

Arrêté des ministres du commerce et du tourisme, des loisirs et de l'artisanat du 4 février 2000, fixant les normes minimales de classement des hôtels de tourisme et les conditions d'octroi du label de qualité et de la spécialisation.

Les ministres du commerce et du tourisme, des loisirs et de l'artisanat,

Vu le décret-loi n° 73-3 du 3 octobre 1973 relatif au contrôle de la gestion des établissements de tourisme, tel que ratifié par la loi n° 73-58 du 19 novembre 1973 et notamment son article 3,

Vu le décret-loi n° 73-4 du 3 octobre 1973 relatif au contrôle de la construction des établissements de tourisme, tel que ratifié par la loi n° 73-59 du 19 novembre 1973,

Vu le décret n° 73-510 du 30 octobre 1973 portant classement des établissements de tourisme fournissant des prestations d'hébergement, tel que modifié par le décret n° 92-684 du 13 avril 1992,

Vu le décret n° 73-511 du 30 octobre 1973, portant composition et fonctionnement de la commission technique de la construction des établissements de tourisme,

Vu le décret n° 89-1648 du 23 octobre 1989, fixant les attributions du ministère du tourisme et de l'artisanat,

Vu l'arrêté des ministres de l'économie nationale et du tourisme et de l'artisanat du 2 novembre 1994, relatif aux normes minimales de gestion des établissements de tourisme,

Vu l'arrêté des ministres de l'économie nationale et du tourisme et de l'artisanat du 2 novembre 1994, fixant les normes minimales dimensionnelles et fonctionnelles des hôtels classés de tourisme,

Arrêtent:

Chapitre premier: du classement des hôtels de tourisme

Article premier. - les hôtels de tourisme sont classés dans l'une des catégories prévues par l'article 2 du décret susvisé n° 73-510 du 30 octobre 1973, tel que modifié par le décret n° 92-684 du 13 avril 1992, s'ils répondent:

- aux normes minimales dimensionnelles, fonctionnelles et de la gestion déterminées à l'annexe premier du présent arrêté,
- aux normes de qualité déterminées à l'annexe II du présent arrêté et aux normes relatives aux équipements et aux services supplémentaires au choix déterminés à l'annexe

III du présent arrêté et ce conformément au nombre de points requis déterminé a l'annexe iv du présent arrêté.

Art. 2. - les hôtels de tourisme classés doivent adresser dans un délai maximum de trois ans a compter de la date de publication du présent arrêté au journal officiel de la république Tunisienne, leur demande de reclassement conformément aux dispositions du présent arrêté.

Chapitre II: du label de qualité

Art. 3. - indépendamment du classement des hôtels de tourisme, tout hôtel de tourisme classé définitivement peut adhérer volontairement au système de label de qualité s'il répond aux conditions d'adhésion déterminées a l'annexe v du présent arrêté.

Art. 4. - le label de qualité est accordé par le ministre du tourisme, des loisirs et de l'artisanat aux hôtels ayant adhéré au système de label de qualité, ayant fait l'objet d'une évaluation de la qualité et ayant obtenu le nombre de points requis conformément aux règles déterminées a l'annexe vi du présent arrêté.

Le label de qualité est valable pour une période de trois ans. Il peut être retiré au cours de cette période toutes les fois que le nombre de points requis fait défaut et ce sans aucune incidence sur le classement définitif de l'hôtel.

Chapitre III : de la spécialisation des hôtels de tourisme

Art. 5. - indépendamment du classement des hôtels de tourisme, tout hôtel de tourisme classé définitivement peut se spécialiser dans une catégorie de service a condition de répondre aux exigences de spécialisation déterminées a l'annexe VII du présent arrêté.

Art. 6. - la spécialisation est accordée par le ministre du tourisme, des loisirs et de l'artisanat. Elle est valable pour une période de cinq ans. Elle peut être retirée toutes les fois que l'une des exigences de spécialisation fait défaut et ce sans aucune incidence sur le classement définitif de l'hôtel.

Art. 7. - il est fait mention de la spécialisation dans toute correspondance, facture, enseigne, bons de commande et tout document comptable de commerce ou d'administration de l'hôtel de tourisme concerné.

Il ne peut être accordé plus de trois spécialisations pour le même hôtel.

Art. 8. - il est interdit aux hôtels de tourisme d'afficher une spécialisation différente de celle qui leur a été attribuée ou d'employer une dénomination ou signes distinctifs ne correspondant pas à leur spécialisation.

Art. 9. - l'arrêté du 2 novembre 1994, relatif aux normes minimales de gestion des établissements de tourisme et l'arrêté du 2 novembre 1994, fixant les normes minimales dimensionnelles et fonctionnelles des hôtels classés de tourisme, susvisés sont abrogés.

Art. 10. - le directeur général de l'office national du tourisme Tunisien est chargé de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au Journal Officiel de la République Tunisienne.

Tunis, le 4 février 2000.

Le ministre du commerce

Mondher Zenaïdi

Le ministre du tourisme, des loisirs et de l'artisanat

Slaheddine Maâoui

Vu

Le Premier Ministre

Mohamed Ghannouchi

Annexe 1

Normes minimales dimensionnelles fonctionnelles et de gestion

	5★	4★	3★	2★	1★
1- Réception					
- Information	24 h / 24	24 h / 24	16 h / 24	<100 lits : télé- phone ou sonnette >100 lits : 8 h de présence	<100 lits : télé- phone ou sonnette >100 lits : 8 h de présence
- Conciergerie (5*) Service de nuit	24 h / 24 Veilleur de nuit	- Veilleur de nuit	- Un employé (télé- phone et sonnette)	- Un employé (télé- phone et sonnette)	- Un employé (télé- phone et sonnette)
2- Espaces communs					
- Espace public	- Espace d'accueil - salons - Sièges - Téléphone (2 cabines) - Bloc sanitaire - Salle télévision - Service boissons	- Espace d'accueil - salons - Sièges - Téléphone (2 cabines) - Bloc sanitaire - Salle télévision - Service boissons	- Espace d'accueil - salons - Sièges - Téléphone (2 cabines) - Bloc sanitaire - Salle télévision -	- Espace d'accueil - salons - Sièges - Téléphone (1 cabine) - Bloc sanitaire - Salle télévision -	- Espace d'accueil - salons - Sièges - Téléphone (1 cabine) - Bloc sanitaire - Salle télévision -
- Ascenseur	R.D.C + 2	R.D.C + 2	R.D.C + 3	R.D.C + 3	R.D.C + 3
- Bar d'hôtel	1	1	1	-	-
- Restaurant	2	1	-	-	-
- Salles de conférences et de banquets	Requis	Requis	-	-	-
- Hôtel de vacances : Places assises dans les salons – bars	40% du nombre de lits	35% du nombre de lits	30% du nombre de lits	25% du nombre de lits	20% du nombre de lits
-Hôtel avec restaurant: Places assises dans les locaux de restaurants	75% du nombre de lits	60% du nombre de lits	40% du nombre de lits	25% du nombre de lits	25% du nombre de lits
3 – Hébergement					
Superficie minimale des chambres	- Pour 80% des chambres (non compris penderie, douche, W.C, salle de bain, loggia, dégagement)	- Pour 80% des chambres non compris penderie, douche, W.C, salle de bain, loggia, dégagement)	- Pour 80% des chambres (non compris penderie, douche, W.C, salle de bain, loggia)	- Pour 80% des chambres (non compris penderie, douche, W.C, salle de bain, loggia)	- Pour 80% des chambres (non compris penderie, douche, W.C, salle de bain, loggia)
- Chambre simple	14 m ² *	12 m ² *	10 m ² *	9 m ² *	9 m ² *
- Chambre double	19 m ² *	16 m ² *	14 m ² *	12 m ² *	12 m ² *
- Chambres pour handicapé					
- Simple	14 m ²	14 m ²	12 m ²	12 m ²	12 m ²
- Double	19 m ²	16 m ²	14 m ²	14 m ²	14 m ²

* moins 1 m² pour les chambres doubles ayant une loggia de 4 m² et de 1,60 de profondeur

* 10% de la superficie en moins pour les hôtels urbains et les hôtels sahariens quelle qu'en soit la catégorie (sauf les chambres pour handicapés).

