LIBERTÉ ÉGALITÉ FRATERNITÉ

RÉPUBLIQUE D'HAÏTI

ARRÊTÉ

LAURENT SALVADOR LAMOTHE

PREMIER MINISTRE

Vu la Constitution de 1987 telle qu'amendée par la loi constitutionnelle du 9 mai 2011 ;

Vu le décret du 15 janvier 1975 sur l'exploitation des établissements touristiques ;

Vu la loi du 2 avril 2002 portant création du Ministère du Tourisme ;

Vu la loi organique du 18 avril 2002 du Ministère du Tourisme ;

Vu le décret du 17 mai 2005 sur l'administration centrale de l'État ;

Considérant que la République d'Haïti dispose d'un important potentiel touristique et d'avantages comparatifs non-négligeables dans ce domaine ;

Considérant que le Gouvernement s'est engagé à faire de l'industrie touristique l'un des secteurs moteurs du développement économique national ;

Considérant qu'il est impérieux pour l'État d'œuvrer à l'amélioration de l'offre de service dans le secteur touristique particulièrement en matière d'hébergement ;

Considérant que la clientèle des établissements d'hébergement touristique doit disposer de critères fiables lui permettant d'effectuer des choix éclairés en fonction de la qualité et du type de service offert par lesdits établissements;

Considérant que le décret du 15 janvier 1975 sur l'exploitation des établissements touristiques prévoit en son article 17 un arrêté déterminant les conditions du classement des établissements touristiques ;

Considérant qu'il importe de fixer les modalités de ce classement en tenant compte des standards internationaux et des spécificités nationales ;

Sur le rapport du Ministre du Tourisme ;

ARRÊTE

Article 1.- Le présent arrêté assure l'application du décret du 15 janvier 1975 sur l'exploitation des établissements touristiques en fixant les normes et procédures en vertu desquelles est effectué le classement des établissements spécialisés dans l'hébergement touristique.

Article 2.- Les établissements d'hébergement touristique sont définis en fonction de leur catégorie comme suit :

a) <u>Hôtel:</u> établissement qui offre obligatoirement en location des chambres et/ou de suites équipées à une clientèle pour la durée de son séjour.

L'hôtel assure également, pour certaines catégories, un service de restauration.

b) <u>Motel</u> : établissement situé à proximité d'un axe routier, hors des agglomérations ou à leur périphérie qui loue à une clientèle constituée principalement d'usagers de la route, des unités d'hébergement isolées sous forme de pavillons, ou groupées en ensemble, indépendantes et dotées chacune d'une installation sanitaire complète.

Un garage ou des abris de voitures doivent se trouver à proximité immédiate des chambres offertes à la clientèle.

Le motel doit offrir un service de restauration de type "snack-bar"

c) <u>Résidence touristique</u> : la résidence touristique est un établissement d'hébergement à vocation touristique, qui offre, en location des unités de logement individualisées ou groupées en ensemble ou en immeubles, disposant chacune des installations et services communs d'animation, de loisir et accessoirement de restauration. La résidence touristique doit avoir une gestion commune.

d) <u>Village de vacances</u> : le village de vacances est un établissement d'hébergement et de loisirs qui offre, selon la formule du forfait, à une clientèle constituée essentiellement de touristes et de vacanciers, des unités de

logement isolées ou groupées en ensemble et assure des services de restauration et d'animation adaptée à ce type d'hébergement et de clientèle

e) Auberge (gite touristique) : établissement d'hébergement et de restauration de taille réduite, situé hors des agglomérations urbaines, dans un cadre naturel. Elle doit offrir à sa clientèle des repas à la carte et au menu.

f) Maison d'hôtes: établissement édifié sous forme d'une ancienne demeure, d'un palais, ou d'une villa et situé soit dans des itinéraires touristiques ou dans des sites de haute valeur touristique.

