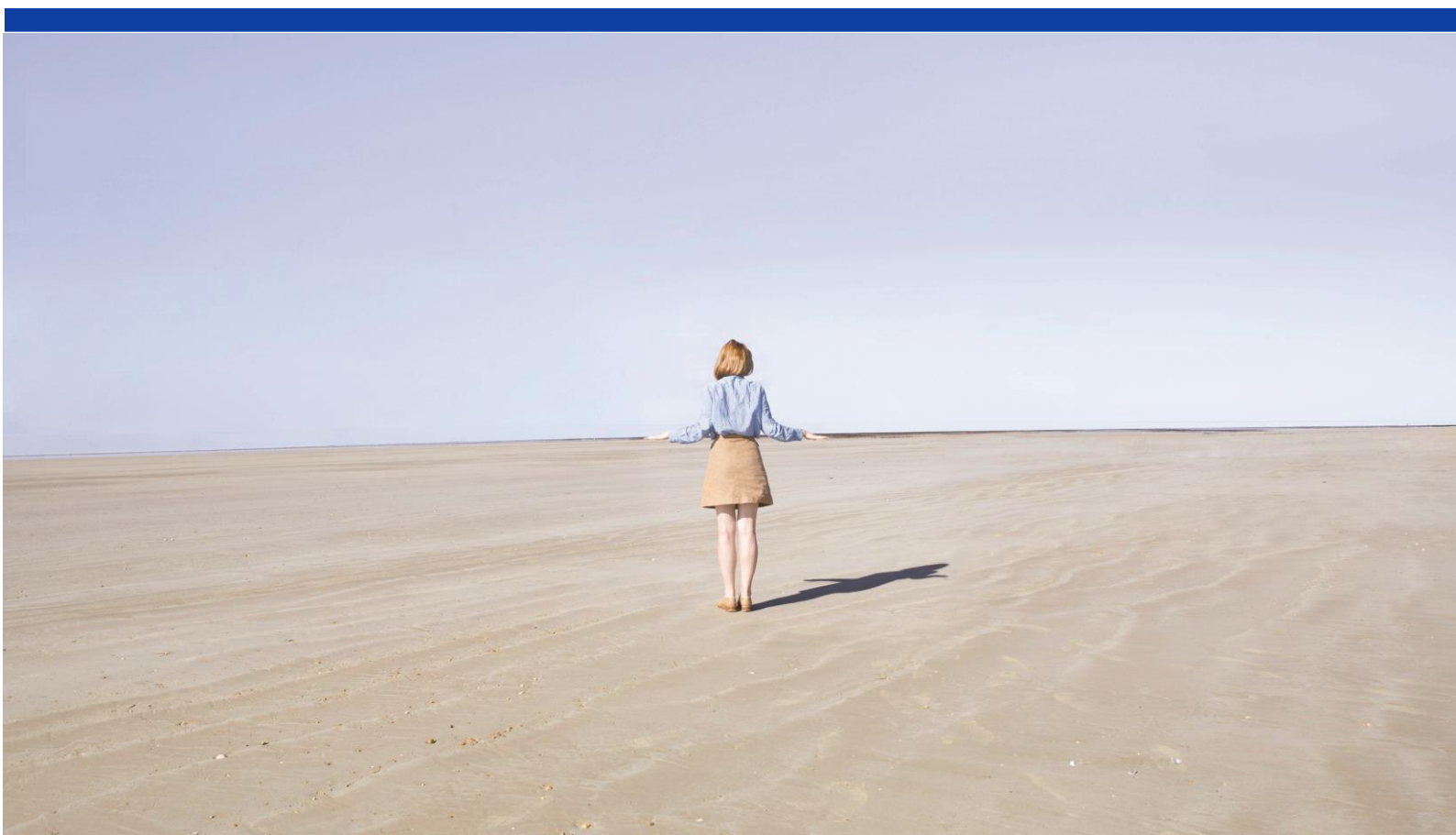


# ATOUT FRANCE

Agence de développement  
touristique de la France



## Guide 2019 du tableau de classement des résidences de tourisme

Indice de révision : 0 - entrée en vigueur au 1<sup>er</sup> juillet 2019

<b>INTRODUCTION ET ENJEUX</b>	<b>4</b>
<b>01-PRINCIPES GENERAUX</b>	<b>6</b>
<b>02- METHODE DE VALIDATION DES PRE-REQUIS ET CRITERES DU REFERENTIEL DE CLASSEMENT</b>	<b>13</b>
PRE REQUIS	13
CHAPITRE 1 : Equipements	15
Extérieurs de la résidence	15
Logement ( = Unité d'habitation)	21
Equipements spécifiques	45
CHAPITRE 2 : Service au Client	51
Qualité et fiabilité de l'information client	51
Traitement de la réservation	53
Réception et Accueil	54
Chapitre 3 : Accessibilité et développement durable	62
Accessibilité aux personnes handicapées et/ou à mobilité réduite	62
Environnement et Développement Durable	63
<b>03- METHODE DE SELECTION DES LOGEMENTS</b>	<b>68</b>
Chapitre 1 : Principes de sélection des logements	68
Chapitre 2 : Echantillonnage des logements	69
<b>RENSEIGNEMENTS</b>	<b>71</b>
Atout France	71
Direction Générale des Entreprises	71
Comité français d'accréditation (COFRAC)	71

# INTRODUCTION ET ENJEUX

Nota – Statut de ces dispositions : informatives

# Introduction et enjeux

L'hébergement est une composante fondamentale du secteur du tourisme : il est un des équipements fondamentaux qui structure une destination touristique, il est indispensable à l'accueil des touristes et à l'attractivité des territoires.

Le touriste est le visiteur qui passe au moins une nuitée hors de son environnement habituel.

La grille de classement des résidences de tourisme constitue un modèle vertueux d'amélioration continue de la qualité de l'offre d'hébergement.

Faire classer son hébergement c'est s'assurer d'une meilleure commercialisation auprès des prescripteurs nationaux et internationaux, ainsi que des clientèles touristiques qui effectuent la majorité de leurs transactions directement en ligne sur internet.

Le classement a pour ambition de donner des repères fiables aux consommateurs et ce, quelle que soit la gamme de produit offerte ou la clientèle visée.

\*\*\*\*

## **Objet du guide de contrôle du classement des résidences de tourisme :**

Il apporte les précisions complémentaires qui ne figureraient pas dans le tableau de classement des résidences de tourisme homologué par l'arrêté du 10 avril 2019 et nécessaires à l'organisme évaluateur de la conformité pour effectuer la visite d'évaluation mentionnée aux articles D. 321-4 et D. 321-5 du code du tourisme.

Dans le présent document, les mots « l'organisme évaluateur » désignent l'organisme évaluateur précité.

# 01 PRINCIPES GENERAUX

# 01-Principes généraux

Le présent guide a pour référence l'arrêté du 10 avril 2019 fixant les normes et la procédure de classement des résidences de tourisme, publié au *Journal Officiel* du 12 avril 2019.

**Observations liminaires :** le code du tourisme définit la résidence de tourisme classée et précise le cadre juridique de sa gestion.

Les articles L. 321-1 et suivants du code du tourisme fixent le cadre légal de la résidence de tourisme classée.

Celle-ci est définie à l'article D. 321-1 du code du tourisme comme étant « *un établissement commercial d'hébergement classé, faisant l'objet d'une exploitation permanente ou saisonnière. Elle est constituée d'un ou plusieurs bâtiments d'habitation individuels ou collectifs regroupant, en un ensemble homogène, des locaux d'habitation meublés et des locaux à usage collectif. Les locaux d'habitation meublés sont proposés à une clientèle touristique qui n'y élit pas domicile, pour une occupation à la journée, à la semaine ou au mois. Elle est dotée d'un minimum d'équipements et de services communs. Elle est gérée dans tous les cas par une seule personne physique ou morale* ».

En outre, selon l'article D. 321-2, 2° de ce code, la gestion est assurée pour l'ensemble de la résidence de tourisme par une seule personne physique ou morale, liée par un contrat de louage ou mandat aux copropriétaires ou associés des sociétés d'attribution.

## LE CLASSEMENT D'UNE RESIDENCE DE TOURISME AU SENS DU CODE DU TOURISME

Comme indiqué précédemment, seul l'établissement répondant aux caractéristiques fixées par l'article D. 321-1 précité du code du tourisme peut prétendre à un classement.

Le pré-requis n°1 du référentiel de classement reprend cette définition.

A ce pré-requis s'ajoutent les pré-requis n°2 et n°3 figurant en pages 13 et 14.

## POINTS DE VIGILANCE

Si l'organisme évaluateur constate en cours d'inspection que tout ou partie des pré-requis n'est pas observé par l'établissement concerné (c'est-à-dire que l'établissement n'est pas éligible au classement), il interrompt sa visite et dépose sur la plateforme Atout France un rapport défavorable, précisant quelle disposition n'est pas respectée.

L'organisme d'inspection veillera dans ce cas précis à invalider tout ou partie des pré-requis lors de la saisie en ligne et à renseigner la case « *Commentaire général* », afin de pouvoir éditer un rapport défavorable.

**Attention** : la visite de l'établissement n'est pas interrompue et se poursuit jusqu'à son terme lorsque les critères du référentiel de classement, autres que les pré-requis précités, ne sont pas satisfaits.

## **LES LOGEMENTS : UNITES D'HABITATION**

Le code du tourisme renvoie à la commercialisation de « locaux d'habitation » et non de « lit » (qui se trouve être un meuble de l'unité d'habitation).

Le tableau de classement des résidences de tourisme fait quant à lui référence au logement. Les logements sont des unités d'habitation au sens des dispositions des articles 6 et 7 de l'arrêté du 10 avril 2019.

Attention : les logements non gérés par l'exploitant ne doivent pas être comptabilisés dans le classement car l'organisme évaluateur ne peut pas les visiter. Le total des logements indiqué dans le rapport d'inspection doit donc être le total des logements confiés en gestion à l'exploitant et non le total de tous les lots de la résidence.

### **Notion de pièce**

On entend par pièce d'habitation, une pièce distincte séparée d'une autre pièce par une cloison fixe.

Exemple : un logement « deux pièces » séparé par une cloison mobile est à considérer comme un studio.

### **Typologie à prendre en compte**

Il convient de prendre en compte la typologie des appartements, telle que déclarée par l'exploitant.

### **Cabine et/ou coin montagne**

La surface de la cabine est intégrée à la surface du logement. Le nombre de lits susceptibles d'être présents doit être en corrélation avec la surface totale, la catégorie de classement et la capacité d'accueil du logement.

Un couchage n'est autorisé que dans une pièce d'habitation avec un ouvrant extérieur : la cabine n'est donc pas considérée comme une pièce d'habitation indépendante.

## **DANS LE CADRE DE LA PROCEDURE DE MODIFICATION OU DE RETRAIT DE LA DECISION INDIVIDUELLE DE CLASSEMENT (ART. 4 DE L'ARRETE DU 10 AVRIL 2019)**

- L'organisme évaluateur respecte le délai de réponse imparti fixé par Atout France. Il ne peut disposer d'un délai supérieur à trois semaines pour procéder à la régularisation du certificat de visite (cas - avant le prononcé de la décision de classement) ;
- l'organisme évaluateur rectifie son certificat de visite et le transmet à Atout France dans un délai maximum de trois semaines (cas- après le prononcé du classement ; v. sur ce point le document « Fiches informatives relatives au classement des résidences de tourisme » disponible sur [www.classement.atout-france.fr](http://www.classement.atout-france.fr)).
- En l'absence d'accord exprès de l'exploitant, Atout France notifie par LRAR (lettre recommandée avec accusé de réception) le retrait de la décision de classement (cas 1 et cas 2- après le prononcé de la décision de classement ; v. sur ce point le document « Fiches informatives relatives au classement des résidences de tourisme » disponibles sur [www.classement.atout-france.fr](http://www.classement.atout-france.fr)).

### **RAPPEL SUR LA PROCEDURE DE CLASSEMENT**

Les organismes évaluateurs sont tenus d'informer leurs clients sur la procédure à effectuer jusqu'à l'obtention de leur classement ainsi que sur les conditions du maintien de leur classement durant la période des 5 ans de validité de la décision prise par Atout France.

Le prédiagnostic doit être saisi en ligne via le compte de l'exploitant sur [www.classement.atout-france.fr](http://www.classement.atout-france.fr) pour pouvoir déclencher une visite d'inspection.

Le certificat de visite est renseigné en ligne sur [www.classement.atout-france.fr](http://www.classement.atout-france.fr) et transmis sous forme numérique à l'exploitant dans les 15 jours suivant la visite.

### **ELEMENTS COMPLEMENTAIRES POUVANT ETRE APPORTES SUITE A LA VISITE**

**La visite d'évaluation s'effectue in situ. Elle implique un déplacement de l'organisme évaluateur dans la résidence de tourisme. Il ne peut, en aucun cas, être utilisé un dispositif de type Web caméra, drone ou tout autre procédé ayant le même effet.**

**L'établissement doit être ouvert à la clientèle le jour de la visite.**

Des éléments factuels peuvent être apportés dans un délai de 15 jours ouvrés après la visite. L'organisme de contrôle vérifie que la visite initiale permet de valider l'ensemble des exigences ; dans tous les cas, une contre-visite peut être organisée dans ce même délai.



A titre d'exemples, il peut s'agir de factures, d'un bon à tirer pour des éditions, de documents internes (livret d'information donné au personnel, affichage, feuille de présence à une sensibilisation réalisée en interne, etc.).

Cette tolérance de prise en compte d'éventuelles factures n'est valable que pour les petits équipements, lorsque le dit équipement est remis contre acquittement des frais. Cependant une telle pratique ne doit pas être systématique : les équipements et services doivent être constatés sur place au moment de l'inspection.

Si un nouveau rapport est émis, celui-ci doit être conforme aux exigences de la norme NF EN ISO CEI 17020.

Il est précisé que le cabinet de contrôle dispose d'un délai de 15 jours ouvrés pour renseigner en ligne le certificat de visite sur la plateforme Atout France. En aucun cas, le fait d'apporter des preuves complémentaires ou de réaliser une contre-visite n'allonge cette période.

