FAQ - Résidence de tourisme

Les questions/réponses présentes sur cette page concernent les résidences de tourisme.

> Pour toute question supplémentaire, contactez nous : classement@atout-france.fr

Dernière mise à jour : 14/08/2026

> Ajout de précisions pour le critère : 217

Dispositions réglementaires

Mandat de gestion / Baux commerciaux : durée des contrats

L'article D. 321-2 du Code du tourisme dispose que le règlement de copropriété d'une résidence de tourisme comporte « **une obligation durable de location d'au moins 70 % des locaux d'habitation meublés sur une durée ne pouvant être inférieure à 9 ans**, les copropriétaires ou associés pouvant en outre bénéficier d'une réservation prioritaire » (le seuil de 70% disparait sous certaines conditions au bout de neuf ans d'exploitation). 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.

L'interrogation se pose de savoir si l'expression « obligation durable de location de 9 ans » figurant dans le règlement de copropriété impose un mandat de gestion de 9 ans avec le même mandataire ou n'impose qu'une destination à la location touristique des locaux concernés pour une durée de 9 ans.

Cette disposition doit être lue comme suit : l'obligation durable de location est faite aux propriétaires, par le règlement de copropriété. **Ils doivent s'engager à louer au moins 9 ans d'affilée** (quitte à pouvoir réserver un séjour dans leur bien de façon prioritaire).

L'obligation a trait à la location du bien et à sa durée ; la modalité de cette location n'est pas visée. Cette disposition **ne peut donc être lue comme imposant un mandat de gestion de 9 ans avec le même mandataire**.

En outre, le 2° de l'article D. 321-2 du code de tourisme qui dispose que la gestion de la résidence de tourisme doit être assurée par une seule personne physique ou morale, liée par un contrat de louage ou mandat aux copropriétaires ou associés des sociétés d'attribution ne précise pas que la durée de ces contrats doit être de 9 ans minimum. Il n'apparait pas qu'il faille lier le 1° et le 2°de cet article pour en déduire que le mandat de gestion aura une durée minimum de 9 ans. Ce serait ajouter à la loi.

Il faut donc comprendre l'article comme suit : le règlement de copropriété oblige uniquement le propriétaire à louer son bien pendant 9 ans et à contracter avec l'exploitant unique de la résidence de tourisme suivant un contrat de louage ou un contrat de mandat.

En pratique, **si les parties optent pour le bail commercial : le contrat aura une durée minimum de 9 ans (au regard de la disposition de l'art. L. 145-7-1 qui prévoit que les baux commerciaux signés entre les propriétaires et les exploitants de résidences de tourisme sont d'une durée de neuf ans minimum**, sans possibilité de résiliation à l'expiration d'une période triennale). En revanche, **si les parties optent pour le mandat (régi par le code civil et la loi Hoguet) : elles conviendront librement de sa durée de sorte qu'elles pourront fixer une durée inférieure** (concrètement, au regard de l'obligation de louer pendant 9 ans d'affilée, le contrat sera certainement renouvelé).
Ainsi, **il est possible pour l'exploitant d'obtenir le classement de la résidence de tourisme avec des mandats de gestion d'une durée inférieure à 9 ans**, tant que le règlement de copropriété précise bien que les logements ont une obligation durable de location de 9 ans minimum.

Qu'en est-il des baux saisonniers ?

Le bail commercial spécifique aux résidences de tourisme, est un bail commercial renforcé, défini à l' article L. 145-7-1 du Code de commerce, et caractérisé justement par une durée de neuf ans sans possibilité de résiliation triennale, contrairement au bail commercial de droit commun qui l'autorise. C'est-à-dire que la durée d'engagement entre le bailleur et le locataire est particulièrement importante et que le législateur a souhaité l'inscrire dans la pérennité.
Le bail saisonnier n'a pas de définition juridique propre. On comprend cependant qu'à l'inverse d'un bail commercial de droit commun, il a par essence une durée limitée par son caractère saisonnier. Dès lors, **il nous semble incompatible avec l'exigence posée à l'article L.145-7 du Code de commerce et ne peut donc s'appliquer à la relation contractuelle liant les propriétaires et l'exploitant de la résidence du tourisme qui s'inscrit dans une durée de 9 ans**.

