

**TABLEAU DES NORMES DE CLASSEMENT, PAR ÉTOILE DES HÔTELS DE TOURISME INTERNATIONAL**

CONDITIONS MINIMALES À RESPECTER, PAR POSTE ET PAR NIVEAU DE CLASSEMENT		Statut du critère	Points	HÔTELS DE TOURISME				PRECISIONS
				5	4	3	2	
<b>Chapitre 1 : Equipements</b>								
<b>Extérieurs de l'hôtel</b>								
1	Existence d'une enseigne en bon état	x	2	x	x	x	x	Visible de l'extérieur, l'enseigne doit être en bon état et clairement lisible (pas de lettres manquantes et enseigne non dégradée)
2	Existence d'espaces verts aménagés propres et en bon état	x ou ONC	5	x ONC	x ONC	x	x	Pour valider ce critère et sous réserve d'une tolérance de 10% d'écart en moins, la superficie minimale d'espaces verts aménagés doit représenter 70% de l'emprise foncière de l'hôtel pour la catégorie 5* et 60% de l'emprise foncière de l'hôtel pour la catégorie 4*, dès lors que l'hôtel est situé hors zone urbaine. Ils doivent être régulièrement entretenus, les cocotiers sont décotés, les haies taillées, les arbres élagués...Les 2* et 3* peuvent ne pas disposer de jardin. Dans ce cas, l'appréciation portera sur l'état des extérieurs et des abords de l'établissement
3	Les façades des constructions sont propres et en bon état	x ONC	5	x ONC	x ONC	x ONC	x ONC	Y compris l'état général de la maçonnerie, du bois, des toitures, des portes et fenêtres. La façade doit être régulièrement entretenue et les murs en bois, parpaing ou autres matériaux ne doivent pas être sales ou endommagés
4	Mise en valeur des bâtiments par un aménagement paysagé et/ou un fleurissement	x ou o	3	x	x	x	o	Présence de jardinières ou d'une végétalisation et d'un fleurissement soignés aux abords des bâtiments. Pour un effort particulier apporté à l'aménagement paysagé et au fleurissement, 2 points supplémentaires sont accordés (par exp: mise en valeur d'essences locales par une signalétique et un cheminement paysager soigné, un éclairage adapté)
5	Zone d'implantation dépourvue de nuisance sonore, visuelle ou olfactive	x ONC	5	x ONC	x ONC	x ONC	x	par exemple, nuisances sonores ou visuelles provenant de la proximité d'une zone industrielle, de taudis...les nuisances émanant du trafic routier ou aérien ne sont pas pris en compte si le critère 73 est validé pour les catégories 3*, 4* et 5* et si le critère 74 est validé pour la catégorie 2*
<b>Mobilier extérieur</b>								
6	Mobilier de jardin propre et en bon état	x ou NA	2	x	x	x ou NA	x ou NA	Ce critère passe en NA pour les 2* et 3* s'il n'y a pas de jardin. Le mobilier de jardin ne doit pas être hors d'usage ou détérioré. Le mobilier en plastique valide ce critère pour les catégories 2* et 3*. Le mobilier en résine, bois local, teck ou fer forgé valide ce critère pour les catégories 4* et 5*
7	Autres mobiliers type chaises longues, transats	x ou o	2	x	x	o	o	le mobilier doit être propre et en bon état pour valider ce critère. Le mobilier en plastique valide ce critère pour les catégories 2* et 3*. Le mobilier en résine, bois local, teck ou fer forgé valide ce critère pour les catégories 4* et 5*
<b>Espaces communs de l'hôtel</b>								
<b>Ensemble hall de réception et salon d'accueil</b>								
8	L'ensemble constitué par l'espace hall de réception et salon d'accueil doit être propre et en bon état	x ONC	5	x ONC	x ONC	x ONC	x ONC	Absence de saletés sur les murs, de peinture écaillée, de papier peint abimé, de carrelage cassé, de moquette tachée, de traces de moisissures, de mobiliers cassés,,L'espace salon d'accueil se caractérise par la présence de tables basses et d'assises assorties

9	La tenue du personnel d'accueil doit être propre	x ONC	5	x ONC	x ONC	x ONC	x ONC	
10	Surface minimale de l'espace réception et salon (en m²)	x ONC	5	150	100	50	30	
11	Surface totale majorée de l'espace réception et salon	o	3	o	o	o	o	Bonification de 1 point par tranche de 10% de surface supplémentaire, plafonnée à 3 points.