La maison d'hôte offre en location des chambres et/ou suites équipées. Elle peut également offrir des prestations de restauration et des services d'animation et de distraction

g) Pension ou Guest-House : établissement d'hébergement et accessoirement de restauration, destinée à une clientèle pour la durée de son séjour

L'exploitation d'une pension revêt d'un caractère familial et permanent.

h) Camping - : établissement situé sur un terrain équipé, clôturé et gardé, qui offre en location des emplacements à même de recevoir des campeurs munis des équipements, nécessaire à leur séjour.

Il peut également offrir des emplacements équipés de matériel d'hébergement fixes ou roulants.

Il doit comporter des services sanitaires (douches, toilettes, buanderie.) et de restauration collective

Article 3.- Tout établissement d'hébergement touristique fait l'objet d'un classement selon les modalités fixées dans le présent arrêté. Il peut s'agir d'un classement provisoire ou d'un classement d'exploitation.

Article 4.- Aux fins du classement provisoire de l'établissement d'hébergement touristique, son exploitant saisit le Ministère du Tourisme deux mois avant sa mise en exploitation.

Article 5 .- Le classement d'exploitation est valable pour une durée de trois ans. Il est prononcé dans les deux (2) mois qui suivent la date de la mise en exploitation de l'établissement au vu des données ayant permis l'attribution de son classement provisoire et de ses conditions effectives de fonctionnement.

Article 6 .- Le classement de l'établissement d'hébergement touristique est mentionné dans la licence délivrée à son exploitant par le Ministère du Tourisme.

Article 7 .- Lorsque les conditions d'exploitation d'un établissement d'hébergement touristique justifient un changement de classement, le Ministère du Tourisme modifie le classement attribué audit établissement en le rangeant soit dans une catégorie supérieure soit dans une catégorie inférieure. Sa licence fait alors l'objet d'une actualisation.

Le Ministère du Tourisme peut également décider de la radiation de l'établissement du classement s'il est constaté qu'il ne répond plus aux normes de classement de la plus basse catégorie.

Article 8 .- Les exploitants des établissements touristiques doivent faire usage sur tous leurs imprimés et correspondances, site internet, des dénominations et des catégories indiquées dans la décision de classement d'exploitation de leurs établissements.

Article 9 .- Tout exploitant d'un établissement d'hébergement touristique est tenu d'apposer de façon apparente, à l'extérieur dudit établissement un panonceau distinctif, agréé par l'administration indiquant la dénomination et le classement de l'établissement.

De même, la licence d'exploitation octroyée par le ministère du tourisme et les prix des services doivent être lisiblement affichés à la réception.

Article 10.- Le classement d'exploitation attribué à un établissement d'hébergement touristique s'impose aux éditeurs de guides, de brochures ou d'annuaires de tourisme. Il doit être mentionné dans tout document mis en circulation en vue d'assurer la promotion de l'établissement ou de véhiculer des informations le concernant. Il est diffusé sur le site internet du Ministère du Tourisme.

Article 11.- Sont constituées au sein du Ministère du Tourisme des commissions *ad hoc* formées d'agents spécialement habilités à réaliser l'évaluation des établissements d'hébergement touristiques en vue de leur classement. Les agents sont affectés à ces commissions sur la base de leurs qualifications. Des spécialistes extérieurs à l'Administration peuvent être adjoints aux commissions d'évaluation en cas de besoin sur une base contractuelle.

Article 12.- Les commissions d'évaluation des établissements d'hébergement touristique effectuent des tournées en vue de recueillir les informations devant servir à la réalisation du classement. Elles font rapport au Ministre et produisent des recommandations. Le processus d'évaluation étant contradictoire, les exploitants des établissements pourront produire des observations sur les faits constatés et demander que celles-ci soient consignées dans les rapports. La décision de classement est prise par le Ministre ou, sur sa délégation, par tout fonctionnaire expressément désigné à cet effet. Elle doit être motivée.