Rappel sur l'impact de la copropriété sur le classement en Résidence de tourisme

La copropriété :
La copropriété est le **régime juridique** qui s'applique à **tout immeuble ou groupe d'immeubles à usage d'habitation** dont la propriété est répartie entre plusieurs personnes par lots comprenant chacun une partie privative et une quote-part de parties communes (Article 1 de la loi 65-557 du 10 juillet 1965 fixant le statut de la copropriété des immeubles bâtis).
L'immeuble :
Un bâtiment un **bien immeuble** couvert et destiné à accueillir une occupation, une activité ou tout autre usage humain (article L.111-1 du code de la construction et de l'habitation).
Résidence de 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. Elle est dotée d'un minimum de services communs. Elle est **gérée dans tous les cas par une seule personne physique ou morale** (article D.321-1 du Code du tourisme).
La résidence du tourisme peut être placée sous le **statut de copropriété des immeubles bâtis** fixé par la loi n°65-557 du 10 juillet 1965 ou sous le régime des sociétés d'attribution d'immeubles à temps partagé défini par la loi n°86-18 du 6 janvier 1986, sous réserve que le règlement de copropriété ou les documents prévus à l'article 8 de la loi de 1986 prévoient expressément (article D.321-2 du code de tourisme) :

- Une destination et des conditions de jouissance des parties tant privatives que communes conformes au mode d'utilisation défini à l'article D.321-2 du code du tourisme et comportant une obligation durable de 70% des locaux d'habitation meublés qui ne saurait être inférieure à neuf ans (un tel seuil n'est pas requis pour les résidences exploitées depuis plus de 9 ans).
- Une gestion assurée pour l'ensemble de la résidence du tourisme par une seule personne physique ou morale liée par un contrat de louage ou mandat aux copropriétaires ou associés aux sociétés d'attribution.

Les copropriétés au sein d'une résidence de tourisme :

L'article L.321-1 du Code de tourisme dispose que la résidence de tourisme est un établissement commercial d'hébergement classé.

Par voie de conséquence :

1. Conformément à l'article D.321-1 du Code de tourisme, une résidence de tourisme peut être constituée **d'un ou plusieurs bâtiments** (repris dans le prérequis n°1 du tableau de classement) et être placée sous le régime de **copropriété des immeubles bâtis** fixé à l'article premier de la loi n°65-557 du 10 juillet 1965 ;
2. Peut-il y avoir plusieurs résidences de tourisme dans la même copropriété ?
   Le régime de la copropriété s'applique à tout immeuble ou groupe d'immeubles dont la propriété est répartie entre plusieurs personnes. Le statut de résidence de tourisme n'a pas d'effet autre sur la copropriété que d'imposer que soit inscrit dans le règlement de copropriété l'obligation de destination des conditions de jouissance tant des parties privatives que des parties communes. Ainsi, il est donc possible que plusieurs résidences de tourisme soient sous le régime d'une même copropriété.
3. Peut-il y avoir plusieurs copropriétés dans le même classement ?
   Le classement en résidence de tourisme quel que soit le niveau d'étoiles est conditionné par le fait qu'il s'agit bien d'une résidence du tourisme conforme aux prescriptions de l'article D.321-1 du code du tourisme et que la résidence de tourisme répond bien aux critères du tableau de classement. Le statut des immeubles bâtis ne semble pas intervenir. L'établissement commercial d'hébergement classé qu'est la résidence de tourisme, peut couvrir plusieurs copropriétés.

En conclusion : Le classement est rattaché à la qualité de résidence de tourisme qui est conditionnée essentiellement par l'exploitation par une seule personne physique ou morale et 70% de locaux d'habitation meublée auxquels est attaché une obligation durable de location qui ne saurait être inférieur à 9 ans. Le statut de copropriété des immeubles bâtis qui n'est d'ailleurs pas le seul statut possible et la notion de bâtiment ou immeuble bâti ne jouent pas de rôle dans cette affaire.

Est-ce que le prérequis n°3 s'applique lorsque la résidence est en monopropriété ?

Les résidences de tourisme peuvent faire l'objet de différents modes d'appropriation, que sont la copropriété, la multipropriété (attribution du droit de jouissance à temps partagé) et la monopropriété. Pour dernière une seule et même personne juridique détient l'immeuble. Elle peut l'exploiter en tant que résidence de tourisme elle-même ou bien mandater une société d'exploitation.

Il n'y a pas de bail ni de mandat dans cette configuration car le propriétaire détient tous les logements. La condition de location par un contrat d'au moins 9 ans est donc considérée comme remplie, car sans objet.

L'exploitation de la résidence de tourisme demeure cependant identique aux exploitations dans le cadre des copropriétés : il s'agit de logements d'habitation meublés et de locaux à usage collectifs, rassemblés en un ensemble homogène, dans un ou plusieurs bâtiments, avec un minimum

d’équipements et services communs (définition de l’article D.321-1 du code du tourisme). Les logements proposés à la location se distinguent des chambres d’hôtel : ces dernières sont un ensemble de services hôteliers (petit-déjeuner, nettoyage régulier des locaux, fourniture du linge de maison et l’accueil), que les résidences de tourisme ne proposent pas obligatoirement. Le prérequis n°3 étant introduit par le conditionnel et ne visant que les régimes de copropriété et de sociétés d’attribution, il ne s’applique pas.
Le propriétaire/exploitant remplira donc les champs « Date de signature du mandat de gestion avec le propriétaire » et « Durée du bail signé avec le propriétaire » de manière fictive, ces données ne seront pas prises en compte pas l’organisme de contrôle.