\*A noter que la validation de critères sur simple facture ou devis n'est pas tolérée pour les critères fortement impactant tels que : gros œuvre, remise en état, défaillance de la propreté, dégâts quelconques.

## LES PRE-REQUIS ET LES STATUTS DES CRITERES

**PRQ (Pré-requis)** : le « PRQ » n'est pas compensable. Si les PRQ ne sont pas validés, le classement ne pourra pas être prononcé.

**ONC (Obligatoire non compensable)** : le critère « ONC » ne peut être compensé par trois fois plus de points optionnels. Si ces points « ONC » ne sont pas validés, le total des points obligatoires à respecter ne pourra pas être atteint et le classement ne pourra pas être prononcé.

**AJO (A justifier obligatoirement lors de la visite)** : l'inspecteur doit apporter des précisions dans la case « Commentaires » portant sur les éléments pris en compte pour valider le critère à l'aide d'une description précise et étayée. Il est très fortement recommandé de conserver des supports photographiques dans votre dossier concernant ces critères afin de les tenir à la disposition des évaluateurs du COFRAC - Comité Français d'Accréditation – ou de tout autre organisme européen signataire de l'accord multilatéral pris dans le cadre de la coordination européenne des organismes d'accréditation, lors de leurs évaluations.

**NA (Non applicable)** : dans certains cas, l'établissement n'est pas pénalisé s'il ne dispose pas d'un service ou d'un équipement visé par le critère ; les points correspondant au critère sont alors déduits du total des points à obtenir.

**X (obligatoire)** : le critère est obligatoire pour la catégorie visée, la compensation par 3 fois plus de points optionnels est possible dans la limite de 5% maximum du total des points obligatoires à atteindre.

**O (optionnel)** : le critère est à la carte/optionnel.

## L'EVALUATION DE L'ETAT ET DE LA PROPETE

La notion d'état : un élément en bon état est un élément non altéré dans sa constitution et ses propriétés physiques ou mécaniques.

La notion de propreté : elle est constatée lors de la visite d'inspection par l'absence ou la défaillance d'entretien constatée au sein des différents locaux et équipements.

L'inspecteur devra constater l'absence de saletés, de peintures écaillées, de moquettes tâchées, de moisissures, de faïence cassée... Ces exemples constituent une liste non exhaustive. L'organisme évaluateur doit apprécier l'aspect général des locaux et de l'équipement concerné, les considérer comme acceptables ou non acceptables du fait d'une défaillance d'entretien.

## MODALITES DE CALCUL DES POINTS

Pour obtenir le classement dans une catégorie donnée, il faut :

- 1) **valider impérativement** et sans possibilité de compensation les 54 points correspondant aux **12 critères obligatoires non compensables** (ONC) suivants : 14, 19, 36, 50, 63, 71, 72, 73, 74, 76, 110, 115.
- 2) **atteindre un nombre de points minimum (addition des points obligatoires et à la carte)**, à raison de :

- 100% des points affectés aux critères obligatoires, avec une marge de 5%. Les points obligatoires perdus doivent être compensés par trois fois plus de points « à la carte » ;

*NB : les points « à la carte » utilisés pour cette compensation ne sont pas ceux pris en compte pour la validation des points « à la carte » faisant l'objet des pourcentages ci-dessous.*

- 5%, 10%, 20%, 30% et 40% des points affectés aux critères « à la carte » correspondant respectivement aux catégories 1\*, 2\*, 3\*, 4\* et 5\*.

**Un établissement qui ne valide pas le nombre de points correspondant aux critères obligatoires non compensables et/ou ne recueille pas le nombre suffisant de points obligatoires et de points « à la carte » ne peut obtenir le classement.**

Le nombre total de points obligatoires et « à la carte » à atteindre peut varier selon les cas particuliers ainsi que certains critères (indication dans le descriptif du critère du présent guide ou dans la colonne « Précisions » du tableau de classement).

## **LA VALIDATION DES EQUIPEMENTS ET DES SERVICES DANS LES LOGEMENTS**

Pour être validé, l'équipement doit être constaté dans chaque logement inspecté et le service dispensé au sein de l'établissement.

# 02 METHODE DE VALIDATION DES PRE-REQUIS ET DES CRITERES

- Pré-Requis
- Chapitre 1 : Equipements
- Chapitre 2 : Service au Client
- Chapitre 3 : Accessibilité et développement durable

# 02- Méthode de validation des pré-requis et critères du référentiel de classement en résidence de tourisme

## ⇒ PRE REQUIS

- 1. Prérequis N°1** : la résidence comporte des bâtiments d'habitation individuels ou collectifs regroupant, en un ensemble homogène, des locaux d'habitation meublés et des locaux à usage collectif. Les locaux d'habitation meublés sont loués à une clientèle touristique qui n'y élit pas domicile.

La résidence doit répondre à la définition réglementaire de l'article D. 321-1 du code du tourisme : « La résidence de tourisme est un établissement commercial d'hébergement classé, faisant l'objet d'une exploitation permanente ou saisonnière. Elle est constituée d'un ou plusieurs bâtiments d'habitation individuels ou collectifs regroupant, en un ensemble homogène, des locaux d'habitation meublés et des locaux à usage collectif. Les locaux d'habitation meublés sont proposés à une clientèle touristique qui n'y élit pas domicile, pour une occupation à la journée, à la semaine ou au mois. Elle est dotée d'un minimum d'équipements et de services communs. Elle est gérée dans tous les cas par une seule personne physique ou morale ».

- 2. Prérequis N°2** : la résidence comporte au moins un total de 50 lits

Hors application de l'article 2 du décret n°2011-545 du 18 mai 2011.  
Les lits d'appoints sont comptabilisés dans le nombre total de lits.

Pour rappel 50 lits = 50 personnes susceptibles d'être accueillies.  
Exemple : Un lit double = 2 lits

**3. Prérequis N°3 : si la résidence est placée sous le régime de la copropriété ou sous le régime des sociétés d'attribution d'immeubles en jouissance à temps partagé, alors elle justifie qu'elle satisfait à son obligation de location d'au moins 70% de ses locaux d'habitation pour une durée minimum de 9 ans.**

En application de l'art. D. 321-2 du code du tourisme, le seuil est porté à 55% pour :

- les résidences exploitées depuis plus de 9 ans.
- les résidences non classées répondant aux caractéristiques fixées à l'article D. 321-1 du code du tourisme exploitées depuis plus de 9 ans.

A justifier par une preuve documentaire.

Il est indispensable de procéder à la vérification documentaire des numéros des lots et non des noms des propriétaires.

Lors de la visite, demander une liste des baux ou mandats prouvant la mise à disposition des logements par les propriétaires ou les statuts dans le cas d'un régime de société d'attribution d'immeubles en jouissance à temps partagé défini par la loi n° 86-18 du 6 janvier 1986.

## ⇒ CHAPITRE 1 : EQUIPEMENTS

### | Extérieurs de la résidence

#### **4. Existence de la signalétique privée de l'établissement dans les zones privatives extérieures de la résidence**

- Méthodologie d'évaluation :

Il s'agit de la signalétique extérieure qui indique clairement le parcours client à la clientèle (affichage, totem d'information, panneaux de signalétique, indications écrites...).

Si l'établissement n'a pas de zones privatives extérieures, le critère est considéré acquis. L'évaluation de la signalétique ne comprend pas l'évaluation de l'enseigne qui fait l'objet d'une validation spécifique. Pour que le critère soit validé, la signalétique extérieure doit être identifiable par le client.

Le critère est réputé acquis si la réglementation locale ne permet pas la présence d'une telle signalétique.

#### **5. Existence d'une enseigne en bon état**

- Méthodologie d'évaluation :

Pour que le critère soit validé, l'enseigne doit être visible depuis l'extérieur. L'enseigne doit être en bon état et clairement lisible (toutes les lettres présentes et non dégradées par exemple). Si l'enseigne est lumineuse, l'ensemble des lettres doit être éclairé. Le terme « enseigne » est pris au sens large, c'est-à-dire un affichage visible du nom commercial.

#### **6. Parc ou jardin (au minimum 200 m2)**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérifier la cohérence avec la déclaration fournie dans le pré-diagnostic transmis, à l'aide de mesures, vérification sur plan, etc...

Le jardin doit être accessible à l'ensemble des clients.

#### **7. Mise en valeur des bâtiments par végétation ou fleurissement**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérifier la présence d'élément végétal ou de fleurs qui mettent en valeur le bâtiment. Pour les contrôles effectués en période hivernale, le constat de la présence de jardinières ou autres éléments permettant de supposer qu'un effort de valorisation par le fleurissement existe, doit être effectué (fleurlissement sur la façade par exemple).

## **8. Existence d'un éclairage approprié et en bon état**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérifier si les abords, parking, entrée, terrasse bénéficient d'un dispositif d'éclairage. Un éclairage est approprié lorsqu'il permet au client de lire l'affichage des informations utiles à quelque heure que ce soit mais aussi lorsqu'il permet de se diriger vers l'entrée de l'établissement sans problème. A la demande de l'organisme évaluateur, l'exploitant apporte les photos nécessaires à la justification de ce critère, en particulier lorsqu'il fait nuit.

Le critère devient non applicable en l'absence d'extérieurs.

## **9. Navette privée d'accès à la résidence**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.*

- Méthodologie d'évaluation :

Service de transport collectif organisé et pris en charge par l'établissement pour le compte de sa clientèle.

L'organisme évaluateur vérifie le caractère réel et effectif du service. Ce service peut être exécuté par un prestataire extérieur. Il convient cependant de vérifier la nature pérenne du contrat de prestation. Un système établi de navettes partagées valide le critère.

## **10. Les extérieurs du bâtiment doivent être propres et en bon état**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérifier l'état et la propreté des extérieurs du bâtiment. Les extérieurs concernent les chemins d'accès, les terrasses... Faire une vérification complète des extérieurs.

En cas de doute sur un élément de propreté ou d'état conjoncturel, interroger le responsable sur les impondérables intervenus récemment (intempéries...), ainsi que sur les solutions de remise en état sous un délai de 15 jours lorsque les dégâts sont légers. Dans ce cas, l'exploitant doit apporter la preuve de leur mise en oeuvre. Lorsque les dégâts sont plus importants, l'organisme évaluateur devra procéder à une nouvelle visite.

Le critère devient non applicable en l'absence d'extérieurs.

## **11. Les jardins et mobiliers doivent être propres et en bon état**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérifier l'état et la propreté des jardins et mobiliers. Les jardins et mobiliers concernent tous les espaces verts, les mobiliers de jardin (salon de jardin, coussins, parasols...).

En cas de doute sur un élément de propreté ou d'état conjoncturel, interroger le responsable sur les impondérables intervenus récemment (intempéries...), ainsi que sur les solutions de remise en état sous un délai de 15 jours lorsque les dégâts sont légers. Dans ce cas, l'exploitant doit apporter la preuve de leur mise en oeuvre. Lorsque les dégâts sont plus importants, l'organisme évaluateur devra procéder à une nouvelle visite.

Le critère devient non applicable en l'absence d'extérieurs.



## **12. Façades propres et en bon état**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérifier la propreté et l'état des façades. Il s'agit de vérifier que la façade est régulièrement entretenue et que les murs ne sont pas anormalement endommagés.

L'organisme évaluateur doit faire un tour complet des extérieurs. En cas de doute sur un élément de propreté ou d'état conjoncturel, interroger le responsable sur les impondérables intervenus récemment (intempéries...), ainsi que sur les solutions de remise en état sous un délai de 15 jours lorsque les dégâts sont légers. Dans ce cas, l'exploitant doit apporter la preuve de leur mise en oeuvre. Lorsque les dégâts sont plus importants, l'organisme évaluateur devra procéder à une nouvelle visite.

---

### Hall de réception et accueil

---

## **13. Entrée de la résidence indépendante et privative**

- Méthodologie d'évaluation :

Pour accéder à la résidence, le client ne doit pas avoir à traverser la salle de restaurant ou de café (si existante). Une séparation physique des zones n'est cependant pas obligatoire car l'entrée (hall) de la résidence peut desservir l'ensemble des services de la résidence, du restaurant ou du bar.

## **14. La tenue du personnel d'accueil doit être propre et soignée**

*ONC : Critère obligatoire et non compensable.*

- Méthodologie d'évaluation :

Il s'agit d'avoir une vision d'ensemble concernant la tenue du personnel.

## **15. Existence d'un système de chauffage en état de fonctionnement dans le hall**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification de l'existence d'un chauffage en état de fonctionnement par tout moyen de preuve, tel par exemple qu'un carnet d'entretien ou une attestation établie par un professionnel qualifié.

Ce critère est réputé acquis pour les départements suivants : Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte.

## **16. Existence d'un système de climatisation en état de fonctionnement dans le hall**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification de l'existence d'un système de climatisation en état de fonctionnement par tout moyen de preuve tel que, par exemple, un carnet d'entretien ou une attestation établie par un professionnel qualifié.

Ce critère est réputé acquis pour les lieux suivants : Saint Pierre et Miquelon, la haute montagne (>1500 mètres d'altitude), ainsi que les établissements saisonniers hivernaux (ouverture entre le mois d'octobre et le mois de mars inclus).

## **17. Superficie minimum du hall d'accueil + espaces salons/salle petit-déjeuner respectée**

- Méthodologie d'évaluation :

Il s'agit de toute la surface et non pas uniquement de la surface réservée aux clients.

Déclaration de la surface et vérification sur place.

Surface minimale à respecter par niveau d'étoile :

1\* : Minimum 20m<sup>2</sup>

2\* : Minimum 30m<sup>2</sup>

3\* : Minimum 60m<sup>2</sup>

4\* : Minimum 70m<sup>2</sup>

5\* : Minimum 90m<sup>2</sup>

## **18. Surface totale majorée**

- Méthodologie d'évaluation :

Bonification de 1 point par tranche de 10 % de surface supplémentaire, plafonnée à 5 points.

Déclaration de la surface et vérification sur place.