Nombre minimum de chambres	30	20	10	10	10
- Equipement de la chambre	<ul style="list-style-type: none"> - Lit - Eclairage général commutateur à la tête du lit et lampe de lecture par lit - Table ou coiffeuse ou bureau avec chaise et lampe - Miroir de 0,4 m² - Descente de lit à défaut de moquette (1 / personne) - Fauteuil par lit - Table de nuit / lit - Penderie ou meuble de rangement - Porte valise - Black out - Protection contre les insectes et les rongeurs - T.V avec télécommande + radio - Réfrigérateur de boissons. - Corbeille à papiers - Siège pour loggia (1 par lit) - Nécessaire pour écriture - Documentation sur l'hôtel. - Sac pour linge sale - Machine à cirer les chaussures à l'étage - Nécessaire pour couture - Liste des prix - Affichette du plan d'alarme. 	<ul style="list-style-type: none"> - Lit - Eclairage général commutateur à la tête du lit et lampe de lecture par lit - Table ou coiffeuse ou bureau avec chaise et lampe - Miroir de 0,4 m² - Descente de lit à défaut de moquette (1 / personne) - Fauteuil par lit - Table de nuit / lit - Penderie ou meuble de rangement - Porte valise - Black out ou rideaux - Protection contre les insectes et les rongeurs - T.V avec télécommande ou radio - - Corbeille à papiers - Siège pour loggia (1 par lit) - Nécessaire pour écriture. - Documentation sur l'hôtel. - Sac pour linge sale - - - Liste des prix - Affichette du plan d'alarme. 	<ul style="list-style-type: none"> - Lit - Eclairage général commutateur à la tête du lit et lampe de lecture par lit - Table ou coiffeuse ou bureau - Miroir de 0,4 m² - Descente de lit à défaut de moquette (1 / personne) - Siège par lit - Table de nuit / lit - Penderie ou meuble de rangement - Porte valise - Rideaux : occultation des ouvertures - Protection contre les insectes et les rongeurs - Radio - - Corbeille à papiers - Siège pour loggia (1 / lit) - Nécessaire pour écriture. - Documentation sur l'hôtel. - Sac pour linge sale - - - Liste des prix - Affichette du plan d'alarme. 	<ul style="list-style-type: none"> - Lit - Eclairage général commutateur à la tête du lit et lampe de lecture par lit - Table - Miroir - Descente de lit à défaut de moquette (1 / personne). - Siège par chambre - Table de nuit/ par lit - Penderie ou meuble de rangement - Porte valise (sauf hôtels sahariens). - Rideaux : occultation des ouvertures. - Protection contre les insectes et les rongeurs - - - Corbeille à papiers - - - Documentation sur l'hôtel. - - - - Liste des prix - Affichette du plan d'alarme. 	<ul style="list-style-type: none"> - Lit - Eclairage général lampe de lecture par chambre - Table - - Descente de lit à défaut de moquette (1 / personne). - Siège par chambre - Table de nuit par chambre - Penderie ou meuble de rangement - - Rideaux : occultation des ouvertures. - Protection contre les insectes et les rongeurs - - - Corbeille à papiers - - - Documentation sur l'hôtel - - - - Liste des prix - Affichette du plan d'alarme.

	5★	4★	3★	2★	1★
- Commodités sanitaires	-75% des chambres avec bain et W.C - 25% avec douche et W.C -30% avec W.C isolé - Double lavabo ou 2 lavabos ou grand lavabo avec grande table de toilette. -Rideau de douche : parois mobiles	- 50% des chambres avec bain et W.C - 50% des chambres avec douche et W.C -Rideau de douche ou parois mobiles	- 90% des chambres avec bain ou douche et W.C - 10% des chambres avec lavabo + bain ou douche et W.C à l'étage. - Rideau de douche	- 50% des chambres avec bain ou douche - 50% avec lavabo + bain ou douche / W.C à l'étage - Bain ou douche à l'étage pour 20 lits - W.C à l'étage pour 10 lits - Rideau de douche	-100% des chambres avec lavabo et douche chaude / eau froide - Bain ou douche à l'étage pour 20 lits - 1 W.C à l'étage pour 10 lits - Rideau de douche
* Surface de la salle de bains	7 m²	6 m²	5 m²	4 m²	-
* Surface de la salle d'eau	6 m²	5 m²	4 m²	3 m²	-
* Salle de bains pour handicapé	7 m²	6 m²	6 m²	6 m²	6 m²

	5★	4★	3★	2★	1★
	Sachets hygiéniques Bain moussant Shampooing Bonnet de douche Lavette Mouchoirs à papier	Sachets hygiéniques Bain moussant Shampooing Bonnet de douche - -	Sachets hygiéniques - - - - -	Sachets hygiéniques - - - - -	
Suites Superficie (y compris vestibule + salle de bains)	2 % 45 m²	- 45 m²	- 35 m²	- -	- -

4 – Personnel

- Langues parlées (réception, bar et restaurant)	Arabe et deux langues étrangères dont l'anglais	Arabe et deux langues étrangères dont l'anglais	Arabe et deux langues étrangères dont l'anglais	Arabe et une langue étrangère	Arabe et une langue étrangère
- Formation : plan de formation obligatoire en fonction des besoins (formation continue, stages professionnels, stages de langue ...)					
Etages - Femmes de chambre ou valet . le jour . la nuit - Gouvernante - Aide gouvernante ou chef valet	1/ 10 chambres 1/ 50 chambres 1/ hôtel 1/ 100 chambres	1/ 12 chambres 1/50 chambres 1/ hôtel 1/ 120 chambres	1/ 12 chambres - 1/ hôtel 1/ 150 chambres	1/ 14 chambres - 1 / à partir de 50 chambres -	1/ 14 chambres - - -
Bar * - Barman - Commis de bar	1/ service et par bar 1/ 50 sièges	1/ service et par bar 1/ 60 sièges	1/ service et par bar 1/ 70 sièges	1/ service et par bar 1/ 100 sièges	1/ service et par bar 1/ 100 sièges
Restaurant * - commis de restaurant - demi chef de rang (ou chef de rang) - chef de brigade ou chef de salle - Maître d'hôtel ou directeur de salle ou directeur de restaurant	En fonction des besoins En fonction des besoins 1/ 100 sièges 1/ 60 sièges	En fonction des besoins En fonction des besoins 1/ 140 sièges 1/ 100 sièges	En fonction des besoins En fonction des besoins 1/ 160 sièges 1/ 120 sièges	En fonction des Besoins En fonction des besoins 1 -	En fonction des besoins En fonction des besoins 1 -

* **N.B.** Uniquement pour les hôtels dotés de bar et de restaurant.