12	Accès couvert de l'entrée de l'établissement pour les clients	x ou o	3	x	x	x	o	
13	Accès couvert de l'entrée de l'établissement pour les véhicules	x ou o ou NA	3	x ou NA	x ou NA	o	o	Critère non applicable si l'accès à l'hôtel se fait par la mer
14	Existence d'un système de climatisation sauf si ventilation naturelle performante	x ou o	3	o ou x	o ou x	o ou x	o ou x	Climatisation obligatoire lorsque cet espace est situé dans une structure collective dépourvue d'une ventilation naturelle performante
15	Existence d'un coffre fort à la disposition du client à la réception de l'hôtel	x ou NA	2	NA	NA	x	x	Ce critère est non applicable en catégorie 4* et 5* car le coffre fort doit se situer dans la chambre
<b>Espace bar</b>								
16	Existence d'un espace bar	x	3	x	x	x	o	L'espace bar doit disposer d'assises et de tables basses
17	L'espace bar et son mobilier doit être en bon état	x ONC ou o	5	x ONC	x ONC	x ONC	o	Absence de saletés sur les murs, de peinture écaillée, de papier peint abimé, de carrelage cassé, de moquette tachée, de traces de moisissures, de mobiliers cassés,,
<b>Espaces restaurant / salle de petit déjeuner</b>								
18	Espaces restaurant / salle de petit déjeuner et le mobilier doivent être propres et en bon état	x ONC	5	x ONC	x ONC	x ONC	x ONC	Absence de saletés sur les murs, de peinture écaillée, de papier peint abimé, de carrelage cassé, de moquette tachée, de traces de moisissures, de mobiliers cassés,,
19	Présence d'une salle de petit déjeuner disposant d'un nombre de couvert équivalent à 30% minimum de la capacité d'accueil de personnes en hébergement	x	5	x	x	x	x	En cas de mutualisation avec l'espace restaurant (critère 20), la note de 5 points est comptée qu'une fois. La superficie minimale par couvert est de 2 m² pour les catégories 4* et 5*, 1,5m² pour la catégorie 3* et 1 m² pour la catégorie 2*
20	Présence d'un restaurant disposant d'un nombre de couvert équivalent à 30% minimum de la capacité d'accueil de personnes en hébergement	x ou o	5	x	x	x	o	En cas de mutualisation avec la salle de petit déjeuner, la note de 5 points est comptée qu'une fois. La superficie minimale par couvert est de 2 m² pour les catégories 4* et 5*, 1,5m² pour la catégorie 3* et 1 m² pour la catégorie 2*
21	Présence d'un second restaurant de qualité gastronomique	x ou o	5	x	o	o	o	Le restaurant doit offrir une carte gastronomique au moins le soir pour valider le critère
<b>Sanitaires communs</b>								
22	Sanitaire séparé homme -femme	x	3	x	x	x	x	Equipé de lavabos avec mélangeurs ou mitigeurs et distributeur d'essuis main ou sèche main électrique. Papier hygiénique et savon toujours disponible
<b>Equipements des locaux et espaces communs</b>								
23	Signalétique d'orientation et d'information: au minimum en français et en anglais	x	5	x	x	x	x	Dans les espaces intérieurs et le cas échéant, espaces extérieurs aux bâtiments
24	Eclairage en état de fonctionnement dans les couloirs, dégagements et espaces communs	x	5	x	x	x	x	Dispositif d'éclairage dans les espaces intérieurs et extérieurs en état de marche
<b>Télécommunication</b>								
25	Accès internet par un réseau local sans fil (WIFI) dans les parties communes sauf si le site n'est pas alimenté par le réseau	x	5	x	x	x	x	La connexion doit permettre au minimum la possibilité de consulter des courriels . En cas d'impossibilité technique justifiée de l'installation du réseau local sans fil, une connexion filaire ou autre système permettant d'avoir une connexion internet devient obligatoire. Pour les catégories 4* et 5*, l'accès internet doit être gratuit
<b>Chambre, salle de bain et sanitaires</b>								
26	Les chambres ou bungalows sont propres et en bon état (murs, fenêtres, sol, plafond)	x ONC	5	x ONC	x ONC	x ONC	x ONC	Absence de saletés sur les murs, de peintures écaillées, de bois abimé, papier peint déchiré, de carrelage cassé, de parquet abimé, de traces de moisissures, de mobiliers cassés....

27	Les bungalows sur l'eau sont revêtus d'une toiture en feuille de pandanus séchées	x ONC ou NA	5	x ONC	x ONC	NA	NA	la toiture en pandanus doit être en bon état
28	Présence de suites	x ONC ou o	5	x ONC	x ONC	o	o	Une suite est composée d'au moins une chambre et un salon séparé. Pour la catégorie 5*, au moins 4% des unités d'hébergement avec un minimum de 2 suites (superficie minimale de la suite = 70m²); pour la catégorie 4*, au moins 1% des unités d'hébergement avec un minimum de 1 suite (superficie minimale de la suite = 60 m²); pour la catégorie 3*, la suite doit être d'une superficie minimale de 50 m² pour valider ce critère. Pour la catégorie 2*, la superficie minimale requise est de 40 m² pour valider ce critère. Les superficies minimales requises correspondent à une occupation de la suite par 2 personnes. Rajouter 3 m² par personne supplémentaire pour les catégories 2* et 3*; 5 m² par personne supplémentaire pour la catégorie 4*; 10 m² par personne supplémentaire pour la catégorie 5*.