Surfaces majorées respectivement pour chaque catégorie et par tranche de 10 % :

1\* : 22m<sup>2</sup>, 24m<sup>2</sup>, 26m<sup>2</sup>, 28m<sup>2</sup>, 30m<sup>2</sup>

2\* : 33 m<sup>2</sup>, 36m<sup>2</sup>, 39m<sup>2</sup>, 42m<sup>2</sup>, 45 m<sup>2</sup>

3\* : 66 m<sup>2</sup>, 72 m<sup>2</sup>, 78 m<sup>2</sup>, 84 m<sup>2</sup>, 90 m<sup>2</sup>

4\* : 77 m<sup>2</sup>, 84 m<sup>2</sup>, 91 m<sup>2</sup>, 98 m<sup>2</sup>, 105 m<sup>2</sup>

5\* : 99 m<sup>2</sup>, 108 m<sup>2</sup>, 117 m<sup>2</sup>, 126 m<sup>2</sup>, 135 m<sup>2</sup>

## **19. L'ensemble constitué par l'espace bar, la salle petit déjeuner (si existante), le salon et le hall d'accueil doit être propre et en bon état**

*ONC : Critère obligatoire et non compensable.*

- Méthodologie d'évaluation :

La vérification comprend l'examen des espaces suivants : le bar, la salle de petit déjeuner (si existante), le salon et le hall d'accueil de l'établissement. Il s'agit d'avoir une vision d'ensemble tout en s'appuyant sur des éléments factuels. Faire un tour complet des espaces comprenant

un examen des murs, des sols, du mobilier et des équipements. S'assurer que l'espace est propre, correctement entretenu et que le mobilier n'est pas altéré ou hors d'usage. L'organisme évaluateur devra constater une absence de saletés sur les murs, de peintures écaillées, de papier peint abimé, de carrelage cassé, de moquette tâchée, de traces de moisissures, d'humidité... La liste est non exhaustive.

## **20. Mise à disposition d'un téléphone en libre accès pour les appels d'urgence**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.*

- Méthodologie d'évaluation :

Mise à la disposition des clients d'un téléphone accessible pour passer des appels d'urgence (pompiers, SAMU, police...). L'information doit être portée à la connaissance du client.

Ce critère est validé si tous les logements sont équipés d'un téléphone immédiatement disponible pour passer des appels d'urgence.

## **21. Mise à disposition de chariot à bagages propre et en bon état**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place. A demander si non observé. Il doit y avoir au moins un équipement dédié.

Les objets « pouvant servir le cas échéant » à transporter du matériel ne sont pas acceptés pour valider le critère.

## **22. Mise à disposition de boissons froides ou boissons chaudes**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérifier le système mis en place pour proposer des boissons froides ou des boissons chaudes à la clientèle. Le critère est considéré comme validé en présence d'équipements ou de services ayant une fonction similaire ou de qualité supérieure (exemples : room service existant, bar, minibar dans tous les logements, présence de plateaux de courtoisie avec a minima une bouilloire dans tous les logements).

## **23. Présence d'un défibrillateur visible et disponible**

- Méthodologie d'évaluation :

L'emplacement choisi doit être signalisé de manière claire et les salariés doivent être informés.

#### **24. Sanitaire commun homme - femme (point d'eau, patère, poubelle, miroir obligatoire)**

- Méthodologie d'évaluation :

Sanitaires mis à la disposition de la clientèle de la résidence dans les espaces communs de l'établissement. Vérifier l'existence et le bon fonctionnement du point d'eau, ainsi que l'existence de la patère, de la poubelle et du miroir qui sont des éléments obligatoires pour valider le critère. Sanitaires séparés hommes / femmes pour les catégories 4\* et 5\*.

#### **25. Eclairage en état de fonctionnement dans les couloirs, dégagements et locaux communs**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérifier l'état de fonctionnement de l'éclairage dans les couloirs, dégagements et locaux communs accessibles à la clientèle.

#### **26. Accès internet par un réseau local sans fil (WiFi) dans les espaces communs**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.*

- Méthodologie d'évaluation :

La connexion doit permettre au minimum la possibilité de consulter des courriels en bas débit. 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. Tester et vérifier la capacité de l'établissement à mettre à disposition un réseau local sans fil 24/24 dans les parties communes.

#### **27. Accès internet par un réseau local sans fil (WiFi) gratuit dans les espaces communs**

- Méthodologie d'évaluation :

La connexion offerte gratuitement par l'établissement doit permettre au minimum la possibilité de consulter des courriels en bas débit. Tester et vérifier la capacité de l'établissement à mettre à disposition gratuitement un réseau local sans fil 24/24 dans les parties communes. Les points se cumulent avec le critère précédent. Ce critère concerne la gratuité de l'équipement.

## | Logement (= Unité d'habitation)

---

### Surfaces habitables coin cuisine compris en m<sup>2</sup> (hors sanitaires)

---

Lorsqu'une surface au sol est mesurée, une tolérance de 10 cm est acceptée sur la longueur et sur la largeur entre la surface déclarée par l'exploitant et la surface effectivement mesurée par l'organisme évaluateur accrédité.

#### **28. Surface de base minimum d'un logement composé d'une seule pièce d'habitation pour une ou deux personnes (studio ou T1)**

- Méthodologie d'évaluation :

Surface exigée pour une ou deux personnes. Les surfaces des logements sont déclarées dans le pré-diagnostic saisi en ligne par l'exploitant.

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Lorsque l'exploitant a commis une erreur de relevé de superficie dans son déclaratif, il y a la possibilité de procéder à des mesures de surfaces complémentaires posant question sans que ces logements ne soient ajoutés à l'échantillonnage. Il s'agit simplement de procéder à des relevés de surface complémentaires afin de vérifier les surfaces en cas d'erreur dans le déclaratif de l'exploitant.

La surface au sol est mesurée. La hauteur sous plafond ne peut être inférieure à 1,80m pour comptabiliser une surface. Les rangements ou placards sont pris en compte dans les surfaces. Surface minimale à respecter par niveau d'étoile :

- 1\* : Minimum 10m<sup>2</sup>
- 2\* : Minimum 12m<sup>2</sup>
- 3\* : Minimum 15m<sup>2</sup>
- 4\* : Minimum 18m<sup>2</sup>
- 5\* : Minimum 20m<sup>2</sup>

#### **29. Superficie minimum de (des) la (les) chambre(s) supplémentaire(s) à additionner avec la ligne du dessus**

- Méthodologie d'évaluation :

Surface exigée pour une 1 à 2 personnes (à partir du T2). Les surfaces des logements sont déclarées dans le pré-diagnostic saisi en ligne par l'exploitant.

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Lorsque l'exploitant a commis une erreur de relevé de superficie dans son déclaratif, il y a la possibilité de procéder à des mesures de surfaces complémentaires posant question sans que ces logements ne soient ajoutés à l'échantillonnage. Il s'agit simplement de procéder à des relevés de surface complémentaires afin de vérifier les surfaces en cas d'erreur dans le déclaratif de l'exploitant.

La hauteur sous plafond ne peut être inférieure à 1,80m pour la mesure des logements. La surface des logements se mesure par référence aux mesures du sol. Les rangements ou placards sont pris en compte dans les surfaces.

Surface minimale à respecter par niveau d'étoile :

- 1\* : Minimum 8m<sup>2</sup>

- 2\* : Minimum 8m<sup>2</sup>
- 3\* : Minimum 9m<sup>2</sup>
- 4\* : Minimum 10m<sup>2</sup>
- 5\* : Minimum 12m<sup>2</sup>

### **30. Surface additionnelle de la pièce d'habitation par personne supplémentaire (au-delà des deux premières personnes par pièce d'habitation dans la limite de 4 personnes de 1\* à 4\* et dans la limite de 3 personnes en 5\*)**

- Méthodologie d'évaluation :

En 1\*, 2\*, 3\*, 4\* : il est toléré un maximum de quatre couchages par pièce d'habitation .

En 5\* : il est toléré un maximum de trois couchages par pièce d'habitation.

Lorsque l'exploitant a commis une erreur de relevé de superficie dans son déclaratif, il y a la possibilité de procéder à des mesures de surfaces complémentaires posant question sans que ces logements ne soient ajoutés à l'échantillonnage. Il s'agit simplement de procéder à des relevés de surface complémentaires afin de vérifier les surfaces en cas d'erreur dans le déclaratif de l'exploitant.

La hauteur sous plafond ne peut être inférieure à 1,80m pour la mesure des logements. La surface des logements se mesure par référence aux mesures du sol. Les rangements ou placards sont pris en compte dans les surfaces.

Surface minimale à respecter par niveau d'étoile :

1\* : + 3m<sup>2</sup>

2\* : + 3m<sup>2</sup>

3\* : + 3m<sup>2</sup>

4\* : + 3m<sup>2</sup>

5\* : + 3m<sup>2</sup>

### **31. Surface totale minimum du logement conforme**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.*

- Méthodologie d'évaluation :

Pour les logements T2 et plus, les surfaces habitables requises peuvent être globalisées (réparties différemment par pièce) hors sanitaires dans la limite de 7m<sup>2</sup> minimum par pièce.

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Dans le cadre du présent classement, il n'est pas autorisé de placer des couchages ailleurs que dans les pièces d'habitation comportant un ouvrant donnant sur l'extérieur.

La hauteur sous plafond ne peut être inférieure à 1,80m pour la mesure des logements. La surface des logements se mesure par référence aux mesures du sol. Les rangements ou placards sont pris en compte dans les surfaces.

Un "coin cabine" sans fenêtre ne constitue pas une pièce d'habitation principale. Sa surface est incluse dans celle de la pièce d'habitation où elle se trouve, en général le séjour (même s'il est en "second jour").

## 32. Surface totale majorée

- Méthodologie d'évaluation :

Bonification de 1 point par tranche de 10% de surface supplémentaire. La majoration constatée de 10% à 50% de la surface supplémentaire doit se trouver dans au moins 50% des logements pour valider le critère.

Attention : il ne s'agit pas de retrouver le pourcentage correspondant dans l'échantillonnage, mais de vérifier que cette majoration est disponible dans au moins 50 % des logements.

Bonification de 1 point par tranche de 10 % de surface supplémentaire.

Bonification de 2 points par tranche de 20 % de surface supplémentaire.

Bonification de 3 points par tranche de 30 % de surface supplémentaire.

Bonification de 4 points par tranche de 40 % de surface supplémentaire.

Bonification de 5 points par tranche de 50 % de surface supplémentaire, plafonnée à 5 points.

---

### Surfaces des sanitaires privatifs du logement en m<sup>2</sup> (salle d'eau et WC)

---

## 33. Surface minimale des sanitaires

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Lorsque l'exploitant a commis une erreur de relevé de superficie des sanitaires dans son déclaratif, il y a la possibilité de procéder à des mesures de surfaces complémentaires posant question sans que ces logements ne soient ajoutés à l'échantillonnage. Il s'agit simplement de procéder à des relevés de surface complémentaires afin de vérifier les surfaces en cas d'erreur dans le déclaratif de l'exploitant. La surface des logements se mesure par référence aux mesures du sol.

Pour la catégorie 1\* : surface minimale de 1,5 m<sup>2</sup>

Pour les catégories 2\* et 3\* : surface minimale de 1,75 m<sup>2</sup>

Pour les catégories 4\* et 5\* : surface minimale de 2 m<sup>2</sup>

---

### Equipements et mobiliers (dont électriques)

---

## 34. Logements avec balcon ou terrasse privée (3 m<sup>2</sup> minimum)

- Méthodologie d'évaluation :

Le critère est validé si au minimum 50% des logements sont équipés d'un balcon ou d'une terrasse privative d'au moins 3m<sup>2</sup>.

Attention : il ne s'agit pas de retrouver le pourcentage correspondant dans l'échantillonnage, mais de vérifier que cette majoration est disponible dans au moins 50 % des logements.

### **35. Logements avec balcon ou terrasse privée (3 m<sup>2</sup> minimum)**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Le critère est validé si 100% des logements sont équipés d'un balcon ou d'une terrasse privative d'au moins 3m<sup>2</sup>.

Les points se cumulent avec ceux du critère précédent.

### **36. Tous les logements sont propres et en bon état (murs, sol, plafond, ouvrant)**

*ONC : Critère obligatoire et non compensable.*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

La vérification comprend l'examen approfondi du logement. Il s'agit d'avoir une vision d'ensemble tout en s'appuyant sur des éléments factuels. Faire un examen complet des murs, sols, mobiliers et équipements... S'assurer que l'ensemble du logement est propre et correctement entretenu, que le mobilier n'est pas altéré, sale ou hors d'usage. Constater l'absence de saleté sur les murs, l'absence de peinture écaillée, de papier peint abimé ou déchiré, de carrelage cassé, de moquette tâchée, de moisissures...

### **37. Tous les logements sont équipés d'une télévision couleur avec télécommande**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités. Le fonctionnement est vérifié lors du contrôle dans les logements visités. Se référer au critère 38 pour les catégories 3\*, 4\* et 5\* car non applicable.

### **38. Tous les logements sont équipés d'une télévision couleur à écran plat**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités. Le fonctionnement est vérifié lors du contrôle des logements.

### **39. Possibilité d'accéder à des chaînes internationales ou thématiques**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités. Le service est vérifié lors du contrôle des logements. Au minimum 2 chaînes internationales ou thématiques sont requises



pour valider ce critère. La TNT valide ce critère si au moins deux chaînes internationales ou thématiques sont présentes dans l'offre.

#### **40. Radio ou support multi médias dans tous les logements**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités. Le fonctionnement est vérifié lors du contrôle des logements. Il s'agit de radios émises sur les fréquences FM. Radio sur télévision ou support multimédia équivalent accepté.

#### **41. Mise à disposition de vidéos sur la télévision ou TV connectée dans tous les logements**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités. Le fonctionnement est testé lors du contrôle des logements.

---

Literie

---

#### **42. Matelas haute densité ( densité > 30kg ) ou équivalent**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Les matelas à ressorts ou mini-ressorts ensachés ainsi que les matelas à mémoire de forme valident le critère. Vérifier les fiches techniques du matériel ou les factures si possible. Si l'exploitant n'a pas conservé de fiche technique, une attestation du fournisseur peut être acceptée. L'unité est en Kg/m<sup>3</sup>. Ce critère ne s'applique pas aux convertibles.

