

## Liste des critères renforcés de la grille de classement hôtelier 5 étoiles

- Les critères obligatoires pour le classement dans la catégorie 5 étoiles et les critères « à la carte », devenant obligatoires pour accéder à la « distinction Palace », ne sont pas compensables entre eux ;
- Les critères déjà obligatoires pour le classement en catégorie 5 étoiles sont reproduits ci-après dans les lignes blanches ;
- Les critères surlignés en rouge clair correspondent aux critères « à la carte » devenant obligatoires pour accéder à la « distinction Palace ». Une tolérance de non-respect d'un seul de ces critères est acceptée.

CRITERES DE CLASSEMENT		Précisions	Statut
<b>Chapitre 1 : Equipements</b>			
Extérieurs de l'hôtel			
1	Existence d'une enseigne en bon état		Obligatoire
2	Les jardins et mobiliers doivent être propres et en bon état	Ce critère passe en NA si pas d'extérieurs.	Obligatoire
3	Façades propres et en bon état		Obligatoire
6	Les extérieurs sont éclairés	Ce critère passe en NA si pas d'extérieurs.	Obligatoire
7	Mise en valeur des bâtiments par végétation ou fleurissement		Obligatoire
Espaces communs			
8	Les espaces communs sont propres et en bon état	L'ensemble est constitué par l'espace bar, la salle petit déjeuner, le salon, le hall d'accueil, les toilettes communes, les escaliers, les ascenseurs, les couloirs et autres parties communes. Absence de saletés sur les murs, de peintures écaillées, de papier peint abîmé, de carrelage cassé, de moquette tâchée, de traces de moisissures, de mobiliers cassés...	Obligatoire
Hall de réception			
10	Entrée de l'hôtel indépendante et privative		Obligatoire
11	La tenue du personnel d'accueil doit être propre		Obligatoire
12	Existence d'un système de chauffage en état de fonctionnement dans le hall	Sauf Guadeloupe, Martinique, Réunion, Mayotte et Guyane. A vérifier par tout moyen.	Obligatoire
13	Existence d'un système de climatisation en état de fonctionnement dans le hall	Sauf Saint Pierre et Miquelon, haute montagne (>1000 mètres d'altitude) et établissements saisonniers (hiver oct-mars inclus). A vérifier par tout moyen.	A la carte
Surface minimale de l'ensemble constitué par l'espace bar, la salle de petit déjeuner, le(s) salon(s) et le hall d'accueil			Mini 90m²
14	Surface minimale respectée	Si l'hôtel compte moins de 10 chambres, les surfaces cumulées pourront être minorées de 20% au maximum.	Obligatoire
Espace d'accueil			
16	Existence d'un espace d'accueil		Obligatoire
17	Existence d'un système de climatisation en état de fonctionnement dans l'espace d'accueil	Sauf Saint Pierre et Miquelon, haute montagne (>1000 mètres d'altitude) et établissements saisonniers (hiver oct-mars inclus). A vérifier par tout moyen.	A la carte
19	Mise à disposition de chariot à bagages propre et en bon état	1 équipement minimum.	Obligatoire
Restaurant et salle de petit déjeuner			
20	Existence d'un système de climatisation en état de fonctionnement dans la salle de petit déjeuner	Sauf Saint Pierre et Miquelon et haute montagne (>1000 mètres d'altitude). A vérifier par tout moyen.	A la carte
21	Existence d'un système de climatisation en état de fonctionnement dans le restaurant	Sauf Saint Pierre et Miquelon et haute montagne (>1000 mètres d'altitude). A vérifier par tout moyen. Passe en NA en l'absence de restaurant.	Obligatoire
22	Les horaires des services du restaurant sont affichés	Passe en NA en l'absence de restaurant.	Obligatoire
Sanitaires			
24	Sanitaires propres et en bon état dans les parties communes	Sanitaires séparés femmes / hommes pour les catégories 4* et 5*.	Obligatoire

Equipement électrique			
25	Eclairage en état de fonctionnement dans les couloirs, dégagements et locaux communs		Obligatoire
Accès internet			
26	Accès internet par un réseau local sans fil (Wifi) dans les parties communes	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.	Obligatoire
Chambre, salle de bains et sanitaires			