5 - SERVICES

- Services petit déjeuner	- Buffet de petit déjeuner ou offre équivalente jusqu'à 10h 30 mn - Service obligatoire dans les chambres	- Buffet ou offre équivalente jusqu'à 10h - Service dans les chambres	- Petit déjeuner varié ou buffet jusqu'à 10h - Service dans les chambres	- Petit déjeuner jusqu'à 9h 30 mn -	- Petit déjeuner jusqu'à 9h 30 mn -
- Services des boissons	- Service dans la chambre 24h/24 et mini-bar dans 100% des chambres.	- Service dans la chambre 12h à 24h	- Distributeur de boissons et service dans la chambre 12h à 24h.	-	-

- Services de restaurant (pour hôtels avec restaurant)	- 2 restaurants différents dont un avec offre supérieure - Plein service dans les chambres de 11h 30 à 14h et de 18h à 22h et petite carte de 14h à 18h et 22h à 1h	- Midi et soir de 11h 30 à 14h et de 18h à 21h 30 et services dans les chambres	- 2h au moins par jour pour le repas principal	- 2h par jour pour le repas principal	- 2h par jour pour le repas principal
	5★	4★	3★	2★	1★
- Remplacement linge de table	- Nappe et serviettes en tissu pour le petit déjeuner et à chaque repas	- Nappe et serviettes en tissu à chaque repas - Serviettes en papier autorisés pour le petit déjeuner	- Nappe en tissu - Serviette en tissu ou en papier à chaque repas	-	-
- Remplacement du linge et des produits d'accueil	- Draps et taies d'oreiller quotidiennement - Linge de bain et de toilette savon, bain moussant et shampoing quotidiennement Ou sur demande - Couverture et oreillers supplémentaires	- Draps et taies d'oreiller 3 fois par semaine - Linge de bain et de toilette savon, bain moussant et shampoing quotidiennement Ou sur demande -	- Draps et taies d'oreiller 2 fois par semaine - Linge de bain et de toilette quotidiennement ou sur demande -	- Draps et taies d'oreiller 1 fois par semaine - Linge de bain et de toilette tous les 2 jours ou sur demande -	- Draps et taies d'oreiller 1 fois par semaine - Linge de bain et de toilette 2 fois par semaine ou sur demande -
- Lavage et repassage du linge client (quotidiennement sauf le week-end)	Restitution dans les 12h du linge remis le matin à partir de 9h	Restitution dans les 24h du linge remis à partir de 9h	-	-	-
- Service dépôt Coffre - fort	- A la réception coffre- fort - Au moins 50% des chambres avec coffre-fort ou casiers individuels à la réception	- A la réception coffre- fort - Au moins 30% des chambres avec coffre-fort ou casiers individuels à la réception	- A la réception coffre-fort	- A la réception Coffre-fort -	- A la réception Coffre-fort -
- Service téléphone	- 100% des chambres avec ligne directe 24h / 24 - Service central 24h / 24	100% des chambres +service central 24h / 24	100% des chambres +service central 16h / 24	- Cabines publiques - Tel. de secours public	- Cabines publiques - Tel. de secours public
- Service postal	Quotidien	Quotidien	Quotidien	-	-
- Service photocopie fax	A la réception	A la réception	A la réception	-	-
- Indication des services et des commodités	Arabe + autres	Arabe + autres	Arabe + autres	Arabe +2 ème langue	Arabe + 2 ème langue
6 - Equipements					
- Chauffage central	Requis	Requis	Requis	Requis	Requis
- Climatisation	Requis	Requis	Espaces communs + hébergement	-	-
Climatisation obligatoire des cuisines (3*, 4* et 5*)					
- Isolation phonique	Requis	Requis	Requis	-	-
- Maintenance	Requis 24h / 24	Requis 24h / 24	Requis 24h / 24	Requis	Requis

	Contrats et équipes de maintenance (ingénieur, électricien, plombier, frigoriste, peintre en bâtiment, maçon, manœuvre).	Contrats ou équipes de maintenance (ingénieur, électricien, plombier, frigoriste, peintre en bâtiment, maçon, manœuvre).	Contrats ou équipes de maintenance avec un chef qualifié.		
- Services divers	- Garde- médicale 24h / 24 (médecin conventionné) - Infirmier permanent capacité > 200 lits - Agent de sécurité ou maître nageur de 7h à 19h (piscines + plage)	- Garde - médicale 24h /24 (médecin conventionné) - Infirmier permanent capacité > 200 lits - Agent de sécurité ou maître nageur de 7h à 19h (piscines + plage)	- Garde - médicale 24h / 24 (médecin conventionné) - Infirmier permanent capacité > 200 lits - Agent de sécurité ou maître nageur de 7h à 19h (piscines + plage)	-	-

7 – Sécurité incendie

N.B. se référer à la Réglementation en vigueur de la protection civile.

- Largeur minimale du passage libre des escaliers et des circulations horizontales = 1,40 m
- Hauteur minimale finie des garde-corps = 1,10 m
- Longueur maximale d'un cul -- de-sac = 10 m
- Distance maximale pour rejoindre un escalier désenfumé = 40 m
- Distance maximale pour rejoindre un escalier non désenfumé = 30 m
- 2 escaliers pour les établissements de plus de 50 lits à l'étage
- Les escaliers et les circulations horizontales fermés doivent être désenfumés.
- Desserte intérieure pour les engins de la protection civile
- Les locaux à risques importants sont isolés par rapport aux autres locaux par des parois CF 2H
- Les circulations et les escaliers doivent être étudiés en fonction de l'effectif de l'établissement.
- Absence de marches isolées et de rampes de plus de 10% dans les circulations.
- Installation de portes coupe- feu et pare - flammes
- Installation d'éclairage de sécurité
- Ameublement, tissus et matériaux de décoration ininflammables.
- Vitrage exposé aux chocs en verre armé, trempé ou feuilleté
- Une installation de RIA
- Maintenance des moyens de secours.
- Système d'alarme
- Téléphone relié au réseau public accessible en permanence
- Poteau d'incendie accessible aux engins de la protection civile.
- Etude de sécurité incendie et de panique.

8 – Hygiène, Sécurité alimentation & Environnement

N.B. se référer à la Réglementation en vigueur

	Contrats et équipes de maintenance (ingénieur, électricien, plombier, frigoriste, peintre en bâtiment, maçon, manœuvre).	Contrats ou équipes de maintenance (ingénieur, électricien, plombier, frigoriste, peintre en bâtiment, maçon, manœuvre).	Contrats ou équipes de maintenance avec un chef qualifié.		
- Services divers	- Garde- médicale 24h / 24 (médecin conventionné) - Infirmier permanent capacité > 200 lits - Agent de sécurité ou maître nageur de 7h à 19h (piscines + plage)	- Garde - médicale 24h /24 (médecin conventionné) - Infirmier permanent capacité > 200 lits - Agent de sécurité ou maître nageur de 7h à 19h (piscines + plage)	- Garde - médicale 24h / 24 (médecin conventionné) - Infirmier permanent capacité > 200 lits - Agent de sécurité ou maître nageur de 7h à 19h (piscines + plage)	-	-

7 – Sécurité incendie

N.B. se référer à la Réglementation en vigueur de la protection civile.

