Classement Atout France des hôtels de tourisme

Les critères obligatoires pour 1 étoile

ARRÊTÉ DE CLASSEMENT DU 29/12/2021, APPLICABLE AU 1ER JUIN2022

SO TOURISTIQUE Conseils et qualité

in auris SOLUTIONS TOURISME

ATOUT FRANCE

- Ce guide a pour but de réaliser une **auto-évaluation** avant votre visite de classement pour éviter toute déception

  Il ne recense que les **critères obligatoires**. Si vous ne cochez pas toutes les cases, je vous invite à revenir vers moi pour qu'on échange à ce sujet !

  Cette démarche n'est pas obligatoire. Elle est complémentaire du pré-diagnostic réalisé sur la plateforme Atout France

Equipements

Extérieurs de l'hôtel

- Enseigne en bon état
- S'il existe un jardin, le jardin et son mobilier sont propres et en bon état

Espaces communs

- Tous les espaces communs sont propres et en bon état

Critère obligatoire et non compensatoire :
s'il n'est pas atteint, un avis défavorable sera obligatoirement donné

Hall de réception

- La tenue du personnel doit être propre

Critère obligatoire et non compensatoire :
s'il n'est pas atteint, un avis défavorable sera obligatoirement donné

- Système de chauffage en état de fonctionnement dans le hall

- Surface minimale de l'espace bar + la salle de petit-déjeuner + salon(s) + hall d'accueil = 20m2

Restaurant et salle du petit-déjeuner

- ❑ S'il y a un restaurant, les horaires des services du restaurant sont affichés
- ❑ Les sanitaires sont propres et en bon état (dans les parties communes)
- ❑ Dans les couloirs, dégagements et locaux communs, l'éclairage est en état de fonctionnement
- ❑ Il existe un accès internet WIFI dans les parties communes

Chambre, salle de bains et sanitaires

- Les chambres sont propres et en bon état (sols, murs, plafonds)

Critère obligatoire et non compensatoire :
s'il n'est pas atteint, un avis défavorable sera obligatoirement donné

- Dimensions minimales du lit simple : 0,80m * 1,90m
- Dimensions minimales du lit double : 1,40m * 1,90m
- A la demande : mise à disposition d'un oreiller supplémentaire par personne
- A la demande : mise à disposition d'une couverture supplémentaire par personne *(sauf si les lits sont équipés d'une couette)*

Chambre, salle de bains et sanitaires

- Le linge de lit **ET** la literie **ET** le linge de toilette sont propres et en bon état

Critère obligatoire et non compensatoire :
s'il n'est pas atteint, un avis défavorable sera obligatoirement donné

- Une alèse ou une housse de protection du matelas existe *(pas de protection plastique)*
- Mise à disposition d'1 serviette par occupant
- Il est possible d'obtenir du linge de toilette supplémentaire

Chambre, salle de bains et sanitaires

- Tous les éclairages fonctionnent et sont en bon état
- Eclairage en tête de lit avec interrupteur indépendant
- Il existe 1 prise de courant libre d'utilisation dans la chambre

Chambre, salle de bains et sanitaires

Equipements mobiliers

- ❑ Tous les équipements et mobiliers sont propres et en bon état
- ❑ Il existe au moins une penderie ou système équivalent équipé(e) d'au moins 6 cintres de qualité – *la penderie et les cintres peuvent être remplacés par des patères*
- ❑ Il existe au moins une tablette
- ❑ Il existe au moins une assise en chambre
- ❑ Il existe au moins un miroir *(peut se trouver dans la salle de bains)*

Chambre, salle de bains et sanitaires

- L'accès internet WIFI est possible dans toutes les chambres
- Présence d'un dispositif de réveil *(équipement ou service sur demande)*
- Système de chauffage en état de fonctionnement
- Occultation opaque extérieure ou intérieure

Chambre, salle de bains et sanitaires

Sanitaires

- Les sanitaires sont propres et en bon état
- Sanitaires équipés de :
  - Douche ou baignoire
  - WC
  - Lavabo
  - Eau courante chaude et froide 24h/24
  - Robinet mélangeur
  - Eclairage en état de fonctionnement

Possibilité de sanitaires communs

Critère obligatoire et non compensatoire :
s'il n'est pas atteint, un avis défavorable sera obligatoirement donné

Chambre, salle de bains et sanitaires

Equipement des salles de bains

- ❑ Les équipements sont propres et en bon état

Critère obligatoire et non compensatoire :
s'il n'est pas atteint, un avis défavorable sera obligatoirement donné

- ❑ Il existe un éclairage principal avec éclairage au-dessus du lavabo
- ❑ Une prise est disponible à proximité du lavabo
- ❑ Présence d'1 savon (ou gel douche) + 1 shampooing
- ❑ Présence d'1 poubelle près du lavabo
- ❑ Il existe au moins une patère