28	Les chambres sont propres et en bon état (murs, sol, plafond)	Absence de saletés sur les murs, de peintures écaillées, de papier peint abîmé et déchiré, de carrelage cassé, de moquette tâchée, de traces de moisissures, de mobiliers cassés...	Obligatoire
Surfaces sanitaires compris (en m2)			
42	Surface totale minimum de la chambre conforme	La hauteur sous plafond ne peut être inférieure à 1,80m pour la mesure des surfaces. La surface minimale des sanitaires est d'au minimum 1,5m².  Catégorie 5* : 20m² pour 1 personne, 24m² pour 2 personnes, 26m² pour 3 personnes, 30m² pour 4 personnes, 35m² pour 5 personnes, 40m² pour 6 personnes. Au-delà de 6 personnes, la surface est majorée de 5m² par personne.	Obligatoire
43	Surface totale de chambre majorée		A la carte
Equipements et mobiliers			
47	Toutes les chambres sont équipées d'une télévision à écran plat		Obligatoire
48	Possibilité d'accéder à des chaînes internationales	Au minimum deux chaînes internationales pour valider ce critère.	Obligatoire
Literie			
51	Mise en place de lits aux dimensions majorées dans 100 % des chambres : Dimension minimale du lit simple : au moins 0,90 X 2,00 Dimension minimale du lit double : au moins 1,60 X 2,00	Les mesures correspondent à la dimension des matelas. Pour les catégories 2, 3, 4 et 5 étoiles : les chambres composées exclusivement de lits superposés ne sont pas autorisées.	Obligatoire
53	Lit pour bébé sur demande propre et en bon état		Obligatoire
54	Oreiller supplémentaire	A disposition dans 100 % des chambres à partir de la catégorie 3 étoiles.	Obligatoire
56	Couverture supplémentaire	A disposition dans 100 % des chambres à partir de la catégorie 3 étoiles. La présence d'une couette déjà en place sur le lit valide ce critère.	Obligatoire
57	Le linge de lit est propre et en bon état	Absence de tâches, de trous, de décoloration.	Obligatoire
58	La literie est propre et en bon état	Ensemble constitué par matelas et sommier. Absence de tâches, de trous, de décoloration.	Obligatoire
60	Existence de dispositif de protection de matelas (alèse ou housse de protection)	Les protections en plastique ne sont pas acceptées.	Obligatoire
Linge de toilette			
62	Mise à disposition de linge de toilette en quantité suffisante	La quantité suffisante correspond au nombre effectif de personnes dans la chambre. Pour les catégories 3*, 4*, 5* : au minimum 1 grande serviette par occupant effectif + 1 petite serviette par occupant effectif + 1 tapis de bain par salle d'eau.	Obligatoire
63	Possibilité d'obtenir du linge de toilette supplémentaire		Obligatoire
64	Peignoir en quantité suffisante	La quantité suffisante correspond à la capacité d'accueil de la chambre.	Obligatoire
65	Le linge de toilette est propre et en bon état	Absence de tâches, de trous, de décoloration.	Obligatoire

Equipement électrique de la chambre			
66	Tous les éclairages fonctionnent et sont en bon état		Obligatoire
67	Présence d'un éclairage en état de fonctionnement, sur le bureau ou la table ou à proximité		Obligatoire
68	Eclairage en tête de lit avec interrupteur indépendant	S'il existe une liseuse par personne, alors le critère est validé.	Obligatoire
70	Prise de courant libre d'utilisation dans la chambre	En catégorie 4* et 5* : 2 prises libres d'utilisation exigées. Les fiches multiples ou socles mobiles ne valident pas le critère.	Obligatoire
71 ou 72	Prise de courant supplémentaire, libre d'utilisation, située près du lit, près de la table ou près du bureau	Les fiches multiples ou socles mobiles ne valident pas le critère. La prise de courant est différente de celle(s) utilisée(s) pour valider le critère précédent.	A la carte
73	Interrupteur éclairage central près du lit (Va et vient)		Obligatoire
Equipement mobilier de la chambre			
75	Tous les équipements et mobiliers sont propres et en bon état	Absence de mobiliers cassés, déboîtés et sales.	Obligatoire
76	Présence d'un dispositif "Ne pas déranger"		Obligatoire
77	Penderie ou système équivalent équipée d'au minimum 6 cintres de qualité		Obligatoire
78	Rangement étagé à plat pour le linge		Obligatoire