- Largeur minimale du passage libre des escaliers et des circulations horizontales = 1,40 m
- Hauteur minimale finie des garde-corps = 1,10 m
- Longueur maximale d'un cul -- de-sac = 10 m
- Distance maximale pour rejoindre un escalier désenfumé = 40 m
- Distance maximale pour rejoindre un escalier non désenfumé = 30 m
- 2 escaliers pour les établissements de plus de 50 lits à l'étage
- Les escaliers et les circulations horizontales fermés doivent être désenfumés.
- Desserte intérieure pour les engins de la protection civile
- Les locaux à risques importants sont isolés par rapport aux autres locaux par des parois CF 2H
- Les circulations et les escaliers doivent être étudiés en fonction de l'effectif de l'établissement.
- Absence de marches isolées et de rampes de plus de 10% dans les circulations.
- Installation de portes coupe- feu et pare - flammes
- Installation d'éclairage de sécurité
- Ameublement, tissus et matériaux de décoration ininflammables.
- Vitrage exposé aux chocs en verre armé, trempé ou feuilleté
- Une installation de RIA
- Maintenance des moyens de secours.
- Système d'alarme
- Téléphone relié au réseau public accessible en permanence
- Poteau d'incendie accessible aux engins de la protection civile.
- Etude de sécurité incendie et de panique.

8 – Hygiène, Sécurité alimentation & Environnement

N.B. se référer à la Réglementation en vigueur

Annexe II

Normes de qualité

NORMES DE QUALITE

RUBRIQUE	NOTE ATTRIBUEE		
	insuffisant	acceptable	Bien
1 – ETAT ET ENTRETIEN DU BATIMENT			
- Bâtiments	-1	+1	+2
2 - ETAT ET ENTRETIEN DES ESPACES COMMUNS (1*-5*)			
A – Réception * Salons - Bars*			
1 – Mobilier	-1	+1	+2
2 - Revêtements de sols et tapis	-1	+1	+2
3 - Revêtements de murs et rideaux	-1	+1	+2
4 – Eclairage	-1	+1	
5 - Plantes vertes et fleurs	-1	+1	
B – Restaurants *			
1 – Mobilier	-1	+1	+2
2 – Revêtements de sols et tapis	-1	+1	+2
3 – Revêtements des murs et rideaux	-1	+1	+2
4 – Eclairage	-1	+1	
5 - Plantes vertes et fleurs	-1	+1	
6 – Ventilation, climatisation et chauffage	-1	+1	
7 - Tout les équipements de la restauration sont fonctionnels	-1	+1	
8 - Les salles de restaurant sont propres	-1	+1	
c – Autres espaces communs * (salle polyvalente, salle de conférences, sanitaires publics ...			
1 – Mobilier	-1	+1	+2
2 – Revêtements de sols et tapis	-1	+1	+2
3 – Revêtements de murs et rideaux	-1	+1	+2
4 – Eclairage	-1	+1	
5 - Plantes vertes et fleurs	-1	+1	
6 - Ventilation, climatisation et chauffage	-1	+1	
D -- Locaux sociaux du personnel *			
1 - La superficie et l'agencement des locaux correspondent aux besoins du personnel	-1	+1	
2 – Mobilier	-1	+1	+2
3 - Revêtements muraux	-1	+1	+2
4 - Revêtements de sols	-1	+1	+2
5 – Ventilation	-1	+1	
6 – Eclairage	-1	+1	
7 - Tous les équipements (installation sanitaires, douches, robinetterie, ventilation) sont fonctionnels	-1	+1	
8 - Les locaux sont propres	-1	+1	
1er Total partiel espaces communs (pondération double)			

* Par local

Nombre = Total / Nombre de locaux

RUBRIQUE	NOTE ATTRIBUEE		
3 - HEBERGEMENT : qualité, état et entretien de l'équipement de la chambre	Insuffisant	acceptable	bien
A – CHAMBRE (1* - 5*)			
1 – Literie	-1	+1	
2 – Mobilier	-1	+1	+2
3 - Revêtements de sols et tapis	-1	+1	+2
4 - Revêtements de murs et rideaux	-1	+1	+2
5 - Isolation phonique			
- Fenêtres	-1	+1	
- Portes	-1	+1	
- Parois	-1	+1	
- plafond	-1	+1	+2
6 – Climatisation	-1	+1	
7 - Etat de fonctionnement des appareils (téléphone, T.V, radio, mini-bar)	-1	+1	
B – SALLE DE BAINS (1* - 5*) : qualité, état et entretien de l'équipement			
1 - Revêtements de murs	-1	+1	+2
2 - Revêtements de sols	-1	+1	+2
3 - Rideau douche ou parois mobiles	-1	+1	
4 – Eclairage	-1	+1	
5 - Etat des équipements (installations sanitaires, robinetterie, aération,)	-1	+1	
2ème Total partiel (pondération double)			
4 - ECONOMIE D'ENERGIES			
- Centrale de gestion	-1	+1	
- Isolation thermique du bâtiment	-1	+1	
- Electricité (comptabilité énergétique et mesures d'économie d'énergie)	-1	+1	
- Fuel, gaz ,... (comptabilité énergétique et mesures d'économie d'énergie)	-1	+1	
- Utilisation des énergies renouvelables (énergie solaire, éolienne)	-1	+1	
5 – ECONOMIE DE L'EAU			
- suivi de la consommation d'eau (m3 / lit)	-1	+1	
- Mesures d'économie d'eau (tuyauterie et robinetterie adaptées)	-1	+1	
- Récupération de l'eau	-1	+1	
6 – ENVIRONNEMENT			
- Plantation d'espaces verts m² / lit	-1	+1	
- Entretien d'espaces verts	-1	+1	
- Parking (aménagement, éclairage et entretien)	-1	+1	
- Valeurs des émissions (bruits, poussières)	-1	+1	
- Concept d'élimination des déchets (triage, collecte déchets spéciaux, réduction des déchets)	-1	+1	
7 - PROTECTION DES ANIMAUX			
- Mesures de soins et de protection	-1	+1	
3 ème Total partiel (pondération triple)			
Nombre de points d'évaluation (Total A) = 1er Total partiel + 2 ème Total partiel + 3 ème Total partiel			