#### **43. Respect des dimensions minimales des lits dans 100% des logements :**

**Dimension minimale du lit double : 1,40 x 1,90**

**Dimension minimale des lits simples, jumeaux ou superposés ou appoint : 0,80 x 1,90**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Dimension minimale du lit double : 1,40 x 1,90

Dimension minimale des lits simples, jumeaux (twin), ou superposés ou appoints : 0,80 x 1,90

Les mesures correspondent à la dimension des matelas. Tous les couchages du logement doivent faire cette dimension minimum, y compris les canapés convertibles placés dans le salon. Les mesures correspondent à la dimension des matelas dans les catégories 1\* à 4\*. Ce critère n'est pas applicable en catégorie 5\* concernée par le critère suivant.

Les logements composés exclusivement de lits superposés ne sont pas autorisés pour valider le critère.

#### **44. Mise en place de lits aux dimensions majorées dans 100 % des logements**

**Dimension minimale du lit double : au moins 1,60 X 2,00**

**Dimension minimale des lits simples, jumeaux ou superposés ou appoint : au moins 0,90 x 2**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Dimension minimale du lit double : 1,60 x 2,00

Dimension minimale des lits simples, jumeaux (twin), superposés ou appoints : 0,90 x 2,00

Les mesures correspondent à la dimension des matelas. Les logements composés uniquement de lits superposés ne sont pas autorisés pour valider le critère.

#### **45. Présence de lits de grande taille (matelas d'une ou deux pièces de dimension minimum : 180 cm x 200 cm)**

- Méthodologie d'évaluation :

Bonification de :

- 1 point pour 10% des logements équipés
- 2 points pour 20% des logements équipés
- 3 points pour 30% des logements équipés
- 4 points pour 40% des logements équipés
- 5 points pour 50% des logements équipés.

Plafonné à 5 points.

Si présence de deux matelas jumeaux, l'ajout d'un sur-matelas devient obligatoire.

#### **46. Lit pour bébé et chaise haute sur demande dans le logement propre et en bon état**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.*

- Méthodologie d'évaluation :

Equipement mis à disposition dans le logement sur demande des clients.

Méthodologie d'évaluation : un minimum de stock est imposé, à savoir 2 lits bébé et 2 chaises hautes présents dans l'établissement pour les 30 premiers logements, puis au-delà, 1 lit bébé et 1 chaise haute par tranche de 30 logements, plafonné à 15 unités.

#### **47. Oreiller supplémentaire**

- Méthodologie d'évaluation :

Sur demande dans les catégories en 1\*, 2\* et 3\*.

A disposition dans 100 % des logements à partir de la catégorie 4 étoiles.

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Pour les catégories 1\*, 2\* et 3\* : vérifier qu'un stock est disponible. Il s'agit de pouvoir demander un oreiller supplémentaire pendant les horaires d'ouverture de la réception.

Pour les catégories 4\* et 5\* : Il s'agit de vérifier la présence d'oreillers supplémentaires par occupant possible du logement. La présence d'oreiller sur les lits doit être constatée pour valider le critère. Dans le cas de logements disposant d'un lit d'appoint, l'oreiller correspondant doit également être comptabilisé lors de la visite de contrôle.

## **48. Couverture supplémentaire**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

La présence d'une couette sur le lit valide ce critère (pas de couette supplémentaire).

Sur demande dans les catégories en 1\*, 2\* et 3\*.

Pour les catégories 1\*, 2\* et 3\* : vérifier qu'un stock est disponible. Il s'agit de pouvoir demander une couverture supplémentaire pendant les horaires d'ouverture de la réception.

A disposition dans 100 % des logements à partir de la catégorie 4\*.

Pour les catégories 4\* et 5\* : il s'agit de vérifier la présence de couvertures supplémentaires par lit du logement. Dans le cas de logements disposant d'un lit d'appoint, la couverture correspondante doit également être comptabilisée lors de la visite de contrôle.

## **49. Fourniture de linge de lit propre et en bon état**

- Méthodologie d'évaluation :

Ensemble constitué par les draps, couvertures, couettes, housses de couettes, couvre-lits, taies d'oreillers...

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités. Le contrôle de l'état et de la propreté consiste à évaluer l'ensemble du linge présent sur les lits. Il s'agit d'avoir une vision d'ensemble tout en s'appuyant sur des éléments factuels.

La méthode à adopter est la suivante : ouvrir et contrôler l'intégralité des draps du lit, regarder les taies d'oreillers, les housses, draps, alèses, couvertures, dessus de lit, les traversins. La présence d'une tâche, d'un trou, d'une décoloration des tissus n'est pas acceptée pour valider le critère.

Les informations (modalités, tarif...) concernant la fourniture de linge de lit doivent être clairement indiquées au client. La prestation est obligatoirement gratuite en 4\* et 5\*. Si les lits ne sont pas préparés : vérifier les stocks de fourniture du linge de lit.

## **50. La literie est propre et en bon état**

*ONC : Critère obligatoire et non compensable.*

- Méthodologie d'évaluation :

Ensemble constitué par les matelas et sommiers. Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Le contrôle de la literie porte sur le sommier, les matelas et éventuellement le sur-matelas.

La présence d'une tâche, d'un trou, d'une décoloration des tissus n'est pas acceptée pour valider le critère.

## **51. Existence de dispositif de protection de matelas (alèse ou housse de protection amovible)**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Vérifier l'existence d'une alèse ou housse de protection sur tous les matelas dans chacun des logements visités. Les protections en plastique ne sont pas acceptées.

## **52. Existence de dispositif de protection des oreillers (sous taies amovibles)**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Vérifier l'existence d'une sous-taie ou housse de protection sur les oreillers dans chacun des logements visités. Les protections en plastique ne sont pas acceptées.

## **53. Dispositif permettant de faciliter le changement du linge de lit dans 100% des logements**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Vérifier l'existence d'un dispositif permettant de faciliter le changement du linge de lit dans chacun des logements visités. Exemples : un dispositif de relevage du lit, un système de housse / dé-housse facilité, un système de fentes passe-mains ...

## **54. Tablette de chevet dans toutes les chambres du logement**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Pour les catégories 1\*, 2\*, 3\* et 4\* : au moins une tablette de chevet par lit du logement. Ainsi, pour un lit double, une seule tablette de chevet valide le critère en 1\*, 2\*, 3\* et 4\*.

Pour la catégorie 5\* : au moins une tablette de chevet par personne.

La présence de niche valide le critère si la niche permet la même fonction qu'une tablette.

## **55. Tous les éclairages fonctionnent et sont en bon état**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification de l'état et du fonctionnement de l'éclairage sur place dans l'échantillon des logements visités.

En cas de doute ou de non fonctionnement d'un élément de l'éclairage, si l'exploitant procède à la remise en fonctionnement de l'éclairage (ex : changement d'une ampoule) en présence de l'organisme évaluateur, le critère est validé.

## **56. Présence d'un éclairage central et d'un éclairage d'appoint en état de fonctionnement dans chaque pièce du logement**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification de l'état et du fonctionnement des éclairages sur place de chaque pièce (hors sanitaires) dans l'échantillon des logements visités.

## **57. Eclairage en tête de lit avec interrupteur indépendant**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place de l'existence et du fonctionnement dans l'échantillon des logements visités.

Le critère s'applique uniquement pour les couchages principaux situés dans la (ou les) chambre(s) du logement (les lits d'appoints ne sont pas concernés).

Dans le cas d'un lit double dans les chambres, l'équipement doit être constaté des deux côtés du lit pour valider le critère.

Dans le cas d'un logement de type studio, l'équipement devra être constaté à proximité immédiate du couchage lorsqu'il s'agit d'un canapé convertible, au moins d'un côté, pour valider le critère.

S'il existe une liseuse par personne, alors le critère est validé.

## **58. Liseuse orientable en tête de lit**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place de l'existence et du fonctionnement dans l'échantillon des logements visités.

La liseuse est un dispositif d'éclairage spécifique orientable qui permet de lire sans éclairer le reste de la chambre. La présence de deux liseuses orientables est requise pour un lit double.

Dans le cas d'un lit double dans les chambres, l'équipement doit être constaté des deux côtés du lit pour valider le critère.

Dans le cas d'un logement de type studio, l'équipement devra être constaté à proximité immédiate du couchage lorsqu'il s'agit d'un canapé convertible, au moins d'un côté, pour valider le critère.

## **59. Prise de courant libre d'utilisation dans le logement**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place de l'existence et du fonctionnement dans l'échantillon des logements visités.

Pour les catégories 1\*, 2\*, 3\* : 1 prise libre d'utilisation exigée.

Pour les catégories 4\*, 5\* : 2 prises libres d'utilisation exigées.

Les prises multiples ou socles mobiles ne sont pas acceptés pour valider le critère.

Les prises murales USB sont acceptées pour valider le critère.

## **60. Prise de courant supplémentaire, libre d'utilisation, située près du lit, table ou bureau**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place de l'existence et du fonctionnement dans l'échantillon des logements visités.

La prise de courant supplémentaire doit être libre d'utilisation et située près du lit principal, de la table ou du bureau. Les prises multiples ou socles mobiles ne sont pas acceptés pour valider le critère. Les prises murales USB sont acceptées pour valider le critère. La prise de courant est différente de celle(s) utilisée(s) pour valider le critère 59.

## **61. Interrupteur éclairage central près du lit (Va et vient)**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place de l'existence et du fonctionnement dans l'échantillon des logements visités.

Le va-et-vient doit commander l'éclairage principal du logement dans le cas d'un studio ou de chaque chambre dans le cas d'un appartement de plusieurs pièces. Le va-et-vient doit permettre d'éteindre l'éclairage de la pièce depuis le lit. Il peut s'agir de l'éclairage central ou des appliques lorsqu'il y en a.

Le critère s'applique uniquement pour les couchages principaux situés dans la (ou les) chambre(s) du logement (les lits d'appoints ne sont pas concernés). Dans le cas d'un logement de type studio, l'équipement devra être constaté à proximité immédiate du couchage lorsqu'il s'agit d'un canapé convertible, au moins d'un côté, pour valider le critère.

## **62. Variateur permettant de moduler l'intensité lumineuse de l'éclairage central**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place de l'existence et du fonctionnement dans l'échantillon des logements visités. Le variateur est un interrupteur spécifique capable de diminuer ou d'augmenter l'intensité lumineuse.

### **63. Tous les équipements et mobiliers sont propres et en bon état**

*ONC : Critère obligatoire et non compensable*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Vérification des équipements et mobiliers dans tous les logements visités (le contrôle comprend l'intégralité des pièces du logement hors sanitaires).

Le constat de mobilier ou équipement cassé, déboîté, sale n'est pas accepté pour valider le critère. De même, par exemple, des rideaux déchirés, troués ou salis, des vitres sales...

### **64. Penderie linéaire (en cm) par logement, équipée d'au minimum 5 cintres de qualité non dépareillés**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

La penderie doit être équipée d'au minimum 5 cintres non dépareillés dont 2 cintres à pinces.

Les cintres métalliques en fil de fer type "pressing" ne sont pas acceptés pour valider le critère.

### **65. Penderie linéaire fermée (en cm) équipée d'au minimum 6 cintres de qualité non dépareillés**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

La penderie doit être fermée par une porte (coulissante ou non) et équipée d'au minimum 6 cintres non dépareillés dont 2 cintres à pinces.

Les exigences peuvent être globalisées sur tout le logement.

Exemple : en 4\*, s'il y a deux chambres dans le logement, il est demandé pour chaque chambre 75 cm de rayonnage linéaire dans l'ensemble du logement. Il faut donc mesurer 150 cm de penderie.

Les cintres métalliques en fil de fer type "pressing" ne sont pas acceptés pour valider le critère.

### **66. Rangement étagé à plat pour le linge (en cm) par chambre**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Possibilité de répartir entre les différentes pièces.

Les exigences peuvent être globalisées sur tout le logement, à l'exclusion des mètres linéaires de rangement à plat déjà occupés de l'espace cuisine/coin cuisine, salle de bain, TV, Hifi....

Exemple : en 4\*, s'il y a deux chambres dans le logement, il est demandé pour chaque chambre 110 cm de rayonnage linéaire dans l'ensemble du logement. Il faut donc mesurer 220 cm de rangement à plat.

## **67. Présence d'une table et assises correspondant à la capacité d'accueil du logement**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Il s'agit de vérifier l'existence d'une table et d'assises correspondant à la capacité d'accueil du logement.

## **68. Présence de fauteuils ou canapé dans l'espace salon propre et en bon état**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Pour les catégories 1\*, 2\*, 3\* : au minimum une banquette ou un fauteuil.

Pour les catégories 4\* et 5\* : au minimum une banquette ou deux fauteuils.

Les canapés type convertibles sont acceptés.

## **69. Table basse ou desserte supplémentaire en bon état**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

La desserte doit pouvoir servir à poser divers objets dessus.

## **70. Miroir (en pied obligatoire pour les 4\* et 5\*)**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Le miroir doit se trouver dans la partie chambre ou dans les espaces communs (hors sanitaires)

Un miroir présent dans la partie sanitaires (salle d'eau ou WC) ne valide le critère pour aucune des catégories. Miroir en pied obligatoire pour les 4\* et 5\*.

---

### Cuisine ou coin cuisine

---

## **71. Présence d'une cuisine ou d'un coin cuisine dans tous les logements**

*ONC : Critère obligatoire et non compensable.*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Un coin cuisine propose un maximum de fonctions et de rangements sur un espace réduit.



## **72. Tous les équipements de la cuisine ou du coin cuisine sont propres et en bon état**

*ONC : Critère obligatoire et non compensable.*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Le contrôle des équipements de la cuisine ou du coin-cuisine porte sur l'intégralité des équipements et des installations : robinet, joints, poignées de placards, évier, mobilier, électroménager...

La présence d'une tâche, moisissure, saleté, d'un équipement cassé ou détérioré n'est pas acceptée pour valider le critère.

## **73. Equipement minimum : évier avec robinet mélangeur ou mitigeur, plaque de cuisson (minimum 2 foyers à gaz ou électrique), réfrigérateur, placards, propres et en bon état**

*ONC : Critère obligatoire et non compensable..*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Tous les équipements doivent être propres et en bon état. Un minibar ne valide pas le critère réfrigérateur.