29	Présence de chambre de transit	x ou o	5	x	x	o	o	Unité équipée d'une salle d'eau, utilisable par la clientèle ayant libéré sa chambre, avant le départ de l'établissement; pour valider ce critère, obligation de proposer au minimum 2 chambres de transit pour les catégories 4* et 5*, propres et en bon état
<b>Surfaces (en m²)</b>								
30	Surface utile en m² par chambre en structure collective, y compris la salle d'eau	x ONC	5	40	30	25	18	Critère obligatoire non compensable sauf pour la catégorie 2*. Tolérance de -10% sur la surface minimale pour un maximum de 20% des chambres (le nombre de chambres étant arrondi à l'unité inférieure); Surface utile pour une capacité réceptive de 2 personnes: prévoir 3m² par personne supplémentaire susceptible d'être hébergée
31	Surface totale en m² par unité d'hébergement pavillonnaire de type bungalow individuel (Chambre ,salle d'eau, terrasse et le cas échéant, coin cuisine)	x ONC	5	50	40	30	25	Critère obligatoire non compensable sauf pour la catégorie 2*. Tolérance de -10% sur la surface minimale pour un maximum de 20% de bungalows (le nombre d'unité étant arrondi à l'unité inférieure). Surface utile pour une capacité réceptive de 2 personnes; Prévoir 3m² par personne supplémentaire susceptible d'être hébergée
32	Surface totale majorée des unités d'ébergement	o	3	o	o	o	o	Bonification de 1 point par tranche de 10% de surface supplémentaire dans au moins 50% de la totalité des unités d'hébergement, plafonnée à 3 points.
33	En structure collective: chambres communicantes : 5% du nombre total des unités d'hébergement	x ou NA ou o	5	x ou NA	x ou NA	x ou NA	o	Existence d'une porte intérieure permettant à 2 chambres d'être communicante; pour la catégorie 3*, la communication par une terrasse exclusive à 2 chambres valide ce critère. Ce critère passe en NA s'il n'y a pas de structure collective
<b>Literie</b>								
34	Respect des dimensions minimales des lits dans 100% des chambres: dimension minimale du lit simple 0,90 X 1,90; dimension minimale du lit double 1,40 X 1,90	x ou NA	5	NA	NA	x	x	Les lits superposés ne sont pas autorisés dans toutes les catégories
35	Mise en place de dimensions majorées dans 100% des chambres: dimension minimale du lit simple 1,20 X 2,00; dimension minimale du lit double 1,80 X 2,00	x ou o	5	x	x	o	o	Les lits superposés ne sont pas autorisés dans toutes les catégories
36	Existence de dispositif de protection de matelas (alèse ou house de protection)	x	3	x	x	x	x	Les protections en plastique ne sont pas acceptées
37	Un lit pour bébé sur demande propre et en bon état	x	3	x	x	x	x	Équipement mis en chambre sur demande
38	Oreiller supplémentaire	x	2	x	x	x	x	A disposition dans 100% des chambres à partir de la catégorie 3* ; Sur demande pour la catégorie 2*
39	Le linge de lit est propre et en bon état	x ONC	5	x ONC	x ONC	x ONC	x ONC	Absences de tâches, de trous, de décoloration
40	La literie est propre et en bon état	x ONC	5	x ONC	x ONC	x ONC	x ONC	Absence de tâches, de trous, de décoloration
<b>Linge de toilette</b>								

41	Présence de linge de toilettes en quantité suffisante	x	5	x	x	x	x	La quantité suffisante correspond à la capacité d'accueil de la chambre. Pour la catégorie 2* au minimum 1 grande serviette par occupant et 1 tapis de bain. Pour la catégorie 3* au minimum 1 grande serviette + 1 petite serviette par occupant et 1 tapis de bain. Pour les catégories 4* et 5*, le jeu de trois tailles de serviettes et un tapis de bain est exigé pour valider ce critère.
42	Peignoir en quantité suffisante	x ou o	3	x	o	o	o	La quantité suffisante correspond à la capacité d'accueil de la chambre.
<b>Equipement électrique de la chambre</b>								
43	Tous les éclairages fonctionnent et sont en bon état	x	3	x	x	x	x	Absence de luminaires détériorés, déboîtés ou sans cache ou habillage
44	Présence d'un éclairage sur bureau ou table en état de fonctionnement	x ou o	2	x	x	x	o	l'existence d'une lampe valide ce critère
45	Interrupteur éclairage central depuis l'entrée et le lit	x	3	x	x	x	x	Système va-et-vient
46	Eclairage en tête de lit avec interrupteur indépendant	x	2	x	x	x	x	la présence de 2 lampes de chevet pour un lit double valide le critère
47	Liseuse orientable en tête de lit	o	3	o	o	o	o	la présence de 2 liseuses orientables est requise pour un lit double
48	Prise de courant libre d'utilisation dans la chambre	x	3	x	x	x	x	En catégories 2* et 3*, une prise exigée; en catégorie 4* et 5*, deux prises exigées, les fiches multiples ou socles mobiles ne valident pas le critère
49	Prise de courant supplémentaire libre d'utilisation, situé près du lit	o	2	o	o	o	o	Cette prise de courant est en supplément de celle(s) exigée(s) au critère 48. Les fiches multiples ou socles mobiles ne valident pas le critère, les prises murales USB sont acceptées pour valider le critère
<b>Equipements et mobiliers de la chambre</b>								
50	Tous les équipements et mobiliers sont propres et en bon état	x ONC	5	x ONC	x ONC	x ONC	x ONC	Absence d'équipements ou de mobiliers cassés, déboîtés et sales
51	Présence de fauteuil ou de banquette et d'une table basse	x ou o	3	x	x	o	o	Pour les catégories 2* et 3* au minimum une banquette ou un fauteuil. Pour les catégories 4* et 5* au minimum une banquette (sofa) ou deux fauteuils
52	Coiffeuse ou bureau avec une chaise	x	2	x	x	x	x	
53	Tablette de chevet	x	2	x	x	x	x	Pour les catégories 2* et 3* au moins 1 tablette par chambre, pour les catégories 4* et 5* le nombre de tablette doit correspondre à la capacité d'accueil de la chambre
54	Penderie ou système équivalent équipé de cintres de qualité	x	3	x	x	x	x	Pour les 2* et 3* au moins 5 cintres identiques et de qualité, pour les 4* et 5* au moins 6 cintres identiques et de qualité dont 2 cintres à pince
55	Rangement étagé à plat pour le linge	x	4	x	x	x	x	Rangement sous forme d'étagère ou de commode
56	Présence d'une pancarte "ne pas déranger"	x	2	x	x	x	x	
57	Porte-bagages pliant ou fixe	x ou o	2	x	x	o	o	
58	Miroir	x	2	x	x	x	x	Pour la catégorie 2* le miroir peut se trouver dans la salle de bain. Pour les autres catégories, il doit se trouver dans la partie chambre. Ce critère est validé si présence de miroir en pied.