Annexe III

Normes relatives aux équipements et aux services supplémentaires au choix

EQUIPEMENTS & SERVICES SUPPLEMENTAIRES AU CHOIX	Maximum de points attribués
A – Espaces communs (1* - 5*)	
<p><u>Restauration supplémentaire</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Restaurant de luxe et de spécialités à la carte +5 - Restaurant snack +3 - Espace non-fumeurs dans le restaurant +1 - Bar ouvert au public 11h à 14h et 17h à 24h +3 - Bar de l'hôtel (pour les hôtes) +1 - Restaurant ouvert 24h / 24 +3 <p><u>Ascenseur réservé aux hôtes (1* et 2*)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Ascenseur réservé aux hôtes pour 100 lits +2 <p><u>Ascenseur de service (3* -4*- 5*)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Ascenseur séparé réservé au personnel / bagages. +2 	
B – Chambre	
<ul style="list-style-type: none"> - Eclairage – lumière éteinte avec clef carte d'accès de la chambre +2 - Lit plus grand qu'il n'est exigé +2 - 100% des chambres correspondent aux dimensions minimales +2 - Climatisation (1* , 2*) 100% des chambres avec climatisation +3 - Chambres non fumeurs au moins 20% +2 - Système informatisé de facturation des communications téléphoniques +2 - 100% des chambres avec ligne téléphonique directe (1* , 2*) +1 - Service blanchisserie nettoyage à sec (1* , 2* , 3*) +1 - Terrasses balcons (20% des chambres) +2 - Chaises longues, tables et sièges sur les balcons ou le jardin pour 50% des chambres +2 - Chambres équipées pour personnes handicapées (> 4 chambres) +2 - Radio dans 100% des chambres (1* , 2*) +1 - Télévision avec télécommande dans 100% des chambres (1* , 2* , 3*) +2 - Machine à cirer les chaussures (1* - 4*) +1 - Buffet petit déjeuner ou offre équivalente sans supplément (1* , 2*) +2 - Système de réveil contrôlé individuellement (1* - 5*) +1 - Possibilité de préparer du thé / café dans la chambre (pas de feu nu) (1* - 5*) +1 - Presse-pantalon (3* , 4* , 5*) +1 - Appareil de distribution de glaçons à l'étage (3* , 4* , 5*) +1 - Mini - bar (3* , 4*) +1 - Couvertures et coussins supplémentaires (1* - 4*) +1 	
C - Salle de bain (1* - 5*)	
<ul style="list-style-type: none"> - Douche séparée en plus de la baignoire dans 30% des salles de bains (4* et 5*) +2 - Bidet dans 30% des salles de bains (3* , 4* , 5*) +2 - W.C isolé dans 30% des salles de bains (3* , 4*) +2 - Baignoire spéciale - douche de massage (type jacuzzi) 10% des chambres (4*,5*) +2 	

EQUIPEMENTS & SERVICES SUPPLEMENTAIRES AU CHOIX	Maximum de points attribués
- Téléphone dans 100% des salles de bains (3* , 4* , 5*)	+1
- Radio (100% des salles de bains) (4* et 5*)	+1
- Miroir à pieds (3* , 4* , 5*)	+1
- Appel S.O.S (1* - 5*)	+1
- Siège (100% des salles de bains) (1* , 2*)	+1
- Peignoir (3* , 4*)	+1
- Salle de bains pour handicapé (> 4 salles de bains)	+2
D – Services nourritures & boissons (1*- 5*)	
- Places assises dans les salles de restaurants / nombre de lits	
> 50 % (1*,2*,3*)	+2
> 75 % (1* - 5*)	+3
> 100 % (1* - 5*)	+4
- Buffet petit déjeuner (1* ,2*)	+2
- Buvette de plage	+1
- Pâtisserie – crêperie - confiserie	+1
- Room service : Plein service (1* - 4*)	+2
E – Animation , sport & détente (1*- 5*)	
- Places assises dans les salles de séjour, salons – bars/ nombre de lits	
> 30 % (1*,2*,3*)	+2
> 50 % (1* - 5*)	+3
> 75 % (1* - 5*)	+4
- Salle polyvalente	+5
- Piscine en plein air (hôtel urbain)	+2
- Piscine couverte	+3
- Piscine thermique	+2
- Piscine pour enfants	+2
- Plage aménagée avec accès direct	+2
- Sauna ou bain maure	+2
- Centre diététique	+2
- Balnéothérapie	+2
- Salle de fitness (> 30 m² / bonne aération) avec au moins cinq appareils	+2
- Salle de squash	+2
- Court de tennis (hôtel urbain)	+2
- Infrastructures sportives (golf, minigolf, bowling,...)	+2
- Institut de beauté	+2
- Salles de jeux	+2
- Equipement de sports nautiques + animation	+2
- Animation permanente avec programme 5 jours par semaine	+4
- Ateliers d'animation	+2
- Salle de jeux pour enfants équipée avec lumière du jour	+2
- Aire de jeux équipée et surveillée	+2
- Garderie d'enfants	+2
- Solarium	+1
- Infirmerie	+1

EQUIPEMENTS & SERVICES SUPPLEMENTAIRES AU CHOIX	Maximum de points attribués
<ul style="list-style-type: none"> - Kiosque à journaux - Boutique (1 point / point de vente) - Salle d'exposition de produits de l'artisanat min 50 m² - Salle d'exposition de peintures, habits traditionnels ... min 50 m² - Service location de voitures - Parking aménagé gardé - Service location ordinateurs - Infirmier permanent : capacité < 200 lits - Médecin (1* - 2*) - Prof de sport - Kinésithérapeute - Esthéticienne - Maître nageur / agent de sécurité 	<ul style="list-style-type: none"> +1 +3 +2 +2 +1 +2 +2 +1 +1 +1 +1 +1 +1
F – Utilisation des produits de l'artisanat	
<ul style="list-style-type: none"> - Architecture de l'hôtel - Espaces communs (revêtements, mobilier et éclairage) - Chambre - Salle de bain 	<ul style="list-style-type: none"> +2 +2 +2 +2
G – Sécurité incendie	
<ul style="list-style-type: none"> - Chambres équipées de détecteurs de fumées (100% des chambres) - Extinction automatique d'incendie dans les couloirs 	<ul style="list-style-type: none"> +2 +2
Total B équipements et services supplémentaires :	

Annexe iv

Nombre de points d'évaluation requis *

Normes de qualité, des équipements
Et des services supplémentaires au choix

Nombre de points par catégorie et en fonction des prestations

Catégorie 1 2 3 4 5 étoiles	Hôtel offrant hébergement **		Hôtel offrant pension complète	
	Sans animation	Avec animation	Sans animation	Avec animation
1	70 points	90 points	80 points	100 points
2	80 points	105 points	90 points	115 points
3	100 points	135 points	115 points	150 points
4	-	-	135 points	180 points
5	-	-	145 points	210 points

* nombre de points d'évaluations obtenues conformément aux annexes 2 et 3. ** service du petit déjeuner obligatoire.

Annexe V

Conditions d'adhésion au label de qualité

Le label de qualité est un système volontaire, les hôtels touristiques classés définitivement qui veulent adhérer à ce système doivent répondre aux conditions suivantes:

- 1) désigner un responsable de. La qualité qui doit avoir une formation supérieure dans le domaine du tourisme, qui s'intéresse particulièrement au domaine de la gestion de la qualité avec une bonne aptitude à saisir les besoins de la clientèle et qui maîtrise les données relatives à l'hygiène, la sécurité et l'environnement.
- 2) mettre au point un plan d'action qui consiste à analyser les besoins de la clientèle et à établir des chaînes de services pour évaluer les points faibles, prendre les mesures nécessaires et pourvoir à la formation continue du personnel chargé des activités ayant une incidence sur la qualité.
- 3) pour mettre en application le plan susvisé et garantir une qualité supérieure de service, le responsable de la qualité doit mettre au point les documents qui déterminent clairement les procédures qui garantissent la qualité de service, il faut aussi se concentrer sur le contrôle d'une manière générale et particulièrement l'auto-contrôle suivant le plan d'action.