## **74. Quantité de vaisselle de table minimum par personne, au moins : 2 verres, 2 assiettes, 1 petite tasse, 2 grandes cuillères, 2 petites cuillères, 2 couteaux, 2 fourchettes, 1 bol ou 1 grande tasse propres et en bon état**

*ONC : Critère obligatoire et non compensable.*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Vaisselle non dépareillée obligatoire rangée dans un range couverts. Quantité à vérifier en fonction de la capacité d'accueil du logement. La vaisselle doit être, dans son intégralité, propre et en bon état. En cas d'éléments manquants, l'exploitant devra présenter des stocks de réserve suffisants.

## **75. Mise à disposition d'un kit vaisselle composé d'au minimum : 1 torchon propre et en bon état, 1 éponge neuve, du liquide vaisselle, pastilles lave-vaisselle**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Lorsque le logement ne propose pas de lave-vaisselle, les pastilles lave-vaisselle ne sont pas comprises dans la validation du critère. En cas d'éléments manquants, l'exploitant devra présenter des stocks de réserve suffisants.

Si le kit est payant, il peut être proposé à la réception et le critère est alors validé dans l'échantillon. Vérifier que l'information est bien portée à la connaissance de la clientèle.

## **76. Equipement minimum pour la préparation des repas : 1 saladier, 1 plat allant au four, 2 casseroles, 1 poêle, 1 couvercle, 1 dessous de plat, propres et en bon état**

*ONC : Critère obligatoire et non compensable.*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Tous les équipements doivent être propres et en bon état. En cas d'éléments manquants, l'exploitant devra présenter des stocks de réserve suffisants.

## **77. Hotte aspirante**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Une hotte aspirante est un équipement qui permet d'évacuer les émanations d'une cuisine grâce à un dispositif électrique. La hotte aspirante peut être de différentes sortes : encastrable, tiroir ou casquette... Le type de hotte aspirante en terme de design est libre.

## **78. Une poubelle fermée**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

La poubelle doit être fermée pour valider le critère. Une poubelle encastrable fermée ou dans un placard fermé valide également le critère.

## **79. Micro-ondes ou mini-four propre et en état de fonctionnement**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Les équipements doivent être propres et en bon état. Vérification du bon fonctionnement de chaque équipement.

## **80. Four propre et en état de fonctionnement**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Micro-ondes multifonctions grill accepté. Les critères peuvent se cumuler. Un micro-ondes multifonctions grill valide les critères 79 et 80.

## **81. Plaque vitrocéramique ou induction propre et en état de fonctionnement**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

La plaque vitrocéramique ou induction doit comporter a minima deux foyers de cuisson jusqu'à trois personnes et trois foyers minimum à partir de quatre personnes.

## **82. Lave-vaisselle à partir de 4 personnes**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Un lave vaisselle est requis à partir d'un logement 4 personnes pour les catégories 4 et 5 étoiles. Il est optionnel pour les autres catégories. Le lave-vaisselle peut avoir un format compact de sorte à pouvoir s'intégrer dans les espaces cuisine réduits.

Si la capacité d'accueil du logement est inférieure à 4 personnes et que le logement dispose d'un lave vaisselle, alors le critère est validé.

Le critère devient non applicable si la capacité d'accueil du logement est inférieure à 4 personnes et que le logement ne dispose pas de lave vaisselle.

## **83. Réfrigérateur avec compartiment congélateur ou conservateur propre et en état de fonctionnement**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Les équipements doivent être propres et en bon état. Vérification du bon fonctionnement de chaque équipement.

## **84. Réfrigérateur grande capacité propre et en état de fonctionnement (au moins 140l) pour les logements de 6 personnes et plus**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Les équipements doivent être propres et en bon état. Le réfrigérateur doit avoir une capacité minimum de 140 litres avec un compartiment congélateur ou conservateur.

Si la capacité d'accueil du logement est inférieure à 6 personnes et que le logement dispose d'un réfrigérateur grande capacité, alors le critère est validé.

Le critère devient non applicable si la capacité d'accueil du logement est inférieure à 6 personnes et que le logement ne dispose pas de réfrigérateur grande capacité.

## **85. Cafetière**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Il s'agit d'une cafetière électrique à filtre, ou équipement de gamme supérieure pour valider le critère. Une cafetière à piston ou à pression ne valide pas le critère.

## **86. Grille-pain**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

## **87. Bouilloire**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Avec plateau de courtoisie obligatoire en 5\*. Le plateau de courtoisie est généralement composé au minimum de : deux tasses, de sachets de thé, infusions, sucre, dosettes de café soluble (sauf si présence de machine à expresso).

## **88. Autocuiseur ou Faitout**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Le matériel proposé doit être adapté aux équipements proposés dans le logement.

## **89. Machine à expresso propre et en état de fonctionnement**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Les équipements doivent être propres et en bon état. Le nécessaire à café et les dosettes doivent être présents en 5\*. Si la machine fonctionne avec des dosettes, il s'agit de proposer des dosettes adaptées à la machine présente. Si le critère 89 est validé, alors le critère 85 est acquis.

---

## Téléphonie et communication

---

## **90. Téléphone dans le logement dédié à l'accès des services de la résidence**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Vérifier le fonctionnement du téléphone. Il s'agit d'un téléphone permettant de joindre directement les services de la résidence, a minima la réception.

## **91. Téléphone avec " Sélection directe à l'arrivée"**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Vérifier le fonctionnement du téléphone. Il s'agit de la capacité à pouvoir être joint directement de l'extérieur dans son logement sans passer par la réception. Pour la catégorie 5\* : téléphone sans fil obligatoire.

## **92. Accès internet par un réseau local sans fil (WiFi) dans tous les logements**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place du fonctionnement dans l'échantillon des logements visités.

La connexion doit permettre au minimum la possibilité de consulter des courriels (bas débit).

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.

## **93. Accès internet par un réseau local sans fil (WiFi) gratuit dans tous les logements**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place du fonctionnement dans l'échantillon des logements visités.

La connexion doit permettre au minimum la possibilité de consulter des courriels (bas débit).

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. Ce critère concerne la gratuité de l'équipement.

## **94. Accès internet filaire dans tous les logements (connexion haut débit)**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place du fonctionnement dans l'échantillon des logements visités.

Ce critère vise la possibilité de connexion en « haut débit ».

---

### Equipements sécurité des clients

---

## **95. Coffre fort dans tous les logements en état de fonctionnement**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification du fonctionnement sur place dans l'échantillon des logements visités.

## **96. Dispositif de sécurisation du logement**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Les dispositifs complémentaires communément recensés sont : cadenas sur serrure électronique, judas, verrou, entrebâilleur... Le dispositif complémentaire de sécurisation du logement doit être compatible avec les règles de sécurité.

## **97. Affichage visible des consignes de sécurité à chaque étage**

- Méthodologie d'évaluation :

Les consignes de sécurité doivent être affichées à chaque étage du (des) bâtiment(s) visé(s), à l'endroit le plus approprié (couloirs, coursives, intérieur des appartements...).

---

### Equipements pour le confort des clients

---

## **98. Existence d'un système de chauffage en état de fonctionnement**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Vérification du fonctionnement d'un chauffage par tout moyen de preuve tel que, par exemple, un carnet d'entretien ou une attestation établie par un professionnel qualifié.

Ce critère est réputé acquis pour les départements suivants : Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte.

## **99. Existence d'un système de climatisation en état de fonctionnement**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Vérification de l'existence d'un système de climatisation en état de fonctionnement par tout moyen de preuve tel que, par exemple, un carnet d'entretien ou une attestation établie par un professionnel qualifié.

Ce critère est réputé acquis pour les lieux suivants : Saint Pierre et Miquelon, la haute montagne (>1500 mètres d'altitude) ainsi que les établissements saisonniers hivernaux (ouverture entre le mois d'octobre et le mois de mars inclus).

## **100. Occultation opaque extérieure (volets roulants, persiennes, etc.) ou intérieure (rideaux, doubles rideaux, etc.) dans chaque pièce comportant un couchage**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification de l'existence d'une occultation opaque dans l'échantillon des chambres des logements visités.

Il s'agit de vérifier le dispositif (rideaux, doubles rideaux, etc.) dans chaque chambre du logement ou à toutes les fenêtres de la pièce d'habitation dans le cas d'un studio. Le dispositif doit couvrir toute la surface vitrée pour valider le critère.

## **101. Tous les logements sont équipés de double vitrage**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

La présence d'un dispositif répondant à des exigences égales ou supérieures permet de valider le critère (double fenêtrage, triple vitrage...).

---

### Equipements complémentaires

---

## **102. Mise à disposition d'une imprimante sur demande**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification des stocks concernant la mise à disposition des imprimantes sur demande. Au moins 3 équipements au total pour valider le critère. Si le service est proposé et clairement porté à la connaissance du client, le critère est validé.

## **103. Présence d'un guide de services présentant l'ensemble des services et tarifs de la résidence dans chaque logement**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Le support peut être papier ou numérique. Possibilité de le remettre au client à son arrivée avec le livret d'accueil.

## **104. Présence d'un guide de services présentant l'ensemble des services et tarifs de la résidence en 1 langue étrangère dans chaque logement**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Le support peut être papier ou numérique. Les points se cumulent avec la ligne précédente.

Possibilité de le remettre au client à son arrivée avec le livret d'accueil.

## **105. Mise à disposition d'un équipement de repassage individuel sur demande dans le logement**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification des stocks concernant la mise à disposition de table et fer à repasser sur demande.

Vérifier également que l'information est portée à la connaissance du client. Au moins 3 tables à repasser et 3 fers à repasser en état de fonctionnement mis à disposition de la clientèle pour valider le critère. En présence d'un service de blanchisserie, le critère est validé. Si le critère 106 est validé, alors ce critère est validé.

## **106. Matériel de repassage individuel en place dans 100% des logements**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

La présence de table + fer à repasser est obligatoire dans 100% des logements pour valider le critère. En présence d'un service de blanchisserie, le critère est validé.

Les points peuvent se cumuler avec ceux du critère précédent.

---

### Sanitaires privatifs du logement (salle d'eau et toilettes)

---

## **107. Présence d'une salle d'eau privative pour chaque logement ainsi équipée : salles de bains ou de douches équipées de douche ou baignoire (avec douchette), WC, lavabo, eau courante chaude et froide 24 heures sur 24, robinet mélangeur**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Jusqu'à 6 personnes inclus.

## **108. Présence de pare douche/baignoire**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.



Pour les salles de bains d'un logement destiné à l'accueil des personnes à mobilité réduite, les exploitants peuvent ne pas mettre de porte ou paroi pour ne pas gêner les utilisateurs, le critère étant donc validé si dans les autres logements visités, une porte ou une paroi est présente.

**109. Une salle d'eau supplémentaire, si logement de plus de 6 personnes, ainsi équipée : salles de bains ou de douches équipées de douche ou baignoire (avec douchette obligatoire), lavabo, eau courante chaude et froide 24 heures sur 24, robinet mélangeur**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Si la capacité d'accueil du logement est inférieure à 6 personnes et que le logement dispose d'une salle d'eau supplémentaire, alors le critère est validé.

Le critère devient non applicable si la capacité d'accueil du logement est inférieure à 6 personnes et que le logement ne dispose pas de salle d'eau supplémentaire.

**110. Tous les sanitaires sont propres et en bon état**

*ONC : Critère obligatoire et non compensable*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Contrôler le sol, le plafond, la paroi de douche (ou rideau de douche). Les murs sont propres et en bon état (absence de moisissures, saletés, traces de calcaire, cheveux...). Absence de carrelage cassé et de revêtement abimé.

**111. Mise en place de douches ou baignoires aux dimensions supérieures aux standards dans 100% des logements**

:

**Standards douches : 80cm x 80cm**

**Standards baignoires : 160cm x 70cm**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place des dimensions supérieures aux standards indiqués ci-dessous dans l'échantillon des logements visités.

Dimensions standards douches : 80cm x 80cm

Dimensions standards baignoires : 160cm x 70 cm

Des dimensions différentes mais totalisant une surface supérieure ou égale valident le critère (ex. : 70cm x 95 cm).

Une forme en 80x80 avec 1/4 de rond valide le critère.

### **112. A partir d'un logement 3 pièces**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Le critère n'est pas applicable dans le cas d'une salle de bain ouverte car le WC doit être indépendant et fermé.

Le critère passe en non applicable si l'appartement est adapté PMR.

Si le type du logement est inférieur à 3 pièces et que le logement dispose de toilettes séparées de la salle d'eau, alors le critère est validé.

Le critère devient non applicable si le type du logement est inférieur à 3 pièces et que le logement ne dispose pas de toilettes séparées de la salle d'eau.

### **113. A partir d'un logement 2 pièces**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Le critère n'est pas applicable dans le cas d'une salle de bain ouverte, car le WC doit être indépendant et fermé.

Le critère devient non applicable si l'appartement est adapté PMR.

Si le type du logement est inférieur à 2 pièces et que le logement dispose de toilettes séparées de la salle d'eau, alors le critère est validé.

Le critère devient non applicable si le type du logement est inférieur à 2 pièces et que le logement ne dispose pas de toilettes séparées de la salle d'eau.

### **114. Existence d'une douche et d'une baignoire séparées à partir de 3 pièces**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Une baignoire dotée d'une douchette ne valide pas le critère.

Si le type du logement est inférieur à 3 pièces et que le logement dispose d'une douche et d'une baignoire séparées, alors le critère est validé.

Le critère devient non applicable si le type du logement est inférieur à 3 pièces et que le logement ne dispose pas de douche et de baignoire séparées.

## **115. L'ensemble des équipements des salles de bains sont propres et en bon état**

*ONC : Critère obligatoire et non compensable.*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Constat de la propreté et de l'état de l'ensemble des équipements des salles de bains dans tous les logements contrôlés. Les murs, les sols, le mobilier, les équipements des sanitaires sont contrôlés ainsi que l'état de fonctionnement des appareils électriques. Constaté l'absence de mobiliers cassés ou déboîtés et l'absence de saletés pour valider le critère.