Vérification documentaire dans le cadre de la monopropriété ou multipropriété

La monopropriété n'est pas visé dans le cadre du prérequis n°3, ainsi la vérification documentaire n'est pas à faire. En cas de doute, l'acte de propriété peut cependant être demandé au propriétaire.
Pour les résidences en multipropriété dans le sens de la « jouissance à temps partagé », le prérequis s’applique et les mandats de gestion et les statuts peuvent être contrôlés. Dans le cas de figure où une résidence de tourisme serait exploitée en multipropriété, comme dans le cas d’une indivision par exemple, le prérequis ne s’applique pas.

Lorsqu'une résidence est en multipropriété, que doit-elle remplir dans les champs "Date de signature du mandat de gestion avec le propriétaire" et "Durée du bail signé avec le propriétaire" ?

Une résidence en **multipropriété** – autrement dit « jouissance à temps partagé » - consiste à bénéficier, en contrepartie de l’acquisition de parts sociales dans une société civile immobilière d’attributions, d’un droit de jouissance, sur une période donnée, d’un des biens détenu par la société. Elle a la particularité de ne pas comporter de baux commerciaux.
En l’espèce, la « date de signature du mandat de gestion avec le propriétaire » doit correspondre à la date effective de signature du contrat entre les propriétaires/bailleurs et le gestionnaire de la résidence de tourisme.
La « durée du bail » correspondra à la durée stipulée dans le contrat liant les bailleurs au gestionnaire de la résidence de tourisme.

Lorsque, après avoir été classée, une résidence n’a plus le pourcentage requis d’unités d’habitation mis en location, la classement est-il encore valable ?

Le classement étant délivré pour une durée de 5 ans, même si le nombre d’unité d’habitation mis en location n’est plus suffisant pour respecter le prérequis n°3, le classement reste valable jusqu’à sa date de caducité prévisionnelle.

Un propriétaire peut-il élire domicile sur une copropriété qui se commercialise en résidence de tourisme ?

Dès lors qu'un propriétaire n'est pas (ou n'est plus) lié contractuellement à l'exploitant, il lui est possible d'élire domicile dans la résidence.

Est-ce qu'un propriétaire, au sein d'une résidence de tourisme en copropriété, peut louer son logement indépendamment de la RT ?

Cela n'est pas interdit dès lors que ce propriétaire n'est pas lié à l'exploitant. La réglementation actuellement en vigueur ne pose pas d'obstacle à un propriétaire pour louer par lui-même son bien s'il a quitté le bail commercial qui le liait à l'exploitant.

Configuration spécifique

Est-il possible de classer, en tant que résidence de tourisme, plusieurs bâtiments situés dans un hameau / village de montagne séparés de 50/100 mètres de distance ?

Un projet comme tel peut se faire classer en tant que résidence de tourisme, à plusieurs conditions :

- Qu'il soit clairement **porté à la connaissance de la clientèle** l'existence de ces annexes et des distances les séparant du bâtiment principal. Il est aussi nécessaire que soient précisés les services et équipements présents uniquement dans les bâtiments annexes, et ceux présents uniquement dans le bâtiment principal, comme l'accueil par exemple.
  Ces informations doivent être présentes sur le site internet, à la connaissance du client lors de la réservation, et sur place.
- Que l'ensemble du parcours entre le bâtiment principal et les annexes soit sécurisé.
- Que l'ensemble des bâtiments de la résidence de tourisme soient reconnaissables afin de former un ensemble homogène.

Il convient pour les résidences de tourisme comportant plusieurs bâtiments, de se référer à la **notion de proximité**.
Ainsi, si la distance séparant les bâtiments est supérieure à 300m, le parcours client n'excède pas 5mn, par exemple par le moyen de transport privé de type voiturette ou autre mis en place pour relier les deux hébergements.
Aucune distance n'est requise lorsque les deux hébergements se trouvent au sein d'un même domaine ou « complexe touristique » d'un seul tenant, commercialisé en cette qualité. Lorsque les hébergements ne se trouvent pas dans un même domaine ou « complexe touristique » (et donc que le parcours client n'excède pas 5mn), le parcours entre les hébergements doit être suffisamment sécurisé (même trottoir, voie sans issue, réservée aux riverains ou fermée de façon durable à la circulation des véhicules (une signalétique publique doit l'indiquer), passerelle sécurisée, etc.).
Lorsqu'une voie ouverte à la circulation des véhicules sépare les hébergements, alors soit un passage piéton sécurisé doit être présent pour traverser la voie, soit la voie doit se trouver dans une zone 30.