Annexe VI

Label de qualité

Evaluation de la qualité du service *

		Nombre de points		
1 -		M	Attribués	T
recep		1	2	3
tion entrée de l'établissement	Protecti	1	2	3
(architecture décoration et	on)	1	2	3
1.2 agencement, décoration /		1	2	3
1.3 efficacité des services a l'arrivé	Enreg	1	2	3
1.4 efficacité de service au	Chek- out)	1	2	3
1.5 niveau et nombre des		1	2	3
1.6 relations publiques et		1	2	3
1.7 qualité de l'information		1	2	3
1.8 service conciergerie		1	2	3
2-				
2.1 décoration		1	2	3
2.2 confort général (lit,		1	2	3
2.3 terrasse, jardin et vue :		1	2	3
2.4 température dans la		1	2	3
2.5 isolation phonique		1	2	3
2.6 propreté et ventilation		1	2	3
2.7 lumières, prises diverses,	D'énergie.	1	2	3
2.8 service journaux gratuits		1	2	3
2.9 room service		1	2	3
2.10 service téléphone		1	2	3
2.11 service messagerie et		1	2	3
2.12 relatives publiques et	D'étage.	1	2	3
attitude du personnel				4

* cette opération est assurée, d'une part, par le contrôle externe effectué par des bureaux spécialisés ou par des inspecteurs expérimentés dans le domaine de la qualité du service hôtelier et d'autre part par le contrôle interne exercé par l'hôtelier et ses adjoints ainsi que par le client.

Service		nombre	de	points
3 - salle de bains				
	M	Assez	B	T
	I	2	3	4
3.1 décoration et agencement	I	2		4
3.2 confort général et équipement	I	2		4
3.3 ventilation et température	I	2		4
3.4 état et entretien de l'installation	I	2		4
3.5 bain spécial (jacuzzi + douche,	I	2		4
3.6 lumières, équipements et	I	2		4
3.7 qualité, pression et température de	I	2		4
3.8 qualité du linge	I	2		4
3.9 produits d'hôte gratuits	I	2		4
3.10 propreté et hygiène	I	2		4
4 - espaces communs				
4.1 architecture, décoration et		2		4
ambiance générale				
4.2 éclairage naturel et lumières	L	2	3	4
4.3 température, ventilation et	L	2	3	4
4.4 environnement immédiat / jardin	L	2	3	4
4.5 qualité et emplacement des Externes	L	2	3	4
4.6 service ascenseurs (nombre- vitesse et	L	2	3	4
4.7 agencement et ameublement des	L	2	3	4
4.8 service boissons dans les lieux publics d'accueil et	L	2	3	4
4.9 salles de réunions et de banquets				
- agencement, fonctionnalité et		2		4
- température, ventilation et propreté	L	2	3	4
- sonorisation, équipement et sécurité	L	2	3	4
- accès, communications de service et	L	2	3	4
4.10 qualité, état et entretien des	L	2	3	4
4.11 couloirs et dégagements	L	2	3	4

4.12 comportement et attitude du personnel	2	3	4
--	---	---	---

Service	1	Nombre de points		
5 - services restaurants et bars		(par unité de restauration et de bar)		
		M	As	Tr
5.1 agencement .décoration et ambiance (restauration générale des lieux nts et		L	2	4
5.2 lumières et éclairage naturel		L	2	4
5.3 ventilation et température ambiante		L	2	4
5.4 aménagement, terrasses et		L	2	4
5.5 propreté générale		L	2	4
5.6 tenue, comportement et		L	2	4
5.7 niveaux et langues parlées		L	2	4
5.8 qualité et valeur de la nourriture Rapport		L	2	4
5.9 qualité et réfrigération des boissons		L	2	4
5.10 qualité et propreté de petit matériel d'exploitation		L	2	4

6 - services animation, sports, détente & de sécurité

6.1 services thalassothérapie	L	2	4
6.2 balnéothérapie	L	2	4
6.3 forme et bien être (sauna, De boue ...)	L	2	4
6.4 services animations	L	2	4
6.5 services activités sportives	L	2	4
6.6 services activités nautiques	L	2	4
6.7 service spécialités Tunisiennes	L	2	4
6.8 service pâtisserie - crêperie -	L	2	4
6.9 service garderie pour enfants	L	2	4
6.10 piscine couverte	L	2	4
6.11 piscine thermale	L	2	4

7 - services hygiène sécurité & (par service)

Label de qualité: nombre de points requis

7.1 effectif permanent, formation de base et moyens matériels	L	2	3	4
Total de points obtenus				

LABEL DE QUALITE : NOMBRE DE POINTS REQUIS

Nombre de points par catégorie et en fonction des prestations

Catégorie	Hôtel offrant hébergement *		Hôtel offrant pension complète	
	Sans animation	Avec animation	Sans animation	Avec animation
1 étoile	60 points	65 points	75 points	80 points
2 étoiles	70 points	75 points	85 points	90 points
3 étoiles	90 points	100 points	110 points	120 points
4 étoiles	-	-	140 points	155 points
5 étoiles	-	-	160 points	180 points

* Le service petit déjeuner est obligatoire.

Annexe VII

EXIGENCES MINIMALES DE SPECIALISATION

DIFFERENTES SPECIALISATIONS :

Hôtel de Golf
Hôtel de Séminaires
Hôtel de Congrès
Hôtel Thalassothérapie
Hôtel pour Familles
Hôtel d'Affaires
Hôtel club et de Vacances
Hôtel Historique
Hôtel Casino
Hôtel de Santé
Hôtel de Sports
Motel
Ecohôtel

1) HOTEL DE GOLF

Définition : hôtel offrant des prestations pour golfeurs

Exigences :

- 1) La distance séparant l'unité hôtelière du club house ne doit pas dépasser les 3 Km
- 2) Pour les hôtels ne disposant pas de navette assurant les transferts hôtels – terrain de golf, une convention de transfert avec une agence de voyages agréée est impérative
- 3) L'hôtel offre des arrangements avantageux à ses clients concernant les services de l'hôtel les green - fees et les heures de départ
- 4) L'hôtel doit offrir à ses clients des arrangements concernant les cours de golf

5) Nécessite d'une convention avec la société exploitant le terrain de golf pour la fixation de green – fees et les cours d'initiation de golfeurs

6) L'hôtel dispose d'un bureau de réservation et d'information (hospitality, Desk)

7) L'hôtel doit disposer d'un service de location et de réparation d'équipement de golf

8) L'hôtel dispose d'un local fermant à clef pour le dépôt de matériel de golf

9) L'hôtel doit disposer de menus diététiques pour golfeurs

10) L'hôtel dispose au moins d'une offre concernant la détente des hôtes (piscine couverte, bain maure, sauna, massage ...)

L'établissement doit remplir toutes les exigences.

2) HOTEL DE SEMINAIRES

Définition : hôtel offrant des prestations et des installations spéciales pour conférences, réunions et séminaires

Exigences :

1) Salle de conférences de 50 m² min et deux salles de travail de groupe

2) Tables et chaises de séminaires

3) Aération et insonorisation de toutes les salles

4) Eclairage adéquat

5) Restauration appropriée

Business center

6) secrétariat (téléphone, transmission de message, traduction, ...)

7) Fax

8) Photocopieuse

Equipement technique

- 9) Possibilité d'obscurcir la grande salle
- 10) Un écran 1,50 m x 1,80 m disponible par salle
- 11) Un rétroprojecteur puissance 400 W
- 12) Projecteur pour films et diapositives
- 13) Magnétoscope y compris monitor couleur
- 14) Connexion Internet

L'établissement doit remplir toutes les exigences.