## **116. Eclairage principal et éclairage au dessus du lavabo**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

La salle de bain doit être dotée d'un éclairage principal en plus d'un éclairage situé au-dessus du lavabo, soit au moins deux éclairages pour valider le critère.

## **117. 1 prise de courant rasoir près du lavabo**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Une prise de courant standard située près du lavabo est acceptée pour valider le critère.

## **118. Sèche-cheveux**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

L'équipement doit se trouver dans tous les logements et non sur demande.

## **119. Présence de produits d'accueil**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Il s'agit de constater au minimum un savon ou un gel douche + du shampoing dans tous les logements. Le shampoing-douche est accepté pour valider le critère.

## **120. Existence d'une poubelle près du lavabo**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Une poubelle encastrée valide ce critère.

## **121. Existence d'un miroir grossissant réglable**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

## **122. Existence d'un radiateur porte serviette en état de fonctionnement**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place de l'existence et du fonctionnement de l'équipement dans l'échantillon des logements visités.

## **123. Existence d'une patère**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Il faut au minimum une patère pour valider le critère. Cet équipement sert à suspendre du linge.

## **124. Existence d'un système de chauffage en état de fonctionnement dans la salle de bain**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Vérification de l'existence d'un chauffage en état de fonctionnement par tout moyen de preuve tel que, par exemple, un carnet d'entretien ou une attestation établie par un professionnel qualifié. S'il existe un radiateur porte-serviette, alors ce critère est validé.

Ce critère est réputé acquis pour les départements suivants : Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte.

## **125. Miroir au dessus du lavabo**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

## **126. Espaces de rangement (meuble ou tablette)**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Il s'agit d'un espace de rangement libre à la disposition des occupants du logement.

## | Equipements spécifiques

---

### Locaux et équipements spécifiques

---

#### **127. Mise à disposition d'une buanderie réservée aux clients**

- Méthodologie d'évaluation :  
Vérifier l'existence du local dédié.  
Equipements minimum : lave-linge et sèche-linge. La présence d'un service de blanchisserie valide le critère.

---

### Parkings et garages

---

#### **128. Existence d'un parking ou garage privatif**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.*

- Méthodologie d'évaluation :  
Constat visuel. Places de parking réservées acceptées, qu'elles soient couvertes ou non.

#### **129. Existence d'un local ou d'emplacements à vélos**

- Méthodologie d'évaluation :  
Constat visuel. Il s'agit d'un local ou d'un espace dédié doté d'un dispositif de rangement et stockage des vélos. L'espace n'est pas nécessairement clos.

#### **130. Existence d'une borne de recharge électrique**

- Méthodologie d'évaluation :  
Constat visuel. Il s'agit d'une borne de recharge électrique en état de fonctionnement. L'information pour l'utilisation de la borne doit être portée à la connaissance de la clientèle.

---

### Jeux de plein air

---

#### **131. Espace dédié à la pratique d'un sport de plein air**

- Méthodologie d'évaluation :  
Exemples : tennis, volleyball, basketball, badminton, mini-golf...  
Constat visuel dans l'enceinte de l'établissement.

### **132. Espace de jeux pour enfants comportant au moins deux types de jeux**

- Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'enceinte de l'établissement.

Exemples de jeux : balançoire, toboggan, jeu à bascule sur ressort .... Pour les structures fixes multi-jeux, compter tous les jeux principaux possibles sur la structure.

---

#### Equipements intérieurs de divertissement

---

### **133. Salle de jeux de société intérieure avec fourniture de jeux pour tous âges, jeux vidéos...**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.*

- Méthodologie d'évaluation :

Le nombre de jeux par catégorie s'applique au minimum.

Pour les catégories 1\* et 2\* : au moins 3 jeux différents

Pour les catégories 3\* et 4\* : au moins 5 jeux différents

Pour les catégories 5\* : au moins 8 jeux différents

Constat visuel. Il s'agit d'un espace aisément disponible, où la pratique des jeux de société est possible. Exemple : la salle de petit déjeuner lorsque l'espace n'est pas utilisé pour la restauration (déjeuners et dîners).

### **134. Présence d'un billard, d'une table de ping pong ou d'un baby-foot**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.*

- Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'enceinte de l'établissement.

### **135. Existence d'un espace de remise en forme (fitness) équipé, propre et en bon état**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.*

- Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'enceinte de l'établissement.

Pour les catégories 1\* et 2\* : au moins 2 équipements

Pour la catégorie 3\* : au moins 3 équipements

Pour la catégorie 4\* : au moins 4 équipements

Pour la catégorie 5\* : au moins 5 équipements

Il s'agit d'un espace dédié dans l'enceinte de l'établissement ou contigu permettant un accès immédiat au service dispensé par l'exploitant. Pour que le critère soit validé, les équipements

et la salle doivent être propres, en état de fonctionnement et atteindre le nombre d'équipements visé ci-dessus.

### **136. Existence d'un équipement de bien-être propre et en bon état**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.*

- Méthodologie d'évaluation :  
Constat visuel d'un équipement au minimum parmi : jacuzzi, hammam, sauna.

### **137. Existence d'un spa propre et en bon état**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.*

- Méthodologie d'évaluation :  
Constat visuel de deux équipements au minimum parmi : jacuzzi, hammam, sauna et d'un service de soins esthétiques ou massages en cabine individuelle.  
Les points se cumulent avec le critère précédent.  
Il s'agit d'un espace dédié dans l'enceinte de l'établissement ou contigu permettant un accès immédiat au service dispensé par l'exploitant. Pour que le critère soit validé, les équipements et la salle doivent être propres, en état de fonctionnement et atteindre le nombre d'équipements visé ci-dessus.

### **138. Existence d'une piscine extérieure propre et en bon état**

- Méthodologie d'évaluation :  
Il s'agit d'un espace dédié dans l'enceinte de l'établissement ou contigu permettant un accès immédiat au service dispensé par l'exploitant. Pour que le critère soit validé, les équipements et la piscine doivent être propres, régulièrement entretenus et en état de fonctionnement.

### **139. Existence d'une piscine extérieure chauffée propre et en bon état**

- Méthodologie d'évaluation :  
Il s'agit d'un espace dédié dans l'enceinte de l'établissement ou contigu permettant un accès immédiat au service dispensé par l'exploitant. Pour que le critère soit validé, les équipements et la piscine doivent être propres, régulièrement entretenus et en état de fonctionnement et la piscine doit être chauffée.  
Les points se cumulent avec le critère précédent.

### **140. Existence d'une piscine intérieure propre et en bon état**

- Méthodologie d'évaluation :  
Il s'agit d'un espace dédié dans l'enceinte de l'établissement ou contigu permettant un accès immédiat au service dispensé par l'exploitant. Pour que le critère soit validé, les équipements et la piscine doivent être propres, régulièrement entretenus et en état de fonctionnement.

### **141. Existence de casiers à skis propres et en bon état**

- Méthodologie d'évaluation :

Il s'agit d'un local dédié avec un dispositif de casiers à ski.

Le critère devient non applicable pour les résidences situées hors station de montagne.

### **142. Existence d'un business corner propre et en bon état**

- Méthodologie d'évaluation :

Le business corner (ou coin affaires) doit comporter a minima un ordinateur PC avec accès à internet, les logiciels de bureautique ainsi qu'une imprimante en libre accès. Le matériel informatique situé derrière le comptoir dédié au personnel n'est pas accepté pour valider le critère.

Il s'agit d'un espace dédié dans l'enceinte de l'établissement ou contigu permettant un accès immédiat au service dispensé par l'exploitant. Pour que le critère soit validé, le matériel informatique et le local doivent être propres, régulièrement entretenus et en état de fonctionnement.

### **143. Existence d'une salle de réunion pouvant accueillir 15 personnes au minimum, propre et en bon état**

- Méthodologie d'évaluation :

Présence de 15 assises au minimum pour valider le critère.

Il s'agit d'un espace dédié dans l'enceinte de l'établissement ou contigu permettant un accès immédiat au service dispensé par l'exploitant. Pour que le critère soit validé, la salle et le matériel doivent être propres, en bon état et régulièrement entretenus. Les sols, murs, équipements, ouvertures, angles et huisseries sont à examiner.



---

## Ascenseurs

---

Critères	Nombre d'étages par bâtiment	1*	2*	3*	4*	5*
144	5 niveaux (4 étages) ou plus	○	X	NA	NA	NA
145	4 niveaux (3 étages)	NA	○	X	NA	NA
146	3 niveaux (2 étages)	NA	NA	○	X	X
147	2 niveaux (1 étage)	NA	NA	NA	○	○
	Plain-pied (0 étages)	NA	NA	NA	NA	NA

Le tableau précédent ne donne pas d'indication sur l'affichage éventuel d'un critère lors de la saisie en ligne du certificat de visite sur la plateforme classements. Il conviendra donc de remplir les informations générales de manière exacte pour obtenir un affichage correspondant.

Critère obligatoire « validé » : en présence d'un ascenseur, si le nombre d'étages de l'établissement est inférieur au seuil correspondant au critère obligatoire, alors ce critère est « validé ».

Les critères sur les ascenseurs sont optionnels pour les établissements postulant à la catégorie 1\*. Un seul critère optionnel peut être validé.

Si la configuration du lieu ne le permet pas, il peut être accepté qu'un ascenseur ne desserve pas le dernier étage ou un inter-étage sous réserve de justification technique motivée par des professionnels du bâtiment et que le client en soit informé. Dans le cas contraire, l'ascenseur doit distribuer tous les étages. Si l'établissement n'a pas d'étage (plain pied), le critère devient non applicable.

Si la résidence est composée de plusieurs bâtiments, chaque bâtiment annexe doté de 30 logements ou plus doit respecter les exigences énoncées ci-dessus en fonction de la catégorie et du nombre d'étages. L'absence d'ascenseur dans un bâtiment annexe est tolérée si la capacité de l'annexe ne dépasse pas 29 logements.

Un établissement ne peut valider qu'un seul critère optionnel en plus du critère obligatoire.

## **144. 5 niveaux (4 étages) ou plus**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.*

- Méthodologie d'évaluation :

Ce critère est obligatoire pour les établissements ayant 4 étages ou plus et postulant à la catégorie 2\*. Ce critère est optionnel pour la catégorie 1\*. Ce critère n'est pas applicable pour les catégories 3\*, 4\* et 5\* qui doivent valider une exigence supérieure.

## **145. 4 niveaux (3 étages)**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.*

- Méthodologie d'évaluation :

Ce critère est obligatoire pour les établissements ayant 3 étages ou plus et postulant à la catégorie 3\*. Ce critère est optionnel pour la catégorie 2\*. Ce critère n'est pas applicable pour la catégorie 1\*. Ce critère n'est pas applicable pour les catégories 4\* et 5\* qui doivent valider une exigence supérieure.

## **146. 3 niveaux (2 étages)**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.*

- Méthodologie d'évaluation :

Ce critère est obligatoire pour les établissements ayant 2 étages ou plus et postulant à la catégorie 4\* et 5\*. Ce critère est optionnel pour la catégorie 3\*. Ce critère n'est pas applicable pour les catégories 1\* et 2\*.

## **147. 2 niveaux (1 étage)**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.*

- Méthodologie d'évaluation :

L'ascenseur à partir de 1 étage est optionnel pour les catégories 4\* et 5\*. Ce critère n'est pas applicable pour les catégories 1\*, 2\* et 3\*.

## **148. Monte-charge ou 2ème ascenseur**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.*

- Méthodologie d'évaluation :

L'exigence « obligatoire » est applicable pour les résidences souhaitant un classement en 5\* et d'au moins 2 étages.

Le critère reste optionnel pour les catégories 1\*, 2\*, 3\*, 4\* et 5\* de moins de deux étages.

## ⇒ CHAPITRE 2 : SERVICE AU CLIENT

### | Qualité et fiabilité de l'information client

#### **149. Les conditions d'accès aux services supplémentaires offerts par l'établissement sont affichées de manière visible dans le hall de réception**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification dans le hall de réception de l'existence des conditions d'accès aux services supplémentaires offerts par l'établissement.

#### **150. Existence d'un site internet présentant l'établissement, ses prestations et ses tarifs**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.*

- Méthodologie d'évaluation :

Le site internet doit contenir les items suivants pour valider le critère : le détail des logements proposés, les tarifs, les différents services de la résidence qu'ils soient gratuits ou payants, les offres de restauration si proposées et les coordonnées de la résidence.

Ces mêmes éléments sur le site internet de la chaîne ou du réseau auquel est rattaché l'établissement valident le critère. Les tarifs indiqués au cours de la réservation (via par exemple un module) valident le respect de l'affichage des tarifs sur le site. La présence des établissements sur des sites de réservation en ligne (OTAs par exemple) ne valide pas le critère.

#### **151. Un module de réservation en ligne est disponible directement sur le site internet**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.*

- Méthodologie d'évaluation :

La réservation sur le site internet de la chaîne ou du réseau de l'établissement est acceptée. Il s'agit d'une réservation ferme avec confirmation automatique.

#### **152. Le client peut faire sa demande de réservation depuis un accès présent sur le site internet**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.*

- Méthodologie d'évaluation :

Un formulaire de contact ou un lien vers une adresse Email dédiée à la réservation valide ce critère.

### **153. Le site internet est "web adaptatif"**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.*

- Méthodologie d'évaluation :

Adaptation du site internet sur tout support numérique avec la technologie « responsive web design ».

Vérification du site internet sur un autre support qu'un ordinateur. Exemples : tablette, smartphone ....

### **154. Existence d'un site internet présentant l'établissement, ses prestations et ses tarifs dans une langue étrangère**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur le site internet. La possibilité de sélectionner la version du site en une langue étrangère doit être indiquée de manière claire et visible. Pour valider le critère, la présentation de l'établissement, des prestations offertes et des tarifs doivent a minima être traduits en une langue étrangère.

### **155. Existence d'un site internet présentant l'établissement, ses prestations et ses tarifs en deux langues étrangères**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur le site internet. La possibilité de sélectionner la version du site en deux langues étrangères doit être indiquée de manière claire et visible. Pour valider le critère, la présentation de l'établissement, des prestations offertes et des tarifs doivent a minima être traduits en deux langues étrangères. Les points se cumulent avec la ligne précédente.