Est-il possible de classer seulement une partie des UH exploitées ?

Si une résidence dispose d’unités d’habitation en exploitation, toutes les unités doivent être classées, quelle que soit leur configuration. L’hébergement ne peut pas sélectionner seulement les unités qu’il souhaite.
Pour que 2 hébergements distincts se fassent classer au sein d’un même bâtiment il est nécessaire que les hébergements puissent être clairement distingués par la clientèle et que chaque unité revête un caractère homogène et non disparate (par exemple, pas de classement distinct de deux hébergements par étages dans un même bâtiment). Ce type de configuration correspond à la pratique commerciale dite du mode « combo » ou « combiné » qui permet de partager des équipements et services, par exemple l’entrée indépendante et privative voire l’espace de réception ou d’accueil.

Est-ce qu'un logement divisé en 2 parties, accessibles uniquement par l'extérieur, peut se faire classer ?

Une configuration atypique peut être admise au classement dès lors qu’elle respecte le référentiel, même si le logement est réparti en deux parties accessibles uniquement par l’extérieur (par exemple un rez?de?chaussée et un étage séparés).
Il est alors possible de considérer l’ensemble comme une seule unité d’hébergement, sous deux conditions majeures :

- Le référentiel de classement ne doit pas interdire explicitement ce type de configuration ;
- Le logement doit être commercialisé comme un tout (une seule unité) et non en plusieurs locations distinctes, même s’il se situe dans un complexe ou resort.

En contrepartie, il est essentiel d’assurer **une information claire à la clientèle** : la configuration particulière (accès séparés, distribution des pièces, etc.) doit être expliquée de façon explicite sur le site internet de l’établissement et sur tous les supports de commercialisation, afin d’éviter toute ambiguïté ou tromperie sur la nature de l’hébergement.

Est-ce qu'un loft est considéré comme un studio ?

Un loft, par définition est un logement entièrement ouvert, sans séparation par pièce. Il doit être considéré comme un studio, peu importe sa surface totale.

Concernant le calcul des surfaces relativement à la capacité d'accueil de chaque pièce, les couchages situés dans une cabine sont-ils à exclure du logement ou doivent-ils simplement être intégrés dans la pièce principale accolée ?

Compte tenu de la phrase "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." Alors, les couchages sont à prendre en compte et à intégrer dans la surface de la pièce accolée.

Est-ce qu'un lit escamotable, ou un lit convertible, est accepté en tant que lit principal ?

Nous ne voyons pas d’inconvénients aux lits escamotables, ni aux lits convertibles.
Cependant, bien que cela soit plutôt une dimension de service, il nous apparait évident que le lit doit être, par défaut, installé "en fonction lit" à l’arrivée du client et "rangé" seulement à sa demande.
Ces lits devront répondre aux critères liés aux dimensions mais également à la disposition des éclairages et prises de courant à proximité des lits dits principaux.

Commercialisation des l'hébergement

Est-ce qu'une résidence peut commercialiser des lits au sein de chambres partagées (dortoirs) ?

Si la réglementation des résidences de tourisme ne mentionne pas, en effet, la possibilité de réserver au lit, les critères de classement font cependant référence à des logements (avec, entre autres, des sanitaires privatifs et la présence d’une cuisine ou d’un coin cuisine). Les chambres organisées en dortoir ne semblent donc pas correspondre au tableau.
Les « locaux d’habitation » mentionnés dans la définition et dans le guide de contrôle se réfèrent à des logements « prêts à vivre », c’est-à-dire permettant d’être habités. Les chambres partagées ne sont pas visées dans la définition.
Il s’agit de « locaux d’habitation meublés » qui sont loués à la clientèle, et non des lits. Les dortoirs ne respectent donc pas la définition réglementaire.

Questions relatives aux critères

Chapitre 1 : Equipements

Extérieurs de la résidence

Critère 8 : Existence d'un éclairage approprié et en bon état

Est considéré comme un établissement n'ayant pas d'extérieur, un établissement donnant directement sur rue, sans abords, parkings ou chemin d'accès propriété de l'exploitant.
Les informations utiles et l'entrée doivent être éclairées.

Critère 9 : Navette privée d'accès à la résidence

Le service de navette doit être effectif durant toute la période d’ouverture de la résidence.
Un véhicule de courtoisie ne permet pas de valider ce critère.