Article 13.- Les établissements d'hébergement touristique seront classés en 5 catégories qui s'exprimeront en hibiscus. La valorisation du patrimoine culturel et artistique haïtien est privilégiée dans ce classement.

Article 14.- Dans l'annexe faisant corps avec le présent arrêté, sont établis de manière détaillée les critères du classement des établissements d'hébergement touristique. Ce classement peut être revu par voie d'arrêté pris par le Premier Ministre ou, sur sa délégation, par le Ministre du Tourisme.

Article 15.- La décision de classement est susceptible de recours administratif auprès du Ministre et de recours juridictionnel par devant la Cour supérieure des comptes et du contentieux administratif conformément à la Législation pertinente.

Article 16.- Le Ministère du Tourisme prend les dispositions nécessaires en vue du classement des établissements d'hébergement touristique actuellement en fonctionnement. Ces établissements produisent leur demande de classement auprès du Ministère dans les six (6) mois suivant la publication du présent arrêté, faute de quoi il sera procéder à leur fermeture.

Article 17.- Le présent arrêté sera publié et exécuté à la diligence du Ministre du Tourisme.

Donné à la Primature, à Port-au-Prince, le **……**, An 208ème de l'Indépendance.

Par :

Le Premier Ministre — Laurent Salvador LAMOTHE

La Ministre du Tourisme — Stéphanie BALMIR VILLEDROUIN

ANNEXE

Les établissements d'hébergement en Haïti seront classés en 5 catégories qui s'exprimeront en hibiscus. De l'hôtel 1 hibiscus à l'hôtel 5 hibiscus.

A - Méthodologie

La classification des hôtels évalue les hôtels selon les axes suivants :

I- Les équipements

II- Services à la clientèle

III- Accessibilité

IV- Développement durable

Pour pouvoir être classé, un établissement doit remplir toutes les exigences minimales correspondant à la catégorie visée. Exigences qui s'articulent autour de ces axes. Le nombre d'hibiscus sera indiqué sur un panonceau placé sur la façade extérieure de l'hôtel.

B- Explications relatives à la grille de classement

1) La colonne ***statut de critère*** , se réfère au caractère ***obligatoire*** ou ***facultatif*** de chaque critère. Les critères obligatoires sont notés d' **X**., et les critères facultatifs sont notés d'un **O**. Les cases identifiées par **NA** (Non applicable) ne doivent pas être pris en compte pour le critère et la catégorie concernée.

2) A chaque critère correspond un nombre de point apparaissant dans la colonne « ***points*** ».

TABLEAU DE CLASSEMENT HOTELIER TABLEAU DE CLASSEMENT HOTELIER

A- EXTÉRIEURS DE L'HOTEL								
CRITÈRES DE CLASSEMENT	**Statut du critère**	**Points**	***1**	****2**	***** 3**	****** 4**	******* 5**	**Précisions**
Existence d'un enseigne en bon état	**X**	3	**x**	**x**	**x**	**x**	**x**	
Les extérieurs et façades sont propres	**X**	3	**x**	**x**	**x**	**x**	**x**	
Le stationnement est surveillé (gardien de sécurité ou caméra de surveillance)	**X ou 0**	3	**0**	**0**	**x**	**x**	**x**	
Le stationnement est propre	**X**	3	**0**	**0**	**x**	**x**	**x**	
B- ESPACES COMMUNS								
1-Hall de réception								
Existence d'un Hall de réception	***X***	**3**	**x**	**x**	**x**	**x**	**x**	Ou espace d'accueil pour 1 et 2
Hall de réception et salons :								
D'au moins 9 M^2 plus 1 M^2 par chambre au delà de 20 jusqu'à un maximum exigible de 30 M^2 (6 X 5 M)			**x**					
D'au moins 30 M^2, plus 1 M^2 par chambre au-delà de 30 jusqu'à un maximum exigible de 50 M^2 (7 X 7M)				**x**				
D'au moins 30 M^2, plu 1 M^2 par chambre au-delà de 20, jusqu'à un maximum exigible de 80 M^2 (9 X 9 M)					**x**			
120 M^2 (12 X 10 M)						**x**		
160 M^2 (12 X 13.3 M)							**x**	
L'espace d'accueil est ordonné et propre	**X**	**3**	**x**	**x**	**x**	**x**	**x**	
Accès à l'hôtel indépendant au cas où l'exploitation comprend également au même niveau un restaurant ou un café	**X ou 0**	3	**0**	**0**	**x**	**x**	**x**	Le client de l'hôtel, pour accéder à la réception, ne doit pas avoir à traverser la salle de restaurant ou de café. Une séparation physique des zones n'est cependant pas obligatoire car l'entrée (hall) de l'hôtel peut desservir l'ensemble des services de l'hôtel, du restaurant