### **156. Existence d'un site internet présentant l'établissement, ses prestations et ses tarifs en trois langues étrangères**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur le site internet. La possibilité de sélectionner la version du site en trois langues étrangères doit être indiquée de manière claire et visible. Pour valider le critère, la présentation de l'établissement, des prestations offertes et des tarifs doivent a minima être traduits en trois langues étrangères. Les points se cumulent avec la ligne précédente.

**157. L'ensemble des informations diffusées sur le site internet est actualisé et à jour. Son contenu doit correspondre aux prestations proposées par l'établissement**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur le site internet. Les établissements qui n'ont pas mis à jour le nombre de logements, les tarifs des logements et prestations, le nom commercial en cas de reprise, (etc. ...) ne pourront pas valider le critère si une seule des informations n'a pas été actualisée. Si le gestionnaire procède à la mise à jour de l'information durant la présence de l'inspecteur, alors le critère est validé.

| *Traitement de la réservation*

**158. Existence d'un répondeur permettant de laisser un message ou d'entendre un message qui présente les informations utiles**

- Méthodologie d'évaluation :

L'organisme évaluateur procède à un appel en période de fermeture de l'accueil pour vérifier que le répondeur remplit bien ces fonctions.

Le critère est également validé si la réservation est possible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 auprès d'un(e) réceptionniste ou standardiste.

**159. La réservation est possible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7**

- Méthodologie d'évaluation :

L'organisme évaluateur procède à une réservation par téléphone à une heure tardive pour vérifier l'effectivité du service.

La réservation possible 24h/24 par internet valide ce critère.

**160. Confirmation détaillée et systématique de la réservation par mail ou par courrier**

- Méthodologie d'évaluation :

L'organisme évaluateur vérifie lors de sa visite de contrôle l'ensemble des confirmations détaillées envoyées au client pour les arrivées du jour.

---

## Présence minimale journalière à l'accueil

---

### **161. Respect de la présence minimale pour l'accueil**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.*

- Méthodologie d'évaluation :

1\* : au moins 4 h par jour

2\* : au moins 5 h par jour

3\* : au moins 5 h par jour

4\* : au moins 8 h par jour

5\* : au moins 10 h par jour

L'organisme évaluateur vérifie lors de sa visite de contrôle les plannings détaillés du personnel de réception pour les semaines passées. Possibilité de fermeture une journée par semaine.

### **162. Présence à l'accueil 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7**

- Méthodologie d'évaluation :

Présence obligatoire 24h/24 et 7 jours / 7.

L'organisme évaluateur vérifie lors de sa visite de contrôle les plannings détaillés du personnel de réception pour les semaines passées. Les points se cumulent avec le critère précédent.

---

## Compétences et services en réception

---

### **163. Journaux d'information dans les parties communes (support papier ou numérique)**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.*

- Méthodologie d'évaluation :

Pour les catégories 1\*, 2\* et 3\* : au moins 2 titres différents.

Pour la catégorie 4\* : au moins 3 titres différents.

Pour la catégorie 5\* : au moins 4 titres différents dont un en anglais.

Constat visuel dans les parties communes de la résidence. Le journal peut être sur support papier ou numérique.

### **164. Les supports d'information existant dans l'établissement sont traduits au moins en une langue étrangère**

- Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel de la traduction des supports d'information en une langue étrangère minimum.

## **165. Prise en charge des bagages sur demande du client**

- Méthodologie d'évaluation :

Le client doit pouvoir demander la prise en charge de ses bagages jusqu'à son logement.

Vérification des consignes écrites données au personnel si existantes.

Un affichage du service valide le critère, s'il est clairement porté à la connaissance du client.

## **166. Accompagnement dans son installation sur demande du client**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification des consignes écrites données au personnel si existantes. Les éléments pouvant être indiqués lors de l'accompagnement au logement sont par exemple : la présentation des équipements du logement et des services de l'établissement.

Un affichage du service valide le critère, s'il est clairement porté à la connaissance du client.

## **167. Le personnel est capable d'informer le client sur les offres touristiques dans les alentours**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification des consignes écrites données au personnel si existantes.

L'organisme évaluateur demande des informations sur les restaurants, les musées, les transports en commun de la région...

## **168. Une information sur l'offre touristique locale est accessible et disponible**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérifier sur place la présence de brochures touristiques, plans de ville, informations locales...sur support papier ou numérique. Ces éléments sont distribués notamment par les offices de tourisme.

## **169. Mise à disposition d'une trousse de secours**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.*

- Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place à la réception. Exemples de ce que l'on peut trouver à l'intérieur : compresses stériles, pansements, sparadrap hypoallergénique, bandes extensibles, ciseaux à bouts ronds... La liste n'est pas exhaustive.

## **170. Bagagerie sécurisée**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place. L'existence d'un système de bagagerie sécurisé valide le critère.

L'emplacement doit être dédié et doté d'une fermeture sécurisée.

### **171. Paiement possible par carte de crédit**

- Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place. Vérification de l'existence d'un terminal de paiement en fonctionnement.

### **172. Mise à disposition d'adaptateur(s) électrique(s) à la réception**

- Méthodologie d'évaluation :

Au minimum un adaptateur électrique pour 30 logements (plafonné à 20).

Constat sur place : vérification du stock d'adaptateurs.

### **173. Mise à disposition d'un questionnaire de satisfaction pour les clients**

- Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place. Les avis clients publiés sur internet ne sont pas acceptés pour valider ce critère. Le questionnaire peut être en format papier ou numérique. Les questionnaires de satisfaction mis en place par les chaînes ou réseaux volontaires sont acceptés.

### **174. Existence d'un système de collecte et de traitement des réclamations reçues dans l'établissement**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.*

- Méthodologie d'évaluation :

L'organisme évaluateur vérifie la traçabilité du moyen de collecter les réclamations et le moyen d'archivage des réponses. Les sites d'avis en ligne sont acceptés pour valider le critère si l'exploitant répond aux avis négatifs. L'organisme évaluateur en vérifie la preuve sur plusieurs mois.

### **175. Personnel pratiquant une langue officielle européenne en plus du français**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.*

- Méthodologie d'évaluation :

Il s'agit du personnel uniquement en contact avec la clientèle. Exemple : accueil, conciergerie, restauration... Une rotation du personnel en contact avec la clientèle peut être effectuée au sein des services de la résidence. L'organisme évaluateur vérifie les procédures écrites internes mises en place à cet effet.

La vérification des compétences linguistiques du personnel d'accueil peut se faire à l'aide des CV du personnel ou toute autre information pertinente comme un questionnement de l'organisme évaluateur.



## **176. Personnel pratiquant deux langues étrangères dont l'anglais**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.*

- Méthodologie d'évaluation :

Les points se cumulent avec la ligne précédente.

Il s'agit du personnel uniquement en contact avec la clientèle. Exemple : accueil, conciergerie, restauration... Une rotation du personnel en contact avec la clientèle peut être effectuée au sein des services de la résidence. L'organisme évaluateur vérifie les procédures écrites mises en place à cet effet. La vérification des compétences linguistiques du personnel d'accueil peut se faire à l'aide des CV du personnel ou toute autre information pertinente comme un questionnaire de l'organisme évaluateur.

## **177. Personnel pratiquant trois langues étrangères dont l'anglais**

- Méthodologie d'évaluation :

Les points se cumulent avec la ligne précédente.

Il s'agit du personnel uniquement en contact avec la clientèle. Exemple : accueil, conciergerie, restauration... Une rotation du personnel en contact avec la clientèle peut être effectuée au sein des services de la résidence. L'organisme évaluateur vérifie les procédures écrites mises en place à cet effet.

La vérification des compétences linguistiques du personnel d'accueil peut se faire à l'aide des CV du personnel ou toute autre information pertinente comme un questionnaire de l'organisme évaluateur.

## **178. Le client identifie rapidement les langues parlées par le personnel de l'établissement**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.*

- Méthodologie d'évaluation :

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. Constat sur place.

Lorsqu'aucune langue étrangère autre que le français n'est pratiquée, le critère est rempli si le client peut identifier rapidement que seul le français est pratiqué au sein de l'établissement.

## **179. Prise en charge du nettoyage des vêtements**

- Méthodologie d'évaluation :

Service sur place ou externalisé. Constat sur place et vérification des informations délivrées dans l'établissement. Il s'agit de valider le service proposé et rendu et non la mise à disposition de l'équipement. Si le service est externalisé, vérifier qu'un contrat pérenne existe.

## **180. Les équipes sont engagées dans une démarche qualité**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.*

- Méthodologie d'évaluation :

La démarche doit être reconnue au titre du plan Qualité Tourisme ; dans le cas contraire, le critère ne peut être validé.

Constat sur place du dossier d'obtention de la marque d'Etat Qualité Tourisme TM ou consultation du site : <https://www.entreprises.gouv.fr/qualite-tourisme/moteur-recherche-qualite-tourismetm>.

---

### Restauration

---

## **181. Possibilité de plateau repas ou "en-Cas"**

- Méthodologie d'évaluation :

La présence d'un room service valide ce critère.

Constat sur place et vérification des informations délivrées dans l'établissement. Les prestataires de livraisons extérieures à la résidence valident ce critère. S'il existe un point de vente de type « supérette » proposant des denrées alimentaires diverses, alors le critère est validé.

Les prestations proposées ainsi que les tarifs doivent être clairement indiqués à la clientèle.

---

### Services annexes

---

## **182. Fourniture de linge de toilette propre et en bon état en quantité suffisante**

- Méthodologie d'évaluation :

La quantité suffisante correspond à la capacité d'accueil du logement.

Pour les catégories 1\* et 2\* : au minimum 1 serviette par occupant possible.

Pour la catégorie 3\* : au minimum 1 grande serviette + 1 petite serviette.

Pour les catégories 4\* et 5\* : au minimum 1 grande serviette + 1 petite serviette + 1 tapis de bain.

La prestation est obligatoirement gratuite en 4\* et 5\*.

## **183. Peignoir propre et en bon état en quantité suffisante**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

La quantité suffisante correspond à 2 peignoirs au minimum, taille adulte, et plus sur demande.

Prestation obligatoirement gratuite en 5\*.

## **184. Service de nettoyage des locaux d'habitation en fin de séjour en option à la demande du client**

- Méthodologie d'évaluation :

Le service peut être gratuit ou payant.

Le service proposé doit être détaillé clairement (disponibilité, tarifs, procédure...) dans les informations communiquées à la clientèle (guide de services, documents remis aux clients...).

## **185. Service de nettoyage des locaux d'habitation en fin de séjour gratuit**

- Méthodologie d'évaluation :

Le service doit être gratuit.

Les points se cumulent avec ceux du critère précédent.

Le service gratuit doit être détaillé clairement (disponibilité, procédure...) dans les informations communiquées à la clientèle (guide de services, documents remis aux clients...).

## **186. Mise à disposition des équipements et produits d'entretien nécessaires pour nettoyer les sols**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

L'équipement doit être adapté aux types de sols : au minimum, un seau et un balai brosse, un balai de lavage à frange avec seau et presse (ou balai de lavage avec seau et serpillière), aspirateur (si moquette), ainsi que les produits d'entretien adaptés.

Un ou plusieurs élément(s) exigés pour valider le critère, peut (peuvent) être fourni(s) sur demande à la réception à condition que l'information soit portée clairement à la connaissance des clients sur tout support au choix (guide de services, documents remis aux clients...).

## **187. Nettoyage en option à la demande du client pendant la durée du séjour**

- Méthodologie d'évaluation :

Le service peut être gratuit ou payant.

Le service doit être détaillé clairement (disponibilité, tarifs, procédure...) dans les informations communiquées à la clientèle (guide de services, documents remis aux clients...).

## **188. Lits faits à l'arrivée**

- Méthodologie d'évaluation :

Le service peut être gratuit ou payant.

Vérifier si les lits sont faits dans les logements, conformément aux arrivées du jour. Vérifier que le service est porté clairement à la connaissance des clients.

Pour les canapés-lits qui sont en configuration assise à l'arrivée des clients, le drap du dessous doit être installé, couette et oreillers dans leur housse à disposition dans le logement.

## **189. Service de réservation d'activités extérieures**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification des informations communiquées à la clientèle.

Pour que le critère soit validé, le service de réservation d'activités extérieures doit être parfaitement identifiable par la clientèle.

Il s'agit de proposer des réservations de toute nature : activités touristiques, sportives, sorties, transports, achats, conseils...

## **190. Service de garderie pour enfants**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.*

- Méthodologie d'évaluation :

Service effectué sur place. Il s'agit de vérifier la capacité de l'exploitant à fournir ce service au sein de la résidence par du personnel de l'établissement ou par un prestataire externe.

Constat sur place et vérification des informations délivrées dans l'établissement. Les conditions d'accès au service doivent être précisées dans les informations communiquées à la clientèle (guide de services, documents remis aux clients...).

## **191. Soins esthétiques**

- Méthodologie d'évaluation :

Service effectué sur place. Il s'agit de vérifier la capacité de l'exploitant à fournir ce service au sein de la résidence par du personnel de l'établissement ou par un prestataire externe.

Constat sur place et vérification des informations délivrées dans l'établissement. Les conditions d'accès au service doivent être précisées dans les informations communiquées à la clientèle (guide de services, documents remis aux clients...).

## **192. Animations de soirées**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.*

- Méthodologie d'évaluation :

Service effectué sur place. Il s'agit de vérifier la capacité de l'exploitant à fournir ce service au sein de la résidence par du personnel de l'établissement ou par un prestataire externe.

Constat sur place et vérification des informations délivrées dans l'établissement. Les conditions d'accès au service (disponibilités, tarifs...) doivent être précisées dans les informations communiquées à la clientèle (guide de services, documents remis aux clients...).

## **193. Animations sportives**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.*

- Méthodologie d'évaluation :

Service effectué sur place. Il s'agit de vérifier la capacité de l'exploitant à fournir ce service au sein de la résidence par du personnel de l'établissement ou par un prestataire externe.

Constat sur place et vérification des informations délivrées dans l'établissement. Les conditions d'accès au service (disponibilités, tarifs...) doivent être précisées dans les informations communiquées à la clientèle (guide de services, documents remis aux clients...).