3) HOTEL DE CONGRES

Définition : Hôtel offrant des prestations et des installations spéciales de congrès

Exigences :

- 1) Un hall réception pour la salle de congrès indépendant de l'unité hôtelière
- 2) Salle de conférence modulable de 250 m² min avec tribune
- 3) Parfaite aération et insonorisation
- 4) Eclairage adéquat
- 5) Tables et chaises adaptés
- 6) Salon d'accueil VIP (décoration, aménagement et mobilier de haute qualité)
- 7) Restauration appropriée et espace banqueting (Banquet Room)
- 8) Secrétariat (téléphone, traduction, transmission de messages, information)
- 9) Possibilité d'obscurcir la salle de conférence
- 10) Possibilité de location de GSM
- 11) Desk de location de voitures durant toute la période du congrès
- 12) Service limousine pour les 5* (au choix)

Equipement technique :

- 13) Appareils pour enregistrement et reproduction – montage
- 14) Installation pour traduction simultanée (peut être louée)
- 15) Equipement de micro avec pupitre de mixage
- 16) Connexion Internet
- 17) Rétroprojecteur de 400 W
- 18) Ecran
- 19) Murs d'affichage
- 20) Projection de diapositives
- 21) Caméra vidéo
- 22) Enregistrement vidéo
- 23) Télé couleur
- 24) Tableaux magnétiques
- 25) Equipements de visio conférence (conférence à distance)

Service secrétariat (disponible)

- 26) Secrétaire trilingue
- 27) Ordinateurs + imprimante
- 28) Photocopieuse
- 29) Fax
- 30) Téléphone avec 2 lignes

L'établissement doit remplir toutes les exigences sauf service limousine pour les hôtels 5* (au choix).

4) HOTEL THALASSOTHERAPIE

Définition : Hôtel offrant des prestations spéciales de thalassothérapie

Exigences :

- 1) Centre spécial de thalassothérapie sous direction médicale, dans l'hôtel, dans le périmètre de l'hôtel ou à proximité de l'hôtel
- 2) L'établissement de thalassothérapie doit être situé en bordure du littoral à une distance maximum de 1000 m
- 3) Les conditions de captage de l'eau de mer sont décrits dans un document affiché dans l'établissement, visible et lisible par tous les curistes
- 4) Le responsable du centre dispose des résultats positifs d'une analyse planctonique effectué sur un prélèvement d'eau de mer dans la station de pompage par un laboratoire indépendant et compétent dans le domaine marin
- 5) L'eau de mer utilisée pour les soins doit être :
 - . acheminée par canalisation;
 - . chauffée à moins de 50°;
 - . utilisée sans aucun traitement physico – chimique (chlore, bronne , UV, ozone);
 - . renouvelée en permanence par un apport d'eau neuve d'au moins de 20 % du volume par 24 heureset toute réutilisation est interdite
- 6) Les analyses bactériologiques de l'eau de mer doivent être effectuées conformément à la législation en vigueur
- 7) Un contrôle journalier du P.H et de la salinité de l'eau de mer au niveau des réservoirs de stockage est obligatoire
- 8) Les produits naturels existants de la mer algues et boues marines ne sont jamais réutilisés
- 9) Le planning des soins est individuel et compte au moins 4 soins dont 3 soins de thalassothérapie sauf indication contraire du médecin
- 10) L'établissement doit disposer d'une équipe professionnelle de soins :
 - . La présence d'un ou plusieurs médecins est obligatoire pendant toute la durée des soins;
 - . La consultation médicale d'entrée est obligatoire;
 - . L'établissement doit disposer d'un masseur – kinésithérapeute pour 20 curistes;
 - . Un masseur- kinésithérapeute peut surveiller au maximum 4 curistes à la fois pendant les séances de rééducation collective en bassin;
 - . Les soins individuels en eau de mer sont réalisés sous contrôle d'hydrothérapeute pour 20 curistes présents. Chacun peut servir 10 cabines de soins individuels à la fois, réaliser au maximum 50 douches et 30 modelages du corps par jour;
 - . Les séances de soins collectifs en eau de mer qui ne doivent pas réunir plus de 20 curistes, sont placées sous la surveillance obligatoire d'un moniteur de sport ou d'un maître nageur sauveteur diplômés
- 11) L'accueil thalassothérapie doit être indépendant de celui de l'hôtel :
 - . Un espace aménagé pour l'accueil des curistes avec des sièges en nombre suffisant;

. Consultation libre des résultats des analyses bactériologique de l'eau de mer ainsi que les résultats des enquêtes de satisfaction;

. Informations concernant les cures, les soins dispensés, les équipements à prévoir (maillot , bonnet...) et les services offerts...;

12) Offre de repas diététiques / diètes selon prescriptions

L'établissement doit remplir toutes les exigences.

5) HOTEL POUR FAMILLES

Définition : Hôtel offrant des prestations spéciales pour familles

Exigences :

1) 30% des chambres doivent être des chambres pour familles ou des suites junior ou disposer d'une porte communicante

2) Les gardes-fous de balcons doivent avoir 1,10 m de hauteur sans appuis intermédiaires

3) Eviter le mobilier de terrasses fréquentées par les enfants et situées à l'étage

4) Une petite kitchenette par étage avec minimum d'équipement pour réchauffer les repas des bébés

5) Un petit réfrigérateur pour la conservation des médicaments et des aliments bébés hors de portée des enfants

6) Un nombre suffisant de lits pour enfants / bébés

7) Un espace pour changer, habiller les bébés et préparer les repas pour bébés

8) Un service baby sitter à la demande.

9) Une restauration appropriée à des heures convenant aux enfants

10) Une salle à manger avec un nombre suffisant de chaises spéciales pour bébés

11) Une place de jeux pour enfants à l'abri de la circulation et en plein air dans le périmètre de l'hôtel ou à proximité directe

12) Mini-club avec surveillance par personnes qualifiées (en fonction de l'effectif)

13) Une pataugeoire autonome à proximité de la piscine

14) A la demande des parents certains équipements peuvent être gardés, hors de portée des enfants (T.V – Vidéo, mini-bar ...)

15) L'établissement doit disposer, en permanence, d'un service de pédiatrie

16) L'établissement doit assurer un programme d'animation spécifique

L'établissement doit remplir toutes les exigences.

6) HOTEL D'AFFAIRES

Définition : Hôtel offrant des prestations spéciales pour hommes d'affaires

Exigences :

1) L'hôtel doit disposer d'un parking ou d'une aire de stationnement à proximité

2) L'hôtel doit disposer d'un service information ou conciergerie (programmes culturels, théâtre, manifestations spéciales, location de voiture, confirmation de billets d'avion)

3) L'établissement doit disposer au moins de 2 salles de réunion

4) Une salle de réunion de 20 m² pour 30 chambres

5) 10 % des chambres "business" avec table de réunion pour au moins 4 personnes

6) Possibilité de location de téléphone mobile

7) Boutiques (journaux + produits de toilette...)

