autres espaces dédiés (exemple : la salle TV requise dans le critère 46).
Le service peut être effectué en chambre, pour les catégories 4 et 5* si un équipement dédié et adapté est fourni. Vérification des stocks et des procédures internes.

Critère 207 : Animaux de compagnie admis

Tout affichage, quel que soit l'endroit, valide le critère. Même si le client n'est informé des modalités d'accueil des animaux qu'une fois sur place.
Pour rappel, ce critère ne peut être validé que si les animaux sont acceptés dans l'établissement.

Chapitre 3 : Accessibilité et développement durable

Accessibilité aux personnes handicapées et/ou à mobilité réduite

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

Dans le cas d'un établissement n'étant pas accessible, cette non accessibilité doit être précisé sur les supports de communication pour pouvoir valider le critère.
Si l'établissement n'est adapté qu'à une partie des 4 familles de handicap, le critère peut être validé.
L'information doit être claire pour la clientèle.

Critère 209 : Sensibilisation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap

Le critère 210 concerne le personnel d'accueil (réception et F&B) alors que le critère 209 (sensibilisation) consiste à un affichage / des supports permanents disponibles pour l'ensemble du personnel.

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

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 à l'accueil (réception et F&B) en CDD (longue durée) et CDI, pas les apprentis et saisonniers (se référer au critère 209).
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. Si un nouveau salarié détient une attestation de formation à son nom, il n'a pas besoin de repasser une formation.
Si l'intégralité du personnel est nouveau (exemple lors d'une ouverture d'établissement) : si l'ensemble du personnel est en période d'essai au moment de votre contrôle, il faut vérifier qu'une procédure est bien en place pour que la formation soit réalisée dans les 6 mois après leur période d'essai ; si le personnel a fini sa période d'essai mais se situe dans la période de 6 mois qui suit cette période d'essai, alors il faut vérifier que la formation a été effectuée ou qu'il existe une facture acquittée avec une date prévisionnelle de formation.
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 surement changé et donc une formation sera nécessaire pour le personnel présent au moment du reclassement.
Il est possible de recourir à des services partagés entre établissement pour le petit-dejeuner ou le bar par exemple. En revanche, le personnel affecté à ces services reste concerné par la formation.
La formation délivrée en interne concerne les réseaux / chaînes hôtelières disposant d'un programme / service de formation attitré 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).
Dans le cas d'un hôtel n'employant que des saisonniers, si ces derniers ont en effet suivi la formation et la sensibilisation, les deux critères (209 et 210) peuvent être validés. Il existe néanmoins des établissements saisonniers dont les employés ont des contrats à l'année (personnel de directions, salariés faisant la saison d'hiver dans un hôtel et la saison d'été dans un autre hôtel du même groupe), dans ce cas, le critère 210 s'applique.

Environnement et Développement Durable

Economie et gestion de l'énergie

Critère 217 et 218 : Mise en oeuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'énergie

La cheminée à bois peut permettre de valider les critères 217 et 218 à la condition que la cheminée soit répandue dans l'ensemble des espaces concernés.
Par exemple, si elle permet de chauffer les espaces communs, elle doit remplacer le chauffage existant dans ces surfaces. Idem pour les chambres, les cheminées doivent remplacer les autres

modes de chauffage.
Dans le cas contraire, la cheminée à bois ne peut pas permettre de valider les critères 217 ou 218.

Critère 219 et 220

Pour valider ces critères, il est nécessaire que les chambres et les parties communes ouvertes au public soient équipées à 100% d'ampoules :

- De classe A, telles que déterminées conformément à l'annexe VI du règlement délégué (UE) no 874/2012 de la Commission, tel qu'il est applicable au 31 août 2021 ;
- De classe D, telles que déterminées conformément à l'annexe II du règlement délégué (UE) 2019/2015 de la Commission.

Gestion des déchets

Mesures de réduction des déchets

Critère 229 et 230 : Mise en œuvre d'au moins une mesure de réduction des déchets

Les produits d'accueil disposant d'un emballage entièrement recyclable peuvent être pris en compte dans ces critères.
Les poules peuvent être considérées comme une mesure de réduction des déchets.
Les verres à dent en verre (au lieu de carton ou plastique) permettent de valider ce critère, tasse en verre (au lieu de gobelet carton/plastique) pour le plateau de courtoisie.