## **194. Possibilité de massages détente**

- Méthodologie d'évaluation :

Service effectué sur place. Il s'agit de vérifier la capacité de l'exploitant à fournir ce service au sein de la résidence par du personnel de l'établissement ou par un prestataire externe.

Constat sur place et vérification des informations délivrées dans l'établissement. Les conditions d'accès au service (disponibilités, tarifs...) doivent être précisées dans les informations communiquées à la clientèle (guide de services, documents remis aux clients...).

## **195. Service de location de vélos dans l'enceinte de la résidence**

- Méthodologie d'évaluation :

Service proposé sur place. Il s'agit de vérifier la capacité de l'exploitant à fournir ce service au sein de la résidence par du personnel de l'établissement ou par un prestataire externe.

Constat sur place et vérification des informations délivrées dans l'établissement. Les conditions d'accès au service (disponibilités, tarifs...) doivent être précisées dans les informations communiquées à la clientèle (guide de services, documents remis aux clients...).

## **196. Présence d'une boutique dans l'enceinte de la résidence**

- Méthodologie d'évaluation :

Il s'agit de vérifier l'existence d'un local ou d'un espace dédié au sein de la résidence de tourisme.

Exemples : offre de location de ski, articles de sports d'hiver, articles de plage, souvenirs, alimentation...

## **197. Animaux de compagnie admis**

- Méthodologie d'évaluation :

L'information doit être portée à la connaissance du client dans les supports d'informations commerciaux pour valider le critère. La politique d'accueil des animaux est libre. Constat sur place et vérification des informations délivrées dans l'établissement.

L'animal de compagnie est défini à l'article L. 214-6 du code rural et de la pêche maritime. La liste des espèces, races ou variétés d'animaux domestiques est établie par arrêté ministériel (arrêté du 11 août 2006 modifié).

## ⇒ CHAPITRE 3 : ACCESSIBILITE ET DEVELOPPEMENT DURABLE

*Accessibilité aux personnes handicapées et/ou à mobilité réduite*

### **198. Informations concernant l'accessibilité sur les supports d'information (guide, web ...)**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.*

- Méthodologie d'évaluation :

Examen des supports d'information. Il s'agit des documents commerciaux propres à l'établissement. Vérification de pictogrammes...

### **199. Sensibilisation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification de l'existence de supports de sensibilisation du personnel (notes internes, guides de bonnes pratiques, affichages...).

Dans la mesure où l'établissement bénéficie de la marque d'Etat Tourisme et Handicap TM, ce critère est validé.

### **200. Formation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap**

- Méthodologie d'évaluation :

Seul le personnel d'accueil permanent est ici concerné.

Les éléments de preuve sont constitués par la feuille d'émargement du personnel qui a assisté à une formation délivrée par un organisme habilité et/ou la facture de cet organisme. Tous les types de handicap doivent être évoqués pour la formation.

Le label Tourisme & Handicap ne permet pas de valider le critère.

### **201. Mise à disposition d'une boucle magnétique portative**

- Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place et vérification des stocks. Au moins deux unités pour valider le critère. La mise à disposition de l'équipement est faite sur demande du client.

Définition de la boucle magnétique portative : elle permet grâce à une transmission magnétique de capter les sons de façon amplifiée, en choisissant la position T sur les prothèses auditives. La boucle magnétique est un dispositif de sonorisation où la conduction du son se fait non pas par voie aérienne et haut-parleurs mais par induction magnétique.

## **202. Mise à disposition d'un fauteuil roulant**

- Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place d'au minimum un équipement en stock.

## **203. Cartes clés avec repères tactiles**

- Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place et vérification des stocks. Au moins deux unités pour valider le critère. Toutes sortes de repères tactiles acceptées, tels flèches, perforations, angle cassé...

## **204. Mise à disposition de télécommande de télévision à grosses touches et de couleurs contrastées**

- Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place et vérification des stocks. Au moins deux unités pour valider le critère.

## **205. Mise à disposition d'un téléphone à grosses touches**

- Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place et vérification des stocks. Au moins deux unités pour valider le critère.

## *Environnement et Développement Durable*

## **206. Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe de l'énergie**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification de l'existence de supports de sensibilisation du personnel (notes internes, affichages, feuille de présence à une sensibilisation réalisée en interne...). Tout le personnel de l'établissement est concerné. En cas d'affichage, s'assurer de la présence des informations dans les espaces dédiés au personnel. Les critères sont validés si l'établissement est labellisé Clé verte ou ISO 14001 ou Ecolabel européen.

## **207. Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe de l'eau**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification de l'existence de supports de sensibilisation du personnel (notes internes, affichages, feuille de présence à une sensibilisation réalisée en interne...). Tout le personnel de l'établissement est concerné. En cas d'affichage, s'assurer de la présence des informations dans les espaces dédiés au personnel.

Les critères sont validés si l'établissement est labellisé Clé verte ou ISO 14001 ou Ecolabel européen.

## **208. Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe des déchets**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification de l'existence de supports de sensibilisation du personnel (notes internes, affichages, feuille de présence à une sensibilisation réalisée en interne...). Tout le personnel de l'établissement est concerné. En cas d'affichage, s'assurer de la présence des informations dans les espaces dédiés au personnel. Les critères sont validés si l'établissement est labellisé Clé verte ou ISO 14001 ou Ecolabel européen.

## **209. Information des clients sur les actions de l'établissement en matière de développement durable**

- Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place.

## **210. Information des clients sur les actions qu'ils peuvent réaliser lors de leur séjour en matière de développement durable**

- Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place.

## **211. Formation du personnel à la gestion économe de l'énergie, de l'eau, des déchets**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.*

- Méthodologie d'évaluation :

Demande des attestations ou feuilles de présence de formation réalisée par un organisme habilité. Tout le personnel permanent de l'établissement (sauf travailleur saisonnier) est concerné.

Formation : indication claires et précises des moyens mis en oeuvre, procédures, mode d'emploi des produits ménagers par exemple, conduite à tenir en cas de fuite, tri des déchets en cuisine (qui ? comment ?...). Les éléments de preuve sont constitués par la feuille d'émargement du personnel qui a assisté à une formation délivrée par un organisme habilité et/ou la facture de cet organisme. Dans la mesure où l'établissement est certifié Ecolabel Européen, ce critère est validé.



## **212. Mise en oeuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'énergie**

- Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place complété d'un entretien. Parmi les plus courantes : contrôle automatique du chauffage, investissement dans des équipements et appareils professionnels économes, mise en place de double vitrage, détecteur de présence, installation de panneaux solaires, chaudière au bois, isolation des combles et des murs, pompe à chaleur.

## **213. Logements équipés à 100% d'ampoules basse consommation**

- Méthodologie d'évaluation :

Constat des stocks sur place.

## **214. Parties communes ouvertes au public équipées à 100% d'ampoules basse consommation**

- Méthodologie d'évaluation :

Constat des stocks sur place.

## **215. Mise en oeuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'eau**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.*

- Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place complété d'un entretien.

Parmi les plus courantes : installation de mécanismes à double flux, des stop eau ou des plaquettes écologiques dans les WC, récupération et utilisation de l'eau de pluie, installation de douches (si correspond à la clientèle).

## **216. Mise en oeuvre d'au moins une mesure de gestion des déchets**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.*

- Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place de mise en place au minimum d'une mesure, complété d'un entretien.

Parmi les plus courantes : mise en place de zone de compostage, compostage des déchets, produits d'accueil recyclables privilégiés aux produits jetables, pas de doses individuelles pour les petits déjeuners, aménagements et pratique du tri sélectif, entretien des bacs à graisse, usage des sacs plastiques jetables limité.

## **217. Utilisation de produits d'entretien respectueux de l'environnement**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.*

- Méthodologie d'évaluation :

La présence d'au moins 2 produits d'entretien biodégradables et/ou éco labellisés valide ce critère.

## **218. Présence de produits d'accueil écologiques dans la salle de bain**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.*

- Méthodologie d'évaluation :

La présence d'au moins 2 produits d'accueil éco labellisés valide ce critère.

## **219. Utilisation régulière d'au moins 2 produits issus de la production régionale ou du commerce équitable ou de l'agriculture biologique**

- Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place, vérification des stocks de denrées.

# 03 METHODE DE SELECTION DES LOGEMENTS

- Chapitre 1 : Principes de sélection des logements
- Chapitre 2 : Echantillonnage des logements

# 03- Méthode de sélection des logements

## ⇒ CHAPITRE 1 : PRINCIPES DE SELECTION DES LOGEMENTS

### LES ORGANISMES EVALUATEURS SUIVENT LA METHODE D'ECHANTILLONNAGE SUIVANTE POUR LA SELECTION DES LOGEMENTS A INSPECTER.

L'échantillonnage se fonde exclusivement sur les logements confiés en gestion, exploités et commercialisés à destination d'une clientèle touristique.

L'organisme évaluateur accrédité doit constituer un échantillonnage représentatif de l'établissement comprenant obligatoirement les éléments suivants dans le respect du nombre de logements imposé par l'échantillonnage :

- au moins un logement par étage.
- au moins un logement par bâtiment.
- au moins un logement par typologie commerciale (par exemple : logement classique, confort, supérieur, vue sur mer ... ; la liste est non exhaustive et est définie au regard du mode de commercialisation de l'exploitant).
- au moins un logement par typologie d'appartement (par exemple : studio 2 personnes, studio 3 personnes, deux pièces 4 personnes, deux pièces 5 personnes, etc...).
- au moins un logement éligible à des bonifications type de surfaces, terrasse... ou autre critère spécifique.
- les plus petites superficies par bâtiment sont systématiquement intégrées à l'échantillonnage.

L'organisme évaluateur doit visiter un nombre de logements déterminé par le tableau ci-dessous en fonction de la capacité de l'établissement.

Le refus de la part de l'exploitant de faire visiter un ou plusieurs logements n'est valable que lorsque le logement ne fait plus l'objet d'une commercialisation du fait de travaux.

L'inspecteur doit lui-même procéder à un contrôle visuel du logement concerné afin de s'assurer que ce dernier est effectivement en travaux et qu'il ne peut donc pas être intégré dans l'échantillonnage.

Tous les logements commercialisés à une clientèle touristique sont potentiellement visitables le jour de l'inspection. L'exploitant doit donc dûment indiquer à sa clientèle qu'un audit va avoir lieu.

Tous les logements non confiés en gestion à l'exploitant sont exclus de l'échantillon.

En cas de non-respect du nombre de logements à visiter, l'évaluateur en justifie les motifs dans son rapport de contrôle. L'écart ne doit pas être supérieur à 20 % de l'échantillon initial établi selon la capacité de la résidence de tourisme (arrondi fixé au chiffre entier supérieur).

Les logements « en recouche » ou en cours de remise en propreté sont à intégrer à l'échantillonnage. Pour évaluer la propreté du linge de lit ou du linge de toilette, procéder au contrôle du même nombre dans les stocks correspondants. Concernant l'évaluation de la propreté du logement et de la salle de bain, une utilisation normale du logement par un client n'est pas à sanctionner. S'il s'agit par exemple de projection d'eau ou de papiers laissés dispersés dans la chambre, l'évaluateur n'en tiendra pas compte dans son évaluation en considérant que cela relève de l'usage normal d'un logement en résidence de tourisme.

Dans le cas où l'inspecteur a sélectionné un logement dont le client se trouverait à l'intérieur, l'exploitant accompagné de l'inspecteur doit s'entretenir avec son client afin de savoir s'il accepte que son logement soit inspecté en sa présence ou non.

## ⇒ CHAPITRE 2 : ECHANTILLONNAGE DES LOGEMENTS

Tableau de correspondance du nombre de logements à contrôler en fonction de la capacité de l'établissement :

<b>Nombre de logements commercialisés et exploités à destination d'une clientèle touristique</b>	<b>Nombre de logements à inspecter (hors tolérance)</b>	<b>Nombre de logements à inspecter (tolérance à l'arrondi supérieur)</b>
Inférieur ou égal à 50	10	8
De 51 à 100	12	10
De 101 à 150	14	12
De 151 à 200	16	13
De 201 à 250	18	15
251 ou supérieur	20	16

## RENSEIGNEMENTS

Nota – Statut de ces dispositions : informatives

# Renseignements

## ⇒ ATOUT FRANCE

- Clarification sur l'application des critères de classement
- Procédure de classement des hébergements touristiques marchands, à l'exception des meublés de tourisme
- Examen des dossiers individuels de demande de classement et prononcé des décisions de classement
- Publication des hébergements touristiques marchands classés, à l'exception des meublés de tourisme, sur le site : [www.classement.atout-france.fr](http://www.classement.atout-france.fr)

Service d'information téléphonique de 9H à 17H au numéro : 01 80 87 42 09

Service d'information numérique depuis l'adresse : [classement@atout-france.fr](mailto:classement@atout-france.fr)

Sites de référence : [www.atout-france.fr](http://www.atout-france.fr) / [france.fr](http://france.fr) / [www.classement.atout-france.fr](http://www.classement.atout-france.fr)

## ⇒ DIRECTION GENERALE DES ENTREPRISES

– Sous- Direction du Tourisme

- Définition de la politique nationale du tourisme
- Détermination des règles et de la procédure de classement
- Réglementations applicables aux hébergements touristiques marchands

Site de référence : <http://www.entreprises.gouv.fr/tourisme/hebergement-tourisme/> / 01 44 87 17 17 /

ainsi que le site des marques nationales du tourisme (notamment guide AD'AP et démarche Qualité Tourisme TM) : <http://www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme>

## ⇒ COMITE FRANÇAIS D'ACCREDITATION (COFRAC)

(ou tout organisme européen équivalent signataire de l'accord multilatéral pris dans le cadre de la coordination européenne des organismes d'accréditation)

- Accréditation des organismes évaluateurs de la conformité
- Procédure de plainte au sens du document Cofrac « GEN PROC 05 » (pour le COFRAC)
- Surveillance des organismes évaluateurs de la conformité

Site de référence : [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)

# Atout France

200/216 Rue Raymond Losserand  
CS 60043 - 75680 Paris Cedex 14

Tél. : 01 42 96 70 00

[www.atout-france.fr](http://www.atout-france.fr) / [www.france.fr](http://www.france.fr)