Surface hors sanitaires

- Surface minimale pour chambre **1 personne** hors sanitaires en catégorie 1* : **8m²**
- Surface minimale pour chambre **2 personnes** hors sanitaires en catégorie 1* : **9m²**
- Surface minimale pour chambre **3 personnes** hors sanitaires en catégorie 1* : **9m²**
- Surface minimale pour chambre **4 personnes** hors sanitaires en catégorie 1* : **13m²**
- Surface minimale pour chambre **5 personnes** hors sanitaires en catégorie 1* : **23m²**
- Surface minimale pour chambre **6 personnes** hors sanitaires en catégorie 1* : **28m²**

- Surface minimale des sanitaires en catégorie 1* : **1,5m²**

❑ Surface sanitaires compris

	1 pers	2 pers	3 pers	4 pers	5 pers	6 pers
Surface	9,50 m2	10,50 m2	10,50 m2	14,50 m2	24,50 m2	29,5 m2
Tolérance -10%	8,6 m2	9,50 m2	9,50 m2	13,10 m2	22,05 m2	26,55 m2

Equipements spécifiques

- Sur demande, il est mis à disposition, pour bébé :
  - 1 chaise haute
  - du matériel pour réchauffer la nourriture
  - 1 matelas à langer

propres et en bon état

Service au client

Qualité et fiabilité de l'information

- Existence d'un site internet présentant l'ensemble de l'établissement, ses prestations et ses tarifs
- Le client peut faire sa demande de réservation depuis un accès présent sur le site internet
- L'ensemble des informations diffusées sur le site internet est actualisé et à jour. Son contenu doit correspondre aux prestations proposées

Traitement de la réservation

- 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 information utiles

Réception et accueil

- A l'accueil, une présence est assurée au moins 8h par jour
- Une trousse de secours est à disposition (compresses, pansements, sparadrap, bande, ciseaux bouts ronds, etc.)
- Existence d'un système de collecte et de traitement des réclamations (site d'avis accepté, si vous répondez aux avis négatifs)

Réception et accueil

- A l'accueil, une présence est assurée au moins 8h par jour
- Une trousse de secours est à disposition (compresses, pansements, sparadrap, bande, ciseaux bouts ronds, etc.)
- Existence d'un système de collecte et de traitement des réclamations (site d'avis accepté, si vous répondez aux avis négatifs)

Service de restauration, petit-déjeuner, boissons

- Le petit-déjeuner continental est servi en salle dans un espace dédié
- Le petit déjeuner en buffet ou à la carte est composé d'au moins 5 gammes de produits

Détail des gammes : boissons chaudes (café, chocolat, thé) obligatoires, jus de fruits, fruits frais, charcuteries, plats chauds, produits lactés, céréales, fromages, confitures et beurre, viennoiseries, pain, fruits secs ou compotes, gâteaux ou pâtisseries, produits allégés, produits vegan, produits sans gluten …

Accessibilité et développement durable

Accessibilité

- Les informations concernant l'accessibilité sont indiquées sur les supports d'information (guide, web, etc.)
- Le personnel est sensibilisé à l'accueil de clients en situation de handicap

Développement durable

- Il est mis en œuvre au moins une mesure de réduction de consommation d'énergie
- Il est mis en œuvre au moins une mesure de réduction de consommation d'eau
- Pour les toilettes ou urinoirs, il est mis en place un système de réduction d'eau
- Dans toutes les chambres, il est proposé un moyen de réduction de la quantité de :
  - linge de lit à laver
  - linge de toilette à laver

Gestion des déchets

- Il est mis en œuvre au moins une mesure de réduction des déchets
- Il existe un système de tri des déchets à disposition de la clientèle
- L'établissement met en place son système de tri
- Il est utilisé au moins 1 produit d'entretien respectueux de l'environnement

Gestion de l'établissement

- Formation du personnel à la gestion économe de l'énergie, aux mesures d'économie d'eau et à la gestion des déchets *(La formation peut être une formation « en ligne », pourvu que, quelle que soit sa forme, elle soit délivrée par un organisme tiers habilité et dispensée par un formateur. La durée de la formation doit être au minimum de trois heures)*
- Les clients sont informés sur les moyens de transport à faible impact environnemental
- Il est utilisé régulièrement au moins 3 produits issus de la production ou agriculture française, régionale ou en circuit-court
- Il est utilisé régulièrement au moins 3 produits issus du commerce équitable ou de l'agriculture biologique

SO TOURISTIQUE
Conseils et qualité

in auris
SOLUTIONS TOURISME

Contact

Sophie DURDILLY
classementrhonealpes@inauris.fr
sdurdilly@sotouristique.fr

Tel : 06 82 30 34 47
www.sotouristique.fr

01300 – Saint-Germain-les-Paroisses