Tri et recyclage

Critère 232 : Existence d'un système de tri des déchets à disposition de la clientèle

Le critère reste applicable, même si le critère 233 est non applicable.
Si le critère est mis en place en chambre et qu'une poubelle avec au moins 2 bacs est mise à disposition, alors le critère 88 (Corbeille à papier dans la chambre) ET le critère 232 sont respectés.
Des poubelles situées à l'extérieur du bâtiment (parking de l'établissement par exemple) ne permettent pas de valider le critère.

Produits d'accueil

Critère 234 : Présence d'au moins deux produits d'accueil écologiques dans la salle de bains

Le label apposé sur le produit d'accueil écologique doit valoriser la production et la composition de ce produit, et non le système global de l'entreprise le fournissant.
Les mentions "Vegan Friendly", "OGM Free", sont des mentions et non des labels octroyés par un organisme tiers, respectant une norme. Elles ne permettent donc pas d'évaluer la performance environnementale du produit et il est compliqué de s'assurer de la pérennité de la démarche.
Le critère peut être validé grâce à des produits porteurs de labels cités dans la description, ainsi que sur le site internet de l'ADEME : https://agirpourlatransition.ademe.fr/particuliers/labels-environnementaux
Les produits d'accueil sont des cosmétiques. Ainsi les mouchoirs, papier toilette et gobelets en carton ne peuvent être pris en compte pour ce critère.

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

Les contenants doivent être réutilisables OU rechargeables OU biodégradables.

Produits d'entretien

Critère 236 : Utilisation d'au moins un produit d'entretien respectueux de l'environnement

Les systèmes réduisant l'utilisation de produits de nettoyage permettent de valider ce critère : utilisation de produits naturels comme le savon noir, le vinaigre blanc, le bicarbonate de soude, vapodil, eau oxygénée, etc.

Gestion de l'établissement

Formation du personnel

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

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. Si un nouveau salarié détient une attestation de formation a son nom, il n'a pas besoin de repasser une formation.
Si l'intégralité du personnel est nouveau (exemple lors d'une ouverture d'établissement) : si l'ensemble du personnel est en période d'essai au moment de votre contrôle, vous vérifier qu'une procédure est bien en place pour que la formation soit réalisée dans les 6 mois après leur période d'essai ; si le personnel a fini sa période d'essai mais se situe dans la période de 6 mois qui suit cette période d'essai, alors vous devez vérifier que la formation a été effectuée ou qu'il existe une facture acquittée avec une date prévisionnelle de formation.
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 surement changé et donc une formation sera nécessaire pour le personnel présent au moment du reclassement.
Il est possible de recourir à des services partagés entre établissement pour le petit-dejeuner ou le bar par exemple. En revanche, le personnel affecté à ces services reste concerné par les obligations de formation Développement Durable (critère 237).
La formation délivrée en interne concerne les réseaux / chaînes hôtelières disposant d'un programme / service de formation attitré 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).
Dans le cas d'un hôtel n'employant que des saisonniers, si ces derniers ont en effet suivi la formation et la sensibilisation, les deux critères (237 et 238) peuvent être validés. Il existe néanmoins des établissements saisonniers dont les employés ont des contrats à l'année (personnel de directions, salariés faisant la saison d'hiver dans un hôtel et la saison d'été dans un autre hôtel du même groupe), dans ce cas, le critère 237 s'applique.

Information des clients

Critère 239 : Information des clients sur les moyens de transport à faible impact environnemental

Un affichage des horaires de bus à proximité de l'établissement permet de valider ce critère. La méthodologie d'évaluation précise en effet qu'il faut vérifier l'affichage et tout moyen d'information. Concernant les établissements avec une situation géographique particulière, le critère donne plusieurs exemples comme les itinéraires pédestres ou le covoiturage. Ce sont des éléments qui peuvent être mis en avant par ces établissements, ainsi que la location de vélos (par exemple en donnant les contacts de loueurs proches de l'établissement).

Labellisation et actions environnementales

Critères 240 à 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 et ne peuvent être renseignés non applicables seulement si l'établissement ne propose aucune offre de restauration.
Le don ou la vente à bas prix au personnel ne permettent pas de valider le critère.
Concernant le critère 242 : pour valider le critère, il est nécessaire que soit mise en place une solution durable et pérenne, et que l'inspecteur puisse vérifier l'existence des procédures et l'effectivité des dons. Ainsi le fait de faire le don des denrées alimentaires lors des congrès (soit ponctuellement) ne permet pas de valider le critère.

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, etc.) et non uniquement le bâtiment.