59	Mini-bar propre et état de fonctionnement	x ou o	3	x	x	x ou o	x ou o	Pour les catégories 4* et 5*, le mini bar doit être garni de 3 gammes de boissons et 3 gammes de produits alimentaires pour valider ce critère. Pour les catégories 2* et 3*, le critère passe en obligatoire dans le cas où l'unité d'hébergement n'est pas équipée d'un coin cuisine (cf critère 82); le mini bar peut être non garni pour les catégories 2* et 3*.

60	Corbeille à papier dans la chambre	x ou o	2	x	x	o	o	En supplément de la poubelle de la salle de bains
<b>Télévision, téléphonie et communication</b>								
61	Toutes les chambres sont équipées d'une télévision couleur avec télécommande	x	5	x	x	x	x	Avec diffusion d'un bouquet de chaînes publiques
62	Possibilité d'accéder à des chaînes internationales	x ou o	3	x	x	o	o	
63	Téléphone dans la chambre dédié à l'accès des services de l'hôtel, avec un accès au réseau international	x	2	x	x	x	x	Pour la catégorie 2*, un téléphone avec accès uniquement aux services de l'hôtel valide ce critère
64	Accès internet par un réseau local sans fil( wifi) dans toutes les chambres sauf si le site n'est pas alimenté par le réseau	x ou o	5	x	x	x	o	La connexion doit permettre au minimum la consultation des courriels. En cas d'impossibilité technique pour le wifi, une connexion filaire ou autre système doit être mis à disposition . Pour les catégories 4* et 5*, l'accès internet doit être gratuit
65	Connexion en "haut débit" dans les chambres	o	3	o	o	o	o	
<b>Equipements sécurité des clients</b>								
66	Coffre-fort individuel	x ou o	4	x	x	o	o	En état de marche
67	Dispositif complémentaire de sécurisation de la chambre	o	2	o	o	o	o	Judas ou Entrebailleur
<b>Equipements pour le confort des clients</b>								
68	Climatisation de toutes les unités d'hébergement de type bungalow	x ou o ou NA	5	x ou NA	x ou NA	o	o	A réglage individuel. Pour la catégorie 4* non alimentés par le réseau communal, la climatisation doit être installée dans au moins <b>50%</b> des bungalows pour valider ce critère. Pour la catégorie 5*, la climatisation doit être installée dans 100% des bungalows pour valider ce critère. Ce critère passe en NA s'il n'y a pas d'unités de type bungalow.
69	Climatisation de toutes les unités d'hébergement en structure collective	x ou o ou NA	5	x ou NA	x ou NA	x ou NA	o	A réglage individuel . Ce critère passe en NA s'il n'y a pas de structure collective.
70	Brasseur d'air dans toutes les unités d'hébergement sauf si climatisées	x ou o	3	x ou o	x ou o	x ou o	x ou o	Pour valider ce critère, le brasseur d'air doit être fixé au plafond pour les catégories 3 à 5 étoiles; Ce critère passe en optionnel si les chambres sont climatisées
71	Occultation opaque extérieure (volets roulants, persiennes, etc..) ou intérieure (rideaux, doubles rideaux, etc..) dans chaque chambre	x	5	x	x	x	x	Pour les catégories 2* et 3*, un assombrissement de la chambre valide ce critère
72	Dispositif de réveil ou service de réveil	x	2	x	x	x	x	Equipement ou service. Dans le cas d'un service, l'information doit être portée clairement à la connaissance du client
73	Toutes les chambres sont équipées de double vitrage	x ou o	5	x ou o	x ou o	x ou o	o	Pour les catégories 3*, 4* et 5*, ce critère passe en obligatoire si l'hôtel est implanté en zone urbaine, à proximité de zones d'activité économique ou du réseau routier.