Climatisation ou ventilation dans le hall de réception	X	3	x	x	x	x	x	ou aération naturelle
Mise à disposition de chariots à bagage ou service valet	X ou 0	2	0	0	x	x	x	
Ascenseurs obligatoires dans les immeubles comprenant :								
Trois (3) niveaux (2 étages) ou plus	X ou 0	3	0	0	0	x	x	
Monte charge ou 2ème ascenseur	X ou 0	3	0	0	0	x	x	
Quatre (4) niveaux (3 étages) ou plus	X ou 0	1	0	0	x	x	x	
Trois (3) niveaux (2 étages) ou plus	X ou 0	3	0	0	0	x	x	
Monte charge ou 2ème ascenseur	X ou 0	3	0	0	0	x	x	
2-Salon								
Existence d'un espace salon	X ou 0	3	0	0	x	x	x	
Climatisation ou ventilation de l'espace salon	X	3	0	0	x	x	x	ou aération naturelle
Les installations et les équipements sont propres et en bon état	X	3	0	0	x	x	x	
3-Restaurant								
Existence d'un espace restaurant	X ou 0	3	0	0	x	x	x	
Climatisation ou ventilation de l'espace restaurant	X	3	x	x	x	x	x	ou aération naturelle
Identification espace fumeur et non fumeur	X	3	0	0	x	x	x	
Les horaires de tous les services sont affichés	X	3	x	x	x	x	x	
Mise à disposition d'équipement pour bébé : chaise haute,	X ou 0	3	0	0	x	x	x	
Les installations et les équipements de l'ensemble sont propres et en bon état	X	3	x	x	x	x	x	
4-Sanitaires								
Sanitaire commun mixte homme –femme	X	5	x	x	NA	NA	NA	
Sanitaire séparé homme – femme	X ou 0	5	0	0	x	x	x	
Présence de produits hygiénique (savon antibactérien - papier hygiénique)	X	5	x	x	x	x	x	
Présence d'un système de séchage des mains	X	5	x	x	x	x	x	
Eau courante	X	5	x	x	x	x	x	
Les installations sanitaires sont propres et en bon état	X	5	x	x	x	x	x	
5-Téléphonie								
Téléphone à disposition 24h/24h à la réception	X	3	x	x	x	x	x	