8) L'établissement doit disposer d'un fitness club et d'un lieu de rencontre

Equipement de la chambre :

9) Un bureau + un chaise

10) Une lampe de bureau

11) Un téléphone avec ligne extérieure directe

12) Une prise de téléphone à coté du bureau

13) Une connexion P.C / fax près du bureau

14) Un coffre – fort

15) Mini – carte de room service

16) Guide économique de la Tunisie

17) Offre gratuite d'un journal quotidien

Prestations et équipement supplémentaires :

18) Un service de fax 24 h / 24 h à la réception

19) Un service express de lavage et de repassage (dans la journée)

20) Projecteurs pour films et diapositives

21) Magnétoscope y compris moniteur couleur

22) Connexion Internet

23) Adaptateur / convertisseur

24) Service secrétariat

25) Photocopie

L'établissement doit remplir toutes les exigences.

7) HOTEL CLUB ET DE VACANCES

Définition : hôtel offrant des prestations pour vacanciers

Exigences :

1) L'hôtel doit disposer de salles de séjour et de détente aménagées en permanence pour ses hôtes (sans obligation de consommer)

2) 80 % des chambres correspondent aux dimensions minimales prescrites

3) L'hôtel dispose d'une offre de restauration pour ses hôtes demi pension ou pension complète

4) L'hôtel doit disposer d'un point de vente de restauration légère (pizzeria ,barbecue) et menus diététiques

5) Aire de jeux pour enfants et pataugeoire autonome

6) L'hôtel doit assurer la sécurité des aires de jeux, piscines, plages ...

7) L'hôtel doit afficher et organiser des programmes hebdomadaires d'animation

L'établissement doit remplir toutes les exigences.

8) HOTEL HISTORIQUE

Définition : hôtel situé dans un bâtiment historique

Exigences :

1) Le site ou le bâtiment doit être reconnu d'intérêt historique – architectural ou d'intérêt particulier du point de vue de la protection des sites

2) Le bâtiment est restauré tout en préservant le caractère historique avec le contrôle permanent de l'autorité de tutelle

3) Toute extension ou réaménagement doit être exécuté dans un style de qualité s'intégrant parfaitement au caractère historique du bâtiment existant

4) L'ameublement et la décoration doivent mettre en valeur le caractère historique

5) Les aménagements extérieurs et de la voie d'accès doivent préserver le cachet historique du site

6) Une documentation éloquent sur le bâtiment ou le site doit être remise gratuitement à chaque client

7) Les publications sur le bâtiment ou le site doivent être disponibles à la vente à l'hôtel

L'établissement doit remplir toutes les exigences.

9) HOTEL CASINO

Définition : hôtel offrant des prestations spéciales relatives aux jeux de casino

Exigences :

1) L'hôtel doit comprendre d'un casino légalement autorisé

2) Le casino ayant un accès autonome, des annexes, un parking réservé et un service de sécurité

3) l'hôtel doit disposer de restaurant et de service permanent durant les heures d'ouverture du casino

4) L'hôtel doit disposer d'un service de change durant les heures d'ouverture du casino

5) Service limousine pour les 5* au choix

6) L'hôtel dispose d'au moins une offre pour la détente des hôtes (sauna, bain maure, massage, piscine couverte...)

7) L'hôtel offre des arrangements spéciaux pour la clientèle du casino

L'établissement doit remplir toutes les exigences à l'exception du service limousine pour les hôtels 5* au choix.

10) HOTEL DE SANTE

Définition : hôtel offrant des prestations spéciales pour les cures, la rééducation et le repos

Exigences :

1) L'hôtel doit être situé à proximité de sources d'eaux thermales, d'un centre spécial pour la santé ou le repos

2) l'hôtel doit offrir des traitements pour des pathologies clairement définies

3) L'hôtel doit disposer de l'infrastructure et des équipements nécessaires relatifs aux soins agréés par le ministère de la santé publique

4) L'établissement doit disposer d'une équipe professionnelle de soins agréée par le ministère de la santé publique

5) Surveillance médicale et service d'urgence 24 h / 24

6) Offre de repas diététiques

7) Salles de lecture et de repos

L'établissement doit remplir toutes les exigences.

11) HOTEL DE SPORTS

Définition : hôtel offrant des prestations spéciales pour clients pratiquant des activités sportives

Exigences :

1) L'hôtel dispose d'infrastructures sportives dans le périmètre de l'hôtel ou à proximité immédiate

2) L'hôtel doit offrir un service de vente, de location et de réparation d'équipements appropriés pour les sports pratiqués dans l'établissement

3) L'hôtel offre des arrangements avantageux concernant la réservation de terrains de jeux et les cours d'initiation et de perfectionnement

4) L'hôtel dispose d'au moins une offre pour la détente (piscine couverte, sports de table, bain maure, sauna, massage...)

5) Offre de repas diététiques

6) L'hôtel offre des arrangements spéciaux pour sa clientèle sportive

L'établissement doit remplir toutes les exigences.

12) MOTEL

Définition : hôtel offrant des prestations spéciales pour voyageurs par la route

Exigences :

1) Le motel doit être situé à la périphérie d'une autoroute ou d'une route nationale à grande circulation

2) Le motel dispose d'une bretelle d'accès réglementaire à partir de la route

3) Le motel dispose d'une aire de stationnement gardée avec un nombre suffisant de places égal à celui des chambres

4) Un service de réception et d'information 24 h / 24

5) Une offre de nourriture et de boissons 24 h / 24

6) Toutes les chambres doivent être bien isolées phoniquement et disposer de la climatisation

7) Le motel dispose de cabines téléphoniques publiques

8) Le motel dispose d'une offre pour la détente des hôtes (sauna, piscine, jeux pour enfants, bain maure)

9) L'établissement doit être à proximité d'une station de service assurant le ravitaillement et le dépannage rapide

10) L'établissement doit remplir toutes les exigences.

13) ECOHOTEL

Définition : les prestations de l'établissement mettent l'accent sur le respect de l'environnement

Exigences :

1) Les matériaux et les techniques utilisés pour la construction de l'hôtel tiennent compte des critères biologiques en matière de construction

2) L'ameublement et l'équipement de l'hôtel répondent aux exigences relatives au respect de l'environnement

3) Le personnel est formé au concept environnemental

4) L'hôtel dispose d'un prétraitement des eaux usées respectueux de l'environnement

5) L'hôtel offre toutes les possibilités à la collecte distincte et à l'enlèvement des déchets (papiers, verre, tôle, déchets organiques, ordures spéciales ...)

6) L'hôtelier applique une politique de réduction de déchets (bouteilles consignées, emballage à usages multiples ; non-usage de conserves) et évalue le volume annuel des déchets produits par nuitée

7) Mesures relatives aux consommations annuelles d'eau, d'électricité, gasoil, mazout et gaz par nuitée

8) Mesures relatives à l'économie d'énergie (ampoules économiques, thermostats, courants de nuit, isolation thermique ...)

9) Mesures relatives à l'économie d'eau (toilettes munies de bouton d'arrêt d'eau, mélangeurs à levier unique, limiteurs de débit pour les robinets et douches ...)

10) utiliser ou mettre a disposition des savons nettoyeurs universels doux au lieu de produits détergents contenant du phosphate du chlore ...

11) ne pas utiliser les mini-portions emballées de confiture de crème a café, de beurre, de miel ...

12) plats a base d'aliments complets locaux directement achetés auprès du producteur: culture biologique et élevage respectueux de l'espèce animale

13) l'établissement propose chaque jour un petit déjeuner de produits biologiques régionaux

14) plantes endémiques pour les espaces verts, entretien sans pesticides et irrigation avec les eaux usées clarifiées traitées biologiquement.

L'établissement doit remplir toutes les exigences.