79	Tablette de chevet	Pour les catégories 4* et 5* : au moins une tablette par personne.	Obligatoire
80	Présence d'assises	Pour les catégories 4, 5* : au minimum deux assises en chambre.	Obligatoire
81	Présence de fauteuil ou banquette		A la carte
82	Table ou bureau		Obligatoire
84	Porte-bagages pliant ou fixe		Obligatoire
85	Miroir	Pour les catégories 3*, 4* et 5*, il doit se trouver dans la partie chambre. Ce critère est validé si présence de miroir en pied.	Obligatoire
86	Miroir en pied	Il doit se trouver dans la partie chambre.	Obligatoire
87	Minibar propre et en état de fonctionnement	Le minibar doit contenir au moins 3 gammes de boissons + 3 gammes de produits alimentaires pour valider ce critère.	Obligatoire
88	Corbeille à papier dans la chambre	En supplément de la poubelle de la salle de bains.	Obligatoire
Téléphonie et accès internet			
89	Téléphone dans la chambre dédié à l'accès des services de l'hôtel		Obligatoire
90	Accès internet par un réseau local sans fil (Wifi) dans toutes les chambres	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.	Obligatoire
Equipements sécurité des clients			
92	Coffre-fort dans la chambre en état de fonctionnement		Obligatoire
Equipements pour le confort des clients			
94	Dispositif de réveil	Equipement ou service sur demande, disponible aux heures d'ouverture de la réception.	Obligatoire
95	Existence d'un système de chauffage en état de fonctionnement	Sauf Guadeloupe, Martinique, Réunion, Mayotte et Guyane. A vérifier par tout moyen.	Obligatoire
96	Existence d'un système de climatisation en état de fonctionnement	Sauf Saint Pierre et Miquelon et haute montagne (>1000 mètres d'altitude). A vérifier par tout moyen.	Obligatoire
97	Occultation opaque extérieure (volets roulants, persiennes, etc.) ou intérieure (rideaux, doubles rideaux, etc.) dans chaque chambre	Le dispositif doit couvrir toute la surface vitrée.	Obligatoire

98	Toutes les chambres sont équipées de double vitrage	La présence d'un dispositif de double fenêtrage valide ce critère.	A la carte
99	Confort acoustique : l'environnement de la chambre est calme	Absence de bruits répétitifs provenant des parties communes ou chambres voisines.	Obligatoire
Equipements complémentaires			
100	Présence d'une bouilloire propre et en état de fonctionnement avec plateau de courtoisie	Le plateau est composé au minimum de : deux tasses, de sachets de thé, infusions, sucre, dosettes de café soluble (sauf si présence de machine à expresso). La présence d'un appareil permettant la production d'eau chaude valide ce critère.	Obligatoire
103	Présence d'un guide de services présentant l'ensemble des services et tarifs de l'hôtel ( <i>room directory</i> )	Le support peut être papier ou numérique (QR code, envoi par mail...)	Obligatoire
104	Présence d'un guide de services présentant l'ensemble des services et tarifs de l'hôtel en 1 langue étrangère ( <i>room directory</i> )	Le support peut être papier ou numérique (QR code, envoi par mail...).	Obligatoire
106	Mise à disposition d'un équipement de repassage individuel sur demande	Table à repasser + fer obligatoire	Obligatoire
108	Nécessaire de correspondance	Support papier + matériel d'écriture au minimum.	Obligatoire
109	Nécessaire à chaussures sur demande	Le nécessaire à chaussures doit être composé d'un support et d'une matière pour cirer, par exemple : éponge et cirage, trousse à chaussures comprenant brosse, chiffons et cirage, cirage à chaussures universel (ou shoeshine), éponge imbibée...	Obligatoire
110	Nécessaire à couture sur demande	Kit de couture : fils + aiguilles	Obligatoire
111	Présence de suites	Au moins 10% de suites sur le total des chambres pour valider ce critère. Une suite correspond soit à une chambre d'une surface minimale de 60m <sup>2</sup> soit à un appartement constitué d'une chambre et d'un salon séparés.	A la carte
Sanitaires			
116	Tous les sanitaires sont propres et en bon état	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 et de revêtement abîmé.	Obligatoire