Centre d'affaires (fax- numériseur – photocopieuse – équipements informatiques)	**X ou 0**	**3**	**0**	**0**	**0**	**x**	**x**	
Accès internet dans les parties communes	**X ou 0**	**3**	**0**	**0**	**x**	**x**	**x**	
6-Sécurité- espaces communs								
Agent de sécurité à l'entrée de l'hôtel	**X ou 0**	**5**	**0**	**0**	**x**	**x**	**x**	
Système d'alarme incendie	**Xou 0**	**5**	**x**	**x**	**x**	**x**	**x**	
Extincteur (1 minimum pour 10 chambres) si aucun autre système de sécurité	**X**	**5**	**x**	**x**	**x**	**x**	**x**	
Escaliers de secours dans les hôtels de plus de 2 niveaux	**X**	**5**	**x**	**x**	**x**	**x**	**x**	
Détecteur de fumée dans les couloirs et partie communes	**X**	**3**	**x**	**x**	**x**	**x**	**x**	
Caméra de surveillance dans les espaces communs	**X ou 0**	**5**	**0**	**0**	**0**	**x**	**x**	
Groupe électrogène de secours	**X**	**5**	**x**	**x**	**x**	**x**	**x**	
Eclairage en bon état de fonctionnement dans les couloirs, dégagements et locaux communs	**X**	**5**	**x**	**x**	**x**	**x**	**x**	
Trousse de premier soin disponible à la réception	**X**	**5**	**x**	**x**	**x**	**x**	**x**	
Docteur sur appel en cas d'urgence	**X ou 0**	**5**	**x**	**x**	**x**	**x**	**x**	
Coffre fort disponible à la réception sur demande	**X ou 0**	**5**	**0**	**0**	**x**	**x**	**x**	
C- CHAMBRES								
1-Superficie utile minimum des chambres, sanitaires non compris en M^2								
Chambre à 1 personne	**X**	**2**	**16 (4 X 4)**	**20 (4 X 5)**	**20 (4 X 5)**	**30 (5 X 6)**	**30 (5 X 6)**	
Chambre à 2 personnes	**X**	**2**	**20 (4 X 5)**	**20 (4 X 5)**	**30 (5 X 6)**	**36 (6 X 6)**	**42 (6 X 7)**	
Chambre à 3 personnes	**X**	**2**	**30 (5 X 6)**	**30 (5 X 6)**	**36 (6 X 6)**	**42 (6 X 7)**	**49 (7 X 7)**	
Chambre à 4 personnes	**X**	**2**	**30 (5 X 6)**	**36 (6 X 6)**	**42 (6 X 7)**	**49 (7 X 7)**	**56 (8 X 7)**	
1-Literie								
Tailles de lit 1 personne	**X**	**1**	**x**	**x**				
1 personne : 90 x 200								
: 100x200	**X**	**1**			**x**	**x**	**x**	

Tailles de lit 2 personnes								
140x200	X	1	x	x				
160x200	X	1	0	0	x	x	x	
Respect des dimensions minimales suivantes des lits dans 100% des inventaires	X	1	x	x	x	x	x	
Lit supplémentaire pour bébé	X ou 0	3	0	0	0	x	x	**à mentionner à la réservation**
Fourreau	X	5	x	x	x	x	x	
drap plat	X	5	x	x	x	x	x	
Couvre-lit	X	5	x	x	x	x	x	
Couvre-lit ou couverture propre et en bon état	X	5	x	x	x	x	x	
Taies d'oreiller	X	5	x	x	x	x	x	
Taies d'oreillers propres et en bon état	X	5	x	x	x	x	x	
Possibilité d'obtenir des couvertures supplémentaires	X	5	x	x	x	x	x	sur demande pour les catégories 1,2 et 3 obligatoire dans 100% des chambres pour les catégories 4 et 5
Possibilité d'obtenir des oreillers supplémentaires	X	5	x	x	x	x	x	sur demande pour les catégories 1,2 et 3 obligatoire dans 100% des chambres pour les catégories 4 et 5
Le linge de lit est propre et en bon état	X	5	x	x	x	x	x	
Serviette de bain en quantité suffisante (au moins 1 par personne)	X	5	x	x	x	x	x	
Tapis de bain	X	5	x	x	x	x	x	
Les serviettes de bain sont propres et en bon état	X	5	x	x	x	x	x	
Possibilité d'obtenir des serviettes de bain supplémentaires	X	5	x	x	x	x	x	sur demande pour les catégories 1,2 et 3 obligatoire dans 100% des chambres pour les catégories 4 et 5
2-Equipements mobiliers								
Table de chevet	X	3	x	x	x	x	x	
Table\bureau	X	3	x	x	x	x	x	
Table basse	X	3	x	x	x	x	x	
Chaises	X	3	x	x	x	x	x	
Miroir	X	3	x	x	x	x	x	
Miroir en pied	X ou 0	3	0	0	x	x	x	
Étagères	X	3	x	x	x	x	x	
Penderie ouvert ou système équivalent	X	3	x	x	x	x	x	
Penderie fermée	X ou 0	3	0	0	0	x	x	