74	Confort acoustique: l'environnement de la chambre est calme	x	5	x	x	x	x	Absence de bruits répétitifs provenant des parties communes ou des chambres voisines; Les bruits extérieurs (notamment liés au trafic routier ou aérien) ne doivent pas compromettre le confort acoustique de la chambre
<b>Equipements complémentaires</b>								
75	Présence d'une bouilloire propre avec plateau de courtoisie	x ou o	3	x	x	o	o	La bouilloire doit être en état de fonctionnement. Le plateau est composé au minimum de : tasses, verres, sachets de thé, infusions, sucre, dosettes de café soluble (sauf si présence de machine à expresso) pour les catégories 4* et 5*. La présence d'un appareil permettant la production d'eau chaude et 2 tasses valide ce critère pour les catégories 2* et 3*
76	Présence d'une machine à expresso propre	x ou o	4	x	o	o	o	la machine doit être en état de fonctionnement et le nécessaire à café et dosettes doivent être présents dans chaque unité d'hébergement.
77	Présence d'un guide de services présentant l'ensemble des services et tarifs de l'hôtel (room directory)	x	3	x	x	x	x	Le support peut être papier ou numérique. Le guide de service est également en anglais pour les catégories 4* et 5* pour valider le critère



78	Mise à disposition d'un équipement de repassage individuel sur demande	x	2	x	x	x	x	Table + fer à repasser. Si le matériel de repassage est en place dans 100% des unités d'hébergement, le critère est majoré de 2 points
79	Nécessaire de correspondance	x ou o	2	x	x	o	o	un support papier et du matériel d'écriture
80	Nécessaire à chaussures ou nécessaire à couture	x ou o	2	x	o	o	o	Kit de cirage (éponge + cirage) ou kit de couture (fils de couleurs différentes + aiguilles)
81	Piscine ou jacuzzi privé propre et en état de marche	o	5	o	o	o	o	Le nombre de points attribués est proportionnel au nombre d'unités d'hébergement équipés. Le point est arrondi à l'unité supérieure lorsque la décimale est supérieure ou égale à 0,50 et arrondi à l'unité inférieure lorsque la décimale est inférieure à 0,50
82	Bloc kitchenette assorti d'une aération suffisante ou hotte aspirante, placard de rangement, batterie de cuisine, vaisselle et couverts, l'ensemble devant être propre et en bon état	o	5	o	o	o	o	Pour valider ce critère, présence d'une kitchenette dans au moins 50% des chambres; la vaisselle doit être assortie et en rapport avec la capacité d'accueil; Le coin cuisine doit être à minima équipé d'un évier, d'une plaque de cuisson, d'un four à micro onde, d'un réfrigérateur, d'une cafetière, d'une bouilloire et d'un grille-pain, l'ensemble devant être propre et en état de marche
<b>Salle de bain privé</b>								
83	Toutes les salles de bain et l'ensemble des équipements sont propres et en bon état	x ONC	5	x ONC	x ONC	x ONC	x ONC	Le sol, le plafond, la paroi de douche (ou rideau de douche) et les murs sont propres et en bon état (absence de moisissures, saletés, traces de calcaire, cheveux...). Absence de carrelage cassé ou sale et de revêtement abîmé. Absence de mobiliers ou d'équipements cassés ou déboîtés, absence de saletés. Appareils électriques en état de fonctionnement
84	Dans 100% des chambres, la salle de bain privée doit être équipée de douche et/ou baignoire, WC, lavabo, eau courante chaude et froide 24 heures sur 24, robinet mélangeur ou mitigeur, éclairage en état de fonctionnement	x ONC	5	x ONC	x ONC	x ONC	x ONC	
<b>Equipement des salles de bains</b>								
85	Eclairage principal avec éclairage au dessus du lavabo	x	3	x	x	x	x	La salle de bain doit être dotée d'un éclairage principal en plus d'un éclairage situé au-dessus du lavabo
86	1 prise de courant rasoir près du lavabo	x	2	x	x	x	x	une prise de courant standard est acceptée
87	Sèche-cheveux	x ou o	2	x	x	o	o	100% des chambres doivent en être dotées pour valider ce critère
88	Téléphone dans la salle de bain	x ou o	4	x	o	o	o	100% des chambres doivent en être dotées pour valider ce critère
89	Existence d'un miroir grossissant	x ou o	3	x	o	o	o	100% des chambres doivent en être dotées pour valider ce critère
90	Existence d'une poubelle près du lavabo	x	3	x	x	x	x	100% des chambres doivent en être dotées pour valider ce critère
91	Fourniture d'un nécessaire d'hygiène par occupant possible de la chambre	x ou o	4	x	o	o	o	Le nécessaire d'hygiène comporte au minimum une brosse à dent et pâte dentifrice, un peigne, un rasoir jetable, un produit pour rasage. Il doit être présenté dans un coffret ou un support dédié à cet effet
92	Présence de produits d'accueil	x	4	x	x	x	x	Pour les catégories 4* et 5*, au minimum 1 savon ou 1 gel douche + 1 shampoing+ 1 après shampoing + un lotion corporel, Pour la catégorie 3*, au minimum 1 savon ou 1 gel douche + 1 shampoing, Pour la catégorie 2*, au minimum un shampoing-douche
93	Existence d'une patère ou d'un porte serviette	x	2	x	x	x	x	Equipement servant à y suspendre une serviette