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		Obligatoire
118	Mise en place de douches ou baignoires aux dimensions supérieures aux standards dans au moins 10% des chambres : Standards douches : 80cm x 80cm Standards baignoires : 160cm x 70cm		A la carte
Equipement des salles de bains			
121	L'ensemble des équipements des salles de bains sont propres et en bon état	Absence de mobiliers cassés ou déboîtés, absence de saletés.	Obligatoire
122	Eclairage principal avec éclairage au-dessus du lavabo		Obligatoire
123	Une prise est disponible à proximité du lavabo	Une prise de courant classique, ou rasoir valide ce critère.	Obligatoire
124	Sèche-cheveux		Obligatoire
125	Fourniture sur demande d'un nécessaire d'hygiène par occupant possible de la chambre	Le nécessaire d'hygiène comporte au minimum une brosse à dent, un dentifrice, un rasoir jetable, un produit pour rasage, une protection féminine.	Obligatoire
126	Présence de produits d'accueil	Au minimum 1 savon ou 1 gel douche + 1 shampoing dans 100% des sanitaires. Le shampoing-douche valide ce critère.	Obligatoire

127	Existence d'une poubelle près du lavabo	Une poubelle encastrée valide le critère.	Obligatoire
130	Existence d'une patère		Obligatoire
<b>Equipements spécifiques</b>			
<b>Locaux et équipements spécifiques</b>			
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	Chauffe biberon sur demande en chambre pour la catégorie 5*.	Obligatoire
<b>Services annexes</b>			
137	Journaux d'information	Le support peut être papier dans les parties communes de l'hôtel ou numérique (QR code, accès support client...) Catégorie 5* : au moins 4 titres différents dont un en anglais.	Obligatoire
<b>Equipements de remise en forme et détente</b>			
144	Existence d'un espace de remise en forme (fitness) équipé, propre et en bon état	Pour la salle de remise en forme : Catégorie 5* : au minimum 5 équipements.	A la carte
145	Existence d'un spa propre et en bon état avec au minimum deux équipements	Pour le SPA : au minimum 2 équipements parmi : jacuzzi, hammam, sauna, lit de spa (à eau, massage électrique, chromothérapie...), cabine de luminothérapie, cabine d'aromathérapie, bain nordique, la liste est non exhaustive.	A la carte
146	Existence d'un service de soins esthétiques ou massages en cabine individuelle		A la carte
147 ou 148	Existence d'une piscine extérieure ou intérieure propre et en bon état		A la carte
<b>Espaces de travail</b>			
149	Mise à disposition d'un espace de travail propre et en bon état		A la carte
150	Mise à disposition d'un espace propre et en bon état permettant l'organisation d'une réunion pour au moins 15 personnes		A la carte
<b>Ascenseurs</b>			
153	3 niveaux (2 étages)		Obligatoire
155	Monte-charge ou 2ème ascenseur	L'exigence obligatoire est applicable pour les hôtels de catégories 4* et 5* à partir de 51 chambres et d'au moins 2 étages. Elle reste optionnelle pour les catégories 4* et 5* de moins de 51 chambres.	Obligatoire
<b>Chapitre 2 : Service au Client</b>			
<b>Qualité et fiabilité de l'information client</b>			
156	Existence d'un site internet présentant l'établissement, ses prestations et ses tarifs		Obligatoire
157	Un module de réservation en ligne est disponible directement sur le site internet	La réservation sur le site internet du réseau de l'établissement est acceptée. Il s'agit d'une réservation ferme avec confirmation automatique.	Obligatoire
159	Existence d'un site internet présentant l'établissement, ses prestations et ses tarifs dans une langue étrangère		Obligatoire
160	Existence d'un site internet présentant l'établissement, ses prestations et ses tarifs en deux langues étrangères		Obligatoire
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		Obligatoire
<b>Traitement de la réservation</b>			
163	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		Obligatoire
164	La réservation est possible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7		Obligatoire

165	Confirmation détaillée et systématique de la réservation par tout moyen		Obligatoire
Réception et Accueil			