Hall de réception et accueil

Critère 13 : Entrée de la résidence indépendante et privative

Si la résidence n'est située que sur quelques étages d'un immeuble et que donc le client doit passer par le hall du rez-de-chaussée et prendre un ascenseur pour arriver à l'étage de la résidence et accéder à la réception, nous ne pouvons pas considérer cela comme une entrée indépendante et privative.
Le critère ne pourra donc pas être validé.

Critère 15 : Existence d'un système de chauffage en état de fonctionnement dans le hall

En complément de ce qui est précisé dans le guide de contrôle, ce critère devient non applicable pour la Nouvelle-Calédonie et Saint-Barthélemy.

Critère 20 : Mise à disposition d'un téléphone en libre accès pour les appels d'urgence

Si un gardien ou un réceptionniste est présent 24H/24 et 7j/7 avec dispositif d'alerte (sonnette, interphone ou autre) et que le client en est clairement informé, alors le critère peut être validé.
Il faut que cette mission soit inscrite sur la fiche de poste de l’agent de sécurité, du réceptionniste ou du gardien.

Sanitaires communs

Critère 24 : Sanitaire commun homme - femme (point d'eau, patère, poubelle, miroir obligatoire)

Pour les résidences de tourisme 4 et 5* qui doivent avoir des sanitaires séparés : il peut y avoir un espace vasque commun, mais les sanitaires femmes et hommes doivent rester clairement distincts et séparés l'un de l'autre.
Les sanitaires communs doivent être accessibles 24h/24.

Télécommunication

Critère 27 : Accès internet par un réseau local sans fil (WiFi) gratuit dans les espaces communs

Si la connexion wifi est offerte gratuitement pendant 10 minutes / 1 heure / etc., puis payante, cela ne permet pas de valider le critère.

Pour valider ce critère, il est nécessaire que la connexion soit gratuite 24h/24.

Logement

Surfaces habitables coin cuisine compris en m2 (hors sanitaires)

Critères 28 à 30

Ces critères sont visibles dans l'autodiagnostic (côté exploitant) et dans la grille de contrôle (côté organisme de contrôle) à titre indicatif.
Leur validation ou invalidation n'a aucun impact sur le résultat final de l'évaluation. S'ils ne sont pas respectés, seuls les critères 31 et 32 devront être impactés.

Critère 32 : Surface totale majorée

Pour calculer la surface majorée : à partir des données collectées dans le prédiagnostic : Capacité d'accueil de l'unité d'habitation + Surface de l'unité d'habitation en m² + Nombre de chambres dans l'unité d'habitation, il est possible de réaliser des moyennes de répartition.
En partant du principe qu'il n'y a aucun couchage dans la pièce principale et que les couchages sont répartis équitablement dans les différentes chambres du logement. Également, si le nombre de couchage maximal est atteint dans une des chambres, les couchages supplémentaires seront comptés dans la pièce principale.
Alors, on peut calculer manuellement, par logement, si sa surface est majorée ou non.
Exemple : Capacité d'accueil de l'unité d'habitation = 7 personnes ; Surface de l'unité d'habitation en m² = 45 ; Nombre de chambres dans l'unité d'habitation = 3.
Normalement, un logement pour 7 personnes, 3 chambres, en 1* devrait mesurer : 10 + 8 + 8 + (8+3) = 37 ; ici sa surface est majorée de plus de 20%.

Surfaces des sanitaire privatifs du logement en m2 (salle d'eau et wc)

Critère 33 : Surface minimale des sanitaires

Si le logement accueille jusqu'à 6 personnes inclus : s'il y a plus d'un sanitaire, seulement l'un des 2 doit respecter les mesures.
Si le logement accueille plus de 6 personnes : l'ensemble des sanitaires doivent respecter les surfaces minimales (voir critères 107 et 109).
Si la salle de bain et les WC sont séparés / privatifs, on additionne les 2 surfaces.

Equipements et mobiliers (dont électriques)

Critère 39 : Possibilité d'accéder à des chaînes internationales ou thématiques

Une **chaine internationale** est une chaine diffusée à travers le monde, quelle que soit la localisation d'une personne.
Par exemple : BBC World News, France 24, TV5 Monde, CNN International, Africanews, Al Jazeera, Bein Sport, Disney Channel, etc. (la liste est non exhaustive).
La chaine doit diffuser de l'actualité, divertissement, etc. internationale et être disponible dans un certain nombre de pays, la langue utilisée n'est pas spécifiée.
Les chaines en langues étrangères sont tolérées.
Une **chaîne thématique** est une chaîne qui se concentre sur un seul thème ou un type de contenu précis, au lieu de proposer des programmes très variés a contrario des grandes chaînes généralistes.