<b>Equipements spécifiques</b>								
<b>Equipements spécifiques</b>								
94	Mise à disposition sur demande d'équipements pour bébé: chaise haute, chauffe biberon ou autre matériel pour réchauffer la nourriture, matelas à langer - propres et en bon état	x	3	x	x	x	x	
<b>Parkings</b>								

95	Existence d'un parking privé ou d'un ponton si l'établissement est situé sur un motu	x	5	x	x	x	x	sauf dérogation accordée par la commune du lieu d'implantation de l'hôtel pour l'existence d'un parking privé. La souscription de places de stationnement dans les parkings payants à proximité de l'hôtel valide ce critère
<b>Services annexes</b>								
96	Navette privée d'accès à l'hôtel à disposition de la clientèle	x ou o	5	x	x ou o	x ou o	x ou o	Ce critère est obligatoire pour la catégorie 5* et devient obligatoire pour les autres catégories lorsque l'hôtel est situé sur un motu. En fonction du site d'implantation, le transport est assuré par un véhicule ou une navette maritime; pour la catégorie 5*, le moyen de transport doit être haut de gamme
<b>Jeux en plein air et divertissement</b>								
97	Equipements et activités nautiques disponibles depuis l'établissement, tels que : pirogue, kayak, pédalo, plongée, excursions, pêche, croisière coucher de soleil, bateau à fond de verre, ski nautique etc...	x ou NA	4	x ou NA	x ou NA	x ou NA	x ou NA	Recours possible à des prestataires d'activités touristiques. Ce critère n'est pas applicable pour les hôtels non situés en bord de mer
98	Animations ou démonstrations culturelles locales dans l'établissement	x ou o	4	x	x	o	o	Des animations ou démonstrations culturelles (exposition artisanale, démonstration de pareo, de danses polynésiennes ou de préparation culinaire...) proposées au moins 2 fois par semaine valident ce critère .
99	Activités ludiques dans l'établissement (billard, jeux de société pour tous âges)	x ou o	3	x	x	x	o	Pour valider ce critère, minimum de 3 jeux de société pour les catégories 2* et 3* et 5 jeux de société pour les catégories 4* et 5*, disponible à la réception. La présence d'un billard valide ce critère
100	Espace dédié à la pratique d'un sport de plein air tel que tennis, volleyball, badminton, mini golf...	o	3	o	o	o	o	Les installations et leurs équipements doivent être en bon état pour valider ce critère
<b>Equipements de remise en forme et détente</b>								
101	Existence d'un espace de remise en forme (fitness) équipé, propre et en bon état	x ou o	3	x	x	o	o	Pour la catégorie 2* au moins 2 équipements; pour la catégorie 3* au moins 3 équipements; pour la catégorie 4* au moins 4 équipements; pour la catégorie 5* au moins 5 équipements
102	Existence d'une piscine propre et en bon état	x ou o ONC	5	x ONC	x ONC	x	o	Absence de saletés, de peinture écaillée, de carrelage détaché ou cassé, de liner abimé ou décoloré, de traces de moisissures; La présence d'une piscine est un critère obligatoire non compensable pour les catégories 4* et 5*
103	Existence d'un spa propre et en bon état	x ou o ONC	5	x ONC	x	o	o	le spa doit être doté d'un service de soins esthétiques, massages en cabine individuelle et au minimum de 2 équipements ( jacuzzi, hammam, sauna) pour valider ce critère. La présence d'un spa est un critère obligatoire non compensable pour la catégorie 5*
<b>Autres équipements</b>								
104	Existence d'un business corner propre et en bon état	x ou o	3	x	x	o	o	L'espace affaires doit être bien identifié. Il doit être doté a minima d'un ordinateur PC avec accès internet, les logiciels de bureautique, une imprimante en accès libre
105	Existence d'un bureau d'informations et d'activités	x ou o	4	x	x	o	o	Il doit être visible et accessible par tous les clients
106	Existence d'une boutique (kiosque à journaux, articles de confort, articles de bain, souvenirs, bijoux)	x ou o	4	x	x	x ou o	o	La boutique doit offrir au moins 3 gammes d'articles. Pour la catégorie 3*, ce critère passe en optionnel si le client peut s'approvisionner aux abords du site d'implantation de l'hôtel
<b>Ascenseurs</b>								
107	Existence d'ascenseurs propres et en bon état, à partir de 2 niveaux (1 étage )	x ou o	5	x ou NA	o	o	o	Les ascenseurs dédiés à la clientèle doivent être en état de marche
	Existence d'ascenseurs propres et en bon état, à partir de 3 niveaux (2 étages )	x ou o	5	NA	x ou NA	x ou NA	o	
108	Monte-charge ou ascenseur de service	x ou o	5	x ou NA	x ou NA	o	o	Dédié au personnel et en état de marche
<b>Chapitre 2: Service au Client</b>								
<b>Qualité et fiabilité de l'information client</b>								
109	Existence d'un site internet présentant l'établissement, ses prestations et ses tarifs	x	3	x	x	x	x	le site doit être à jour et consultable en français et en anglais