Présence minimale pour l'accueil		12h mini/jour < 30 chambres 24 h / 24 à partir de 30 chambres	
166	Respect de la présence minimale pour l'accueil	Présence obligatoire 24h/24 à partir de 4* pour les établissements de 30 chambres ou plus. Pour 4* et 5* de moins de 30 chambres présence obligatoire minimum de 12h/ jour.	Obligatoire
167	Présence à l'accueil 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7		A la carte
Services en réception			
168	Les éléments de la réservation sont reformulés lors de l'enregistrement du client	L'enregistrement du client (ou check-in) peut revêtir une forme dématérialisée.	Obligatoire
169	Le client est informé pour son installation par des indications claires		Obligatoire
170	Le client est accompagné dans son installation	Proposition systématique en catégorie 5 étoiles.	Obligatoire
171	Le personnel est capable d'informer le client sur les offres touristiques dans les alentours		Obligatoire
172	Une information sur l'offre touristique locale est accessible et disponible	Présence de brochures touristiques, plan de ville, informations locales...	Obligatoire
173	Présence d'une trousse de secours	Exemple : compresses stériles, pansements, sparadrap hypoallergénique, bandes extensibles, ciseaux à bouts ronds...	Obligatoire
174	Présence d'un service de conciergerie facilement identifiable par la clientèle	En général le service conciergerie comprend les concierges, les voituriers, les bagagistes, les grooms, les chasseurs. Le concierge est responsable de l'organisation du séjour des clients et répond à chaque demande durant le séjour : réservations, transports, conseils, achats...	Obligatoire
175	Prise en charge des bagages	Proposition systématique en catégorie 4 et 5*.	Obligatoire
176	Bagagerie sécurisée		Obligatoire
177	Un service de voiturier est proposé, ou garage ou parking sécurisé		A la carte
178	Possibilité d'effectuer un change de devises		A la carte
179	Mise à disposition d'adaptateur(s) électrique(s) à la réception	1 pour 15 chambres au minimum (plafonné à 20).	Obligatoire
181	Existence d'un système de collecte et de traitement des réclamations reçues dans l'établissement	Traçabilité du moyen de collecter et archivage des réponses. Les sites d'avis en ligne sont acceptés pour valider le critère si l'exploitant répond aux avis négatifs.	Obligatoire
182	Personnel pratiquant une langue officielle européenne en plus du français	Il s'agit du personnel uniquement en contact avec la clientèle : accueil, conciergerie, room service, restauration...	Obligatoire
183	Personnel pratiquant deux langues étrangères dont l'anglais	Il s'agit du personnel uniquement en contact avec la clientèle : accueil, conciergerie, room service, restauration...	Obligatoire
184	Personnel pratiquant trois langues étrangères dont l'anglais	Le personnel en contact avec la clientèle : accueil, conciergerie, room service, restauration...	A la carte
185	Le client identifie rapidement les langues parlées par le personnel de l'établissement	Ce critère est validé soit par un panneau d'information, soit par la mention des langues parlées sur le badge du personnel en contact avec le client.	Obligatoire
186	Prise en charge du nettoyage des vêtements	Service sur place ou externalisé.	Obligatoire
Chambres			
188	Service "couverture"	Préparation de la chambre pour la nuit.	Obligatoire
189	Service d'entretien des chaussures sur demande	Entretien : nettoyage, cirage...	A la carte

Service de restauration, petit déjeuner, boissons			
Service petit déjeuner			
190	Petit-déjeuner continental servi en salle dans un espace dédié		Obligatoire
Nombre de gammes minimales de produits au petit déjeuner		Présence minimale de deux produits par gamme en 5*	13 gammes de produits
191	Petit déjeuner en buffet ou à la carte respectant le nombre de 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, produits allégés... la liste est non exhaustive.	Obligatoire
Nombre de gammes dépassant le nombre de gammes minimales de produits au petit déjeuner		Présence minimale de trois produits par gamme en catégorie 5*	14 gammes de produits