Critère 41 : Mise à disposition de vidéos sur la télévision ou TV connectée dans tous les logements

Le chromecast étant considéré comme une « passerelle multimédias », il permet de valider le critère.
Le système de vidéo à la demande (VOD) permet également de valider le critère.
Un lecteur DVD ne permet pas de valider ce critère.
Lorsqu'un accès/abonnement est nécessaire pour accéder à une plateforme de streaming, celui-ci doit être ouvert.
Un vidéoprojecteur ne permet pas de valider ce critère, si le client doit apporter son propre support de diffusion (ordinateur, etc.).

Literie

Critère 42 : Matelas haute densité (densité > 30kg) ou équivalent

Un sur-matelas ne permet pas de valider ce critère, il faut que le matelas soit en 1 seule entité.
Si la densité n'est pas vérifiable, l'épaisseur doit être minimum de 21 cm.

Critère 43 : Respect des dimensions minimales des lits dans 100% des logements

Si la chambre est équipée d'un 3ème lit, la dimension minimale autorisée est la même : 0,80 x 1,90.
La présence de logement équipés uniquement de lits superposés ne permet pas de valider ce critère, elle n'empêche cependant pas le classement en tant que Résidence de tourisme.

Critère 44 : Mise en place de lits aux dimensions majorées dans 100 % des logements

Des lits ronds peuvent valider ce critère, si les mesures longueurs et largeurs (diamètre) sont supérieures ou égales à celles requises dans le critère.
Les surmatelas zippés pour "réunir" les lits jumeaux ne permettent pas de valider le critère.

Critère 46 : Lit pour bébé et chaise haute sur demande dans le logement propre et en bon état

Dans le cas où la résidence a un positionnement "Adult only", le critère reste applicable.

Critère 47 : Oreiller supplémentaire

En 1, 2 et 3*, l'établissement doit avoir en stock au moins 2 oreillers supplémentaires par logement, sur 10% du nombre de logement totales.
Les coussins/oreillers décoratifs ne valident pas le critère.
Il n'y a pas de critère sur la présence d'oreiller parce qu'il s'agit d'un service « de base ». Ce critère vient donc en supplément de cet oreiller préalablement requis. Donc à partir de 4*, il sera nécessaire d'avoir 2 oreillers par occupant.

Critère 48 : Couverture supplémentaire

En 1, 2 et 3*, l'établissement doit avoir en stock au moins 2 couvertures supplémentaires par chambre, sur 10% du nombre de chambres totales.
La présence d'une couette déjà en place sur le lit valide ce critère. Si une couette est déjà présente, avec une housse de couette, il n'est pas nécessaire que l'établissement ait de couverture supplémentaire.

Critère 53 : Dispositif permettant de faciliter le changement du linge de lit dans 100% des logements

Les passe-mains de housse de couette et les lits sur roulettes permettent de valider ce critère.

Critère 54 : Tablette de chevet dans toutes les chambres du logement

Aucune dimension n'est précisée.
En cas de lits jumeaux, une seule tablette de chevet entre les deux lits ne permet pas la validation du critère, quel que soit le nombre d'étoiles. Il est bien nécessaire que chaque personne ait sa tablette de chevet individuelle.
Les filets muraux peuvent permettre de valider ce critère pour la catégorie 1*.

Equipements électriques

Critère 56 : Présence d'un éclairage central et d'un éclairage d'appoint en état de fonctionnement dans chaque pièce du logement

Les appliques murales présentes en chambre ou éclairage en tête de lit peuvent être considérées comme des éclairages d'appoint.
Il n'est pas mentionné d'impératif concernant les éclairages sur pied.

Critère 57 : Eclairage en tête de lit avec interrupteur indépendant

C'est l'éclairage en tête de lit qui doit être indépendant de l'éclairage central/principal de la pièce.
L'interrupteur peut être présent au milieu du lit. S'il se trouve d'un côté du lit seulement, le critère ne peut pas être validé. Si 2 interrupteurs (un de chaque côté du lit) le critère est validé.
Un néon présent le long de la tête de lit peut valider ce critère s'il éclaire les 2 parties.

Critère 61 : Interrupteur éclairage central près du lit (Va et vient)

Un système d'allumage/extinction avec système de claquage des mains peut permettre de valider ce critère.

Equipements mobiliers

Critère 65 : Penderie linéaire fermée (en cm) équipée d'au minimum 6 cintres de qualité non dépareillés et Critère 66 : Rangement étagé à plat pour le linge (en cm) par chambre

Si le logement possède deux chambres, le rayonnage linéaire du logement doit être doublé (dont les cintres). Le critère est valable pour une chambre.
Les lits d'appoint (canapés convertibles) ne sont pas à prendre en compte. La méthodologie d'évaluation précise bien dans l'exemple que c'est par chambre.