110	Un module de réservation en ligne disponible directement sur le site internet	x ou o	5	x	x	o	o	la réservation sur le site internet du réseau de l'établissement est acceptée, il s'agit d'une réservation ferme avec confirmation automatique
<b>Traitement de la réservation</b>								
111	Existence d'un répondeur permettant de laisser un message ou d'entendre un message qui présente les heures d'ouverture de la réception et les autres informations utiles	x	3	x	x	x	x	
112	La réservation est possible par téléphone 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7	x ou o	5	x	o	o	o	
<b>Réception et accueil</b>								
113	Respect de la présence minimale pour l'accueil	x	5	x 24h/jour	x 16h min/jour	x 12h min/jour	x 10h min/jour	
114	Le client est accompagné dans son installation	x ou o	3	x	o	o	o	Service systématique, assuré en catégorie 5 étoiles
115	Une information sur l'offre touristique locale est accessible et disponible	x	2	x	x	x	x	Présence de brochures touristiques, informations locales sur support papier ou numérique, disponibles à la réception, dans les chambres ou au bureau d'informations et d'activités
116	Présence d'une trousse de secours	x	4	x	x	x	x	Disponible à la réception
117	Service de conciergerie facilement identifiable par la clientèle	x ou o	4	x	x	o	o	Le service de conciergerie comprend les services suivants: les majordomes, les concierges, les voituriers, les bagagistes...; le service de conciergerie doit être parfaitement identifiable et doit fonctionner à minima 16h pour la catégorie 4* et 24h pour la catégorie 5*, le client doit être informé sur les heures de service et pouvoir le contacter à partir de sa chambre
118	Prise en charge des bagages	x ou o	2	x	x	o	o	Proposition systématique à l'arrivée et au départ en catégorie 4* et 5* pour valider ce critère. Présence de bagagistes clairement identifiés (badge,,) et service joignable par téléphone de la chambre
119	Bagagerie sécurisée	x ou o	2	x	x	o	o	Pour les catégories 3*, 4* et 5*, un local à bagage avec fermeture sécurisée est obligatoire pour valider ce critère; pour la catégorie 2*, l'existence d'un système de bagagerie sécurisée valide ce critère.
120	Procédure express de départ (check-out)	x ou o	2	x	x	o	o	Sur simple appel si paiement par carte de crédit
121	Voiturettes de transport sur demande	x ou o	3	x	x	o	o	Voiturettes électriques circulant dans l'enceinte de l'hôtel
122	Possibilité d'effectuer un change de devises	x ou o	3	x	x	o	o	Service de change de devises
123	Mise à disposition d'adaptateur(s) électrique(s) à la réception	x ou o	2	x	x	x	o	Au minimum 1 adaptateur pour 15 chambres (plafonné à 20 adaptateurs)
124	Personnel pratiquant l'anglais en plus du français	x	3	x	x	x	x	Il s'agit du personnel uniquement en contact avec le client: accueil, conciergerie, room service, restauration...
125	Le client identifie rapidement le personnel de l'établissement parlant une autre langue étrangère (autre que l'anglais)	x ou o	3	x	x	o	o	Parmi le personnel en contact avec le client, nécessité d'avoir des personnes parlant le japonais, l'espagnol, l'allemand, l'italien ou le chinois: le critère est validé à partir de deux langues étrangères pratiquées (autres que l'anglais). Un panneau d'information ou la mention sur le badge du personnel en contact avec le client valide ce critère.
126	Point de location de voitures	o	2	o	o	o	o	Existence de voitures à louer dans l'enceinte de l'hôtel pour valider ce critère
<b>Chambres</b>								
127	Le ménage est effectué tous les jours	x	3	x	x	x	x	Ménage effectué avec changement de serviette quotidiennement



128	Service de préparation de la chambre pour la nuit	x ou o	5	x	o	o	o	le service comprend au minimum la préparation du lit pour la nuit, l'occultation de la chambre, le changement du linge de toilette si utilisé, la remise en état de la chambre. Vérifier le planning des femmes de ménage du soir	
129	Prise en charge du nettoyage des vêtements	x ou o	3	x	x	x	o	Service sur place ou externalisé, Il ne s'agit pas de la mise à disposition de l'équipement.	
<b>Service de restauration, petit déjeuner, boissons</b>									
130	Petit déjeuner continental	x	5	x	x	x	x	Il doit être composé de boissons chaudes (café, thé, chocolat), jus, pain ou viennoiserie, beurre et confiture	
<b>Nombre de gammes minimales de produits au petit déjeuner</b>					13 gammes de produits	11 gammes de produits	9 gammes de produits	7 gammes de produits	Présence minimale d'un produit par gamme en 2* et 3* et deux produits par gamme en 4* et 5*
131	Petit déjeuner en buffet ou à la carte respectant le nombre de gammes de produits	x ou o	5	x	x	x	o	Détail des gammes: boissons chaudes obligatoires (café, chocolat, thé), jus de fruits, fruits frais, charcuterie, produit lacté, céréales, fromage, confiture et beurre, viennoiserie, pain, plat chaud, plat froid, fruit sec ou compote, produits allégés ou sans gluten, produits BIO...	