192	Petit déjeuner en buffet ou à la carte dépassant le nombre de gammes minimum 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, produits allégés...la liste est non exhaustive.	A la carte
194	Petit-déjeuner pouvant être servi dans les chambres		Obligatoire
Restauration			
196	Présence d'un restaurant avec service du midi et/ou soir	Le restaurant doit soit se situer dans l'établissement, soit être contigu à l'immeuble principal.	A la carte
198	Possibilité de plateau repas ou "en-Cas"	La présence d'un room service (service dans la chambre) valide ce critère.	Obligatoire
200	Room Service 24 heures sur 24, les horaires doivent être affichés		A la carte
Service de boissons			
202	Présence d'un bar avec service de boissons de toutes catégories	Obligatoire en catégorie 5* sous réserve de la législation régissant les licences IV. Affichage de la licence IV obligatoire.	Obligatoire
Services annexes			
203	Coiffeur	Services effectués sur place.	A la carte
204	Possibilité d'animateur en salle de remise en forme		A la carte
205	Possibilité de massages détente		A la carte
206	Service de garderie pour enfants		A la carte
<b>Chapitre 3 : Accessibilité et développement durable</b>			
Accessibilité aux personnes handicapées et/ou à mobilité réduite			
208	Informations concernant l'accessibilité sur les supports d'information (guide, web...)		Obligatoire
209	Sensibilisation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap		Obligatoire
210	Formation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap	Tous les types de handicap doivent être évoqués pour la formation.	A la carte
212	Mise à disposition d'un fauteuil roulant		A la carte
Environnement et Développement Durable			
Economie et gestion de l'énergie			
217	Mise en œuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'énergie		Obligatoire
Economie et gestion de l'eau			
223	Mise en œuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'eau		Obligatoire
Sanitaires économes en eau			
225	Existence dans chaque sanitaire d'un système de réduction d'eau pour les toilettes ou urinoirs		Obligatoire

Réduire l'impact environnemental de la gestion du linge			
226	Proposition dans toutes les chambres d'un moyen de réduction de la quantité de linge de toilette à laver	Il s'agit de réduire la fréquence du changement de linge de toilette.	Obligatoire
227	Proposition dans toutes les chambres d'un moyen de réduction de la quantité de linge de lit à laver	Il s'agit de réduire la fréquence du changement de linge de lit.	Obligatoire
Gestion des déchets			
Mesures de réduction des déchets			
229	Mise en œuvre d'au moins une mesure de réduction des déchets		Obligatoire
Tri et recyclage			
232	Existence d'un système de tri des déchets à disposition de la clientèle		Obligatoire
233	Système de tri des déchets mis en place par l'établissement	Ce critère devient non applicable lorsque la collectivité ne propose pas de dispositif de collecte pour le tri des déchets.	Obligatoire
Produits d'entretien			
236	Utilisation d'au moins un produit d'entretien respectueux de l'environnement		Obligatoire
Gestion de l'établissement			
Formation du personnel			
237	Formation du personnel à la gestion économe de l'énergie, aux mesures d'économie d'eau, et à la gestion des déchets		Obligatoire
Information des clients			
239	Information des clients sur les moyens de transport à faible impact environnemental		Obligatoire
Labellisation et actions environnementales			
240	Utilisation régulière d'au moins trois produits issus de la production ou agriculture française, régionale ou en circuit-court	En l'absence de vente de produits alimentaires ou de service de restauration, le critère devient non applicable.	Obligatoire
241	Utilisation régulière d'au moins trois produits issus du commerce équitable ou de l'agriculture biologique	En l'absence de vente de produits alimentaires ou de service de restauration, le critère devient non applicable.	Obligatoire