Critère 67 : Présence d'une table et assises correspondant à la capacité d'accueil du logement et Critère 68 : Présence de fauteuils ou canapé dans l'espace salon propre et en bon état

Concernant le critère 67 :
Les assises sans dossier (poufs, tabourets, banquettes sans dossier, etc.) ne permettent pas de valider ce critère.
Concernant le critère 67 et 68 :
Le critère 67 et 68 caractérisent deux espaces distincts : une "salle à manger" et un "salon", les équipements ne pourront donc servir à valider les deux critères.

Critère 70 : Miroir (en pied obligatoire pour les 4* et 5*)

Les miroirs sur porte coulissante permettent de valider le critère, s’ils font la taille entière de la porte (de haut en bas). Si le miroir est dans le sas d’entrée accessible seulement par les habitants de la chambre alors cela valide le critère. Le miroir ne doit pas être dans la salle de bain.
La présence du miroir dans la partie dressing du logement ou de la chambre permet de valider le critère, à condition qu’il ne soit pas nécessaire de traverser la salle de bain pour atteindre le dressing.
Il n’y a pas de taille minimum à respecter, il est seulement nécessaire que ce miroir soit disposé de telle façon et respectent des mesures permettant à la clientèle de s’y observer en totalité.

Cuisine ou coin cuisine

Critère 71 : Présence d'une cuisine ou d'un coin cuisine dans tous les logements

L'évier doit être un équipement fixe et donc relié au système de tuyauterie de l’établissement et constamment alimenté en eau courante.

Critère 79 : Micro onde ou mini four propre et en état de fonctionnement et Critère 80 : Four propre et en état de fonctionnement

Le Air Fryer permet de valider le critère 79 sur la présence d'un mini four mais ne permettra pas de valider le critère 80 sur la présence d'un four.

Critère 81 : Plaque vitrocéramique ou induction propre et en état de fonctionnement

Si la plaque ne dispose pas du nombre de foyers minimum requis, l'exploitant peut ajouter des plaques "portables" à condition que ces plaques soient installées et visibles à l'arrivée du client et qu'elles ne soient pas rangées dans un placard ou autre.

Téléphonie et communication

Critère 90 : Téléphone dans le logement dédié à l'accès des services de la résidence

Nous entendons par « joindre directement », un système de communication sans intermédiaire entre la réception et le client. Un système similaire comme une messagerie est donc direct. Ce système peut être disponible à travers une application disponible via un QR Code présent dans le logement.

En effet, si la réception n’est pas ouverte, le système de communication peut être disponible avec des réponses différées, au même titre que si la réception est fermée, personne ne pourra répondre si un téléphone relie le logement et la réception. Il n’existe donc pas de notion de délai de réponse dans ce critère.
Un simple affichage du numéro de téléphone de la réception ne permet pas de valider le critère.
Exemple : le livret d'accueil dématérialisé, disponible avec un QR code qui affiche le numéro de téléphone de la réception, ne permet pas de valider le critère.
Un chatbot, au même titre qu'une FAQ ne permettra pas de valider ce critère, les réponses devant être fournies par le personnel de l'établissement.
Un appel via une application peut passer soit par le réseau téléphonique, soit par le wifi. Le réseau 4G étant à la charge de celui qui dispose du téléphone, donc du client, cela ne permettra pas de valider le critère.
Ces équipements similaires ne permettent, par contre, pas de valider les critères 20 et 91.

Critère 93 : Accès internet par un réseau local sans fil (WiFi) gratuit dans tous les logements

Si la connexion wifi est offerte gratuitement pendant 10 minutes / 1 heure / etc., puis payante, cela ne permet pas de valider le critère.
Pour valider ce critère, il est nécessaire que la connexion soit gratuite 24h/24.

Equipements sécurité des clients

Critère 96 : Dispositif de sécurisation du logement

On entend par verrou, un verrou supplémentaire.

Equipements pour le confort des clients

Critère 98 : Existence d'un système de chauffage en état de fonctionnement

En complément de ce qui est précisé dans le guide de contrôle, ce critère devient non applicable pour la Nouvelle-Calédonie et Saint-Barthélemy.

Equipements complémentaires

Critère 102 : Mise à disposition d'une imprimante sur demande

Un service d'impression sur demande à la réception peut valider le critère si la réception est ouverte 24h/24. Ce service doit être porté à la connaissance du client et doit être gratuit.

La présence d'un business corner mettant à disposition une imprimante peut également valider le critère 102.

Critère 103 et 104 : Présence d'un guide de services présentant l'ensemble des services et tarifs de la résidence [en 1 langue étrangère] dans chaque logement

Un affichage dans le logement, s'il est complet, valide le point.

Critère 105 : Mise à disposition d'un équipement de repassage individuel sur demande dans le logement et critère 106 : Matériel de repassage individuel en place dans 100% des logements

Un défroisseur, présent en même quantité que les fers à repasser, peut permettre de valider le critère.