Cintre de qualité en nombre suffisant	X	3	x	x	x	x	x	
Poubelle	X	3	x	x	x	x	x	
Mini bar	X ou 0	3	0	0	0	x	x	
Cafetière	X ou 0	3	0	0	0	x	x	
Bouilloire (thé)	X ou 0	3	0	0	0	x	x	
Les équipements mobiliers sont propres et en bon état	X	5	x	x	x	x	x	
3-Equipements électriques de la chambre								
Éclairage général de la chambre est en bon état	X	3	x	x	x	x	x	
Lampe de bureau	X ou 0	3	0	0	x	x	x	
Lampe de chevet	X	3	x	x	x	x	x	
Prise de courant libre supplémentaire près de la table ou du bureau	X ou 0	3	0	0	x	x	x	
L'ensemble des équipements électriques est propre, fonctionnel et en bon état	X	5	x	x	x	x	x	
Télévision couleur	X ou 0	3	0	0	x	x	x	
Accès aux chaines de télévision internationales	X ou 0	3	0	0	x	x	x	
Radio –réveil dans toutes les chambres	X ou 0	3	0	0	x	x	x	
L'ensemble des équipements électriques est propre, fonctionnel et en bon état	X	5	x	x	x	x	x	
4-Téléphonie et communication								
Téléphone dans la chambre avec accès extérieur	X ou 0	3	0	0	x	x	x	
Intercom	X ou 0	3	0	0	x	x	x	
Chambre équipée d'une prise internet ou d'accès sans fil	X ou 0	3	0	0	x	x	x	
5-Sécurité- chambre								
Coffre fort dans la chambre	X ou 0	3	0	0	0	x	x	
Œil de Judas- porte principale sur couloir	X ou 0	3	0	0	x	x	x	
Détecteur de fumée	X	3	x	x	x	x	x	
Dispositifs complémentaires de sécurité dans la chambre (double serrure)	X	5	x	x	x	x	x	
Plan d'évacuation en cas d'incendie	X	5	x	x	x	x	x	
6-Confort nmb p00-								
Ventilation des chambres	X	2	x	x	x	x	x	
Climatisation des chambres	X ou	5	0	0	x	x	x	
Obscurcissement de la chambre (volet roulant, persienne) ou (rideau, doubles rideaux)	X	3	x	x	x	x	x	
Moustiquaire	X	3	x	x	x	x	x	
Isolation acoustique	X	3	0	0	0	x	x	
7-Equipements complémentaires								