132	Utilisation régulière de produits issus de la production locale	x	3	x	x	x	x	Pour valider ce critère, présence de produits locaux dans au moins 2 gammes de produits pour les catégories 2* et 3* et présence de produits locaux dans au moins 4 gammes de produits pour les catégories 4* et 5*	
<b>Service de restauration</b>									
133	Un service de restauration est assuré à midi et le soir	x ou o	4	x	x	x	x ou o	le restaurant doit fonctionner 7 jours sur 7 pour valider le critère; le service de restauration passe en obligatoire pour la catégorie 2* si l'établissement est isolé ou situé sur un motu	
134	Les horaires des services sont affichés	x	2	x	x	x	x	Horaires du service de petit déjeuner ou des 3 services de restauration	
135	Room service 24 heures sur 24, les horaires doivent être affichés	x ou o	5	x	o	o	o	Service qui délivre directement dans la chambre le petit déjeuner ou des plats cuisinés sur place.	
136	Room service 16 heures sur 24, les horaires doivent être affichés	x ou o	5	NA	x	o	o	Service qui délivre directement dans la chambre le petit déjeuner ou des plats cuisinés sur place.	
<b>Service de boissons</b>									
137	Présence d'un bar avec au minimum un service de boissons d'alimentation	x ou o ou NA	2	NA	NA	x	o	Un distributeur automatique payant ne valide pas le critère. Le bar doit proposer toutes boissons titrant de 2° à 14°	
138	Présence d'un bar avec service de boissons de toutes catégories	x ou o	5	x	x	o	o		
<b>Services annexes</b>									
139	Service de garderie pour enfant (baby-sitting) à la demande	o	2	o	o	o	o	Service effectué sur place par du personnel de l'établissement ou par un prestataire externe.	
<b>Chapitre 3: Accessibilité et développement durable</b>									
<b>Accessibilité aux personnes handicapées et/ou à mobilité réduite</b>									
140	Informations concernant l'accessibilité sur les supports d'information (guide, web...)	x	2	x	x	x	x	A partir de supports commerciaux propres à l'établissement, de pictogrammes,,,	
141	Sensibilisation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap	x	2	x	x	x	x	A partir de supports de sensibilisation	
142	Formation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap	o	2	o	o	o	o	Tous les types de handicap doivent être évoqués.	
143	Mise à disposition d'un fauteuil roulant	o	2	o	o	o	o	Sur demande.	
<b>Environnement et Développement durable</b>									
144	Existence d'un centre dédié à la protection de la faune et/ou de la flore locale	o	4	o	o	o	o	Présence de soigneurs ou accord passé avec une association de recherche ou préservation des espèces locales	
145	Utilisation d'espèces végétales appropriées au milieu d'implantation	o	2	o	o	o	o	Présence de 6 espèces végétales indigènes	
146	Sensibilisation du personnel à la gestion économe de l'énergie	x	2	x	x	x	x	Notes internes, affichage; critère validé si l'établissement est validé Clé verte, ISO 14001 ou autre norme en lien avec le critère	
147	Sensibilisation à la gestion économe de l'eau	x	2	x	x	x	x	Notes internes, affichage; critère validé si l'établissement est validé Clé verte, ISO 14001 ou autre norme en lien avec le critère	

148	Sensibilisation à la réduction et au tri des déchets	x	2	x	x	x	x	Notes internes, affichage; critère validé si l'établissement est validé Clé verte, ISO 14001 ou autre norme en lien avec le critère
149	Sensibilisation des clients sur les actions qu'ils peuvent réaliser lors de leur séjour en matière de développement durable	o	2	o	o	o	o	Informations disponibles à la réception et/ou dans les chambres; Elles doivent porter notamment sur les aspects suivants : la politique environnementale de l'hébergement touristique, les mesures d'économie d'énergie concernant l'éclairage et la climatisation, les mesures d'économie d'eau, la réduction des déchets et les mesures de tri des articles jetables (cf critère 153)
150	Formation du personnel à la gestion économe de l'eau, de l'énergie et à la réduction et au tri des déchets	o	2	o	o	o	o	Attestations de formation ou feuilles de présence aux formations , factures de l'organisme de formation
151	Mise en œuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'énergie fossile	o	4	o	o	o	o	utilisation de l'énergie solaire, climatisation à partir de l'eau de mer des grandes profondeurs (swac), production de bio carburant...
152	Mise en œuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'eau	o	4	o	o	o	o	Récupération et utilisation de l'eau de pluie, traitement et recyclage des eaux usées
153	Mise en œuvre d'au moins une mesure de gestion des déchets	o	2	o	o	o	o	Mise en place de zone de compostage, pratique du tri sélectif par le client (verre, plastiques, papiers, déchets non recyclables,, ), pratique du recyclage...
154	Chambres équipées à 100% d'ampoules basse consommation	o	2	o	o	o	o	Constat visuel et existence d'un stock d'ampoules basse consommation
155	Parties communes ouvertes au public équipées à 100% d'ampoules basse consommation	o	2	o	o	o	o	
156	Présence de produits d'accueil écologiques dans la salle de bain	o	2	o	o	o	o	Présence d'au moins 2 produits valide ce critère. L'utilisation de produits de fabrication locale valide ce critère
157	Utilisation de produits d'entretien et de consommables respectueux de l'environnement	o	2	o	o	o	o	Présence d'au moins 2 produits bio et éco labelisés valide ce critère

Critères "obligatoire non compensable"	x ONC
Critères obligatoires	x
Critères "optionnels"	o
Critères "non applicable"	NA