Stylo et bloc-notes	X ou 0	2	0	0	0	x	x	
Equipements de repassage individuel	X ou 0	2	0	0	0	x	x	
Nécessaire de couture	X ou 0	2	0	0	0	0	x	
Nécessaire de cirage de chaussures offert	X ou 0	2	0	0	0	0	x	
8-Sanitaires et équipements								
Salle d'eau équipée de douche ou baignoire, WC et lavabo	X	2	x	x	x	x	x	
Miroir	X	2	x	x	x	x	x	
Tapis de bain	X	2	x	x	x	x	x	
Porte serviette ou crochet	X	2	x	x	x	x	x	
Goblet ou verre	X	2	x	x	x	x	x	
Serviettes de bain	X	2	x	x	x	x	x	
Rouleau de papier hygiénique de réserve	X	2	x	x	x	x	x	
Poubelle	X	2	x	x	x	x	x	
Pantoufle	X ou 0	2	0	0	0	0	x	
Ventilation obligatoire (naturelle ou mécanique) des W.C et salle de bain	X	2	x	x	x	x	x	
Eau courante chaude et froide 24h\24h	X	2	x	x	x	x	x	
Robinet mélangeur	X ou 0	2	0	0	x	x	x	
2 points lumineux dont 1 sur lavabo	X ou 0	2	0	0	x	x	x	
Prise de courant rasoir	X ou 0	2	0	0	x	x	x	
Sèche cheveux	X ou 0	2	0	0	0	0	x	
Produits d'accueil (savon, gel, shampoing.. bonnet de douche)	X	2	x	x	x	x	x	minimum 2 pour 1,2,3 et trois (3) produits pour 4 et 5
D-Cuisine et dépendances								
Sol antidérapant	X ou 0	5	0	0	x	x	x	
Système d'évacuation rapide et efficace des eaux résiduaires et des eaux de lavage	X ou 0	3	0	0	x	x	x	
Système d'aération et de ventilation	X	2	x	x	x	x	x	
Moustiquaires sur les fenêtre et ouvertures	X	2	x	x	x	x	x	
Porte battante à double accès	X ou 0	2	0	0	x	x	x	
Lave -main équipée en produit d'hygiène;	X	2	x	x	x	x	x	
Espace pour la préparation des légumes avec matériel nécessaire	X ou 0	2	0	0	x	x	x	
Chambres froides, les réfrigérateurs et les congélateurs sont équipés de thermostats et de voyants lumineux.	X ou 0	2	0	0	x	x	x	
Espace isolée réservée à la plonge vaisselle	X	2	x	x	x	x	x	

Les produits de nettoyage sont stockés de façons adéquates	X	2	x	x	x	x	x	
Les bacs à ordures sont dotés d'un système de commande à pied	X	2	x	x	x	x	x	
2-Les dépendances								
L'espace est propre et rangé	X	2	x	x	x	x	x	
Système d'aération et de ventilation	X	2	x	x	x	x	x	
Comprend un réfectoire ou salle de repos	X	2	x	x	x	x	x	
Des sanitaires séparés hommes/ femmes	X	2	x	x	x	x	x	
Eau courante disponible en tout temps	X	2	x	x	x	x	x	
Toilettes munis de cuvettes et balayettes	X	2	x	x	x	x	x	
E- Boutique souvenirs (si existant)								
Espace boutique	X ou 0	3	0	0	0	x	x	
Espace boutique est clairement identifié	X	3	X	x	x	x	x	
Climatisation/ ventilation	X	3	x	x	x	x	X	
installations et les équipements de l'ensemble sont propres et en bon état	X	3	x	x	x	x	x	
Les articles vendus sont représentatifs du territoire et de ses atouts	X	3	x	x	x	x	x	
Les produits sont présentés sur du matériel adapté	X	3	x	x	x	x	x	
L'origine des produits provenant des producteurs locaux est indiquée	X	3	x	x	x	x	x	
L'éclairage de la boutique est adapté	X	3	x	x	x	x	x	
F-SERVICE À LA CLIENTÈLE								
1-Personnel								
La tenue du personnel est propre et soignée	X	5	x	x	x	x	x	
Le personnel est identifié par un badge	X	2	x	x	x	x	x	
Le personnel de réception parle au moins une langue étrangère	X	2	x	x	x	x	x	
Le personnel de réception parle deux langues étrangères (dont l'anglais)	X	2	x	x	x	x	x	
2- Information et communication								
Existence et utilisation d'un support d'information commerciale au choix (dépliants, site internet, site du ministère.)	X	2	x	x	x	x	x	
Support d'information commerciale dans une langue étrangère	X ou 0	2	0	0	x	x	x	
Support d'information commerciale dans deux langues étrangères	X ou 0	2	0	0	x	x	x	dont le français

Site internet en deux langues	X ou 0	2	0	0	x	x	x	dont le français
Les informations diffusées sont actualisées et correspondent aux prestations de l'établissement	X	5	x	x	x	x	x	
3-Traitement de la réservation								
La réservation est toujours possible pendant les heures d'ouverture de la réception	X ou 0	2	0	0	x	x	x	
La réservation est toujours possible 24h/24h et 7j/7j qu'elle soit numérique ou verbale	X ou 0	2	0	0	x	x	x	
Confirmation détaillée de la réservation par e-mail, sms, ou fax dans un délai de 24 heures	X ou 0	2	0	0	x	x	x	
4-Services Divers								
Service de conciergerie	X ou 0	2	0	0	0	x	x	
Le personnel est capable d'informer le client sur les offres locales	X ou 0	2	0	0	x	x	x	
Paiement possible par carte de crédit	X ou 0	2	0	0	x	x	x	
Possibilité d'effectuer un change de devises	X ou 0	2	0	0	x	x	x	
Mise à disposition d'un questionnaire de satisfaction pour les clients	X	2	x	x	x	x	x	
Système de collecte et de traitement des réclamations reçues dans l'établissement	X	2	x	x	x	x	x	
Service de repassage	X ou 0	3	0	0	X	x	x	
Service de blanchisserie (client- Retour dans l'heure qui suit)	X ou 0	3	0	0	X	x	x	
Sauna	X ou 0	3	0	0	X	x	x	
Piscine	X ou 0	3	0	0	X	x	x	
Restaurant proposant des spécialités haïtiennes	X ou 0	3	0	0	x	x	x	
Salles de banquets et de conférence	X ou 0	3	0	0	0	X	X	
Spa	0	3	0	0	0	0	X	
Salle de détente (billard, tennis de table..)	X ou 0	3	0	0	0	X	X	
Salle de remise en forme	X ou 0	3	0	0	0	0	X	
Soins esthétiques	X ou 0	3	0	0	0	0	X	
Coiffeur	X ou 0	3	0	0	0	0	X	
Possibilité de massage détente	0	3	0	0	0	0	X	

Possibilité d'animateur en salle de remise en forme	0	3	0	0	0	0	X	
Service de réservation d'activités extérieures	0	3	0	0	0	X	X	
Service de garderie pour enfants	0	3	0	0	0	0	X	
5-Service restauration- petit déjeuner et boisson								
Petit-déjeuner servi en salle	X	3	x	x	x	x	x	
Possibilité de plateau-repas ou « En-Cas » en dehors des heures d'ouverture du restaurant	X ou 0	3	0	0	x	x	x	
Petit-déjeuner pouvant être servi dans les chambres	X ou 0	4	0	0	x	x	x	
Mini bar ou boisson	X ou 0	2	0	0	0	0	x	
Service du midi pendant 2 heures au moins	X ou 0	3	0	0	x	x	x	
Service du soir pendant 3 heures au moins	X ou 0	3	0	0	x	x	x	
ACCESSIBILITÉ ET ENVIRONEMENT								
1-Accessibilité aux personnes handicapées et ou à mobilité réduite								
Entrée adaptée aux personnes à mobilité réduite	X	2	x	x	x	x	x	
Disponibilité de chambres adaptées aux personnes handicapées et ou à mobilité réduite	X ou 0	3	0	0	x	x	x	
Aménagement général pour personne à mobilité réduite	X ou 0	3	0	0	x	x	x	
2-Environnement et Développement durable								
NON Utilisation de charbon de bois	X	10	x	x	x	x	x	
Parties communes équipées à 100% d'ampoules basse consommation	X ou 0	3	0	0	x	x	x	
Chambres équipées à 100% d'ampoules de basse consommation	X ou 0	3	0	0	x	x	x	
Système de gestion des déchets	X ou 0	3	0	0	0	x	x	
Service de ramassage des déchets	X	5	x	x	x	x	x	

Critères "obligatoires"	X
Critères "facultatifs"	0
Critères "Non Applicables"	NA