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

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

Les WC, ainsi que le lavabo peuvent être indépendants de la salle de bain. Le guide de contrôle ne spécifiant pas que les éléments du sanitaire doivent se situer dans la même pièce, un lavabo dans la chambre peut être pris en compte pour le classement résidence de tourisme.

Critère 108 : Présence de pare douche/baignoire

Dans le cas où le logement dispose d’une salle de bain supplémentaire :

- Si le logement est pour moins de 6 personnes, le pare-douche/pare-baignoire n’est pas obligatoire dans la salle de bain supplémentaire.
- Si le logement est pour plus de 6 personnes, le pare-douche/pare-baignoire doit être présent dans la salle de bain supplémentaire pour que le critère puisse être validé.

Quid des douches à l'italienne ?

Il peut y avoir des exceptions à ce critère. Il est ici question de pouvoir se doucher, que ce soit dans une douche ou dans une baignoire, sans mettre d'eau dans la salle de bain (sur le sol, les meubles, etc.). Une douche à l'italienne, par exemple, est faite pour que l'eau reste contenue dans la douche bien qu'il n'y ait pas de porte ou de rideau fermant la douche. Le critère peut donc en effet être validé par ce type de douche.

Pour les baignoires : celles d'angle, en ilot ou sur pied ne nécessitent en effet pas la présence d'un pare-douche. Pour les douches, notamment de 80*80cm, si l'eau ne sort pas de l'espace de la douche, alors le critère peut en effet être validé. C'est à l'organisme de contrôle de juger si la configuration de la

douche permet de ne pas diffuser dans l'eau dans le reste de la salle de bain.

Critère 109 : Une salle d'eau supplémentaire, si logement de plus de 6 personnes, ainsi équipée [...]

Si une unité d’habitation accueillant 6 personnes ou moins comporte 2 salles de bains, la secondaire doit disposer des équipements listés dans le critère pour qu’il soit validé.
Si tous les équipements cités dans le critère 109 ne sont pas présents, alors il est invalidé. Le critère 110 reste applicable pour cette 2ème salle de bain.

Critère 110 : Tous les sanitaires sont propres et en bon état

Ce critère impose donc que des sanitaires soient présents dans chaque logement.
Si un logement ne dispose pas de sanitaires privatifs, le critère est invalidé.
Si un logement dispose de sanitaire privatif incomplet (sans toilettes), le critère est invalidé.

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

Les douches ou baignoires à angle rond valident le critère par leur largeur et longueur (le diamètre) si elles sont supérieures à celles requises dans le critère.

Toilettes séparées de la salle de bains

Critère 112 et 113 : A partir d'un logement 3/2 pièces

Si des WC sont situés dans une salle de bain, avec une porte fermée, cela ne répond pas à la définition de WC indépendants de la salle de bain.
Le but étant que si la salle de bain est occupée, les WC soient quand même accessibles.

Equipements des salles de bains

Critère 116 : Eclairage principal et éclairage au dessus du lavabo

S’il y a un spot au-dessus du lavabo et qu’il suffit pour tout éclairer, le critère est validé.
Le critère peut être validé par un miroir à rétroéclairage LED.

Critère 117 : 1 prise de courant rasoir près du lavabo

La prise peut se situer hors de la salle de bain, mais elle doit être accessible sans rallonge depuis le lavabo.

Critère 118 : Sèche-cheveux

Si le logement à plusieurs salles de bain, l'équipement doit être présent dans chaque salle de bain.

Critère 122 : Existence d'un radiateur porte serviette en état de fonctionnement et Critère 123 : Existence d'une patère

Un porte-serviette (sans radiateur) peut valider le critère 123 s’il est mural.
La validation du critère 123 n'engendre pas automatiquement la validation du 122.

Critère 124 : Existence d'un système de chauffage en état de fonctionnement dans la salle de bain

En complément de ce qui est précisé dans le guide de contrôle, ce critère devient non applicable pour la Nouvelle-Calédonie et Saint-Barthélemy.

Equipements spécifiques

Locaux et équipements spécifiques

Critère 127 : Mise à disposition d'une buanderie réservée aux clients

Si chaque logement est équipé d’un lave-linge, le critère peut être validé dès lors que la buanderie n’a qu’un sèche-linge, et inversement.

Jeux de plein air

Critère 131 : Espace dédié à la pratique d'un sport de plein air

L’exemple d’une table de ping-pong :
- Si la table est fixe, dans un espace dédié, cela valide le critère ;
- S’il s’agit d’une table de ping-pong pliante, cela ne valide pas le critère.

Equipements de remise en forme et détente

Critère 135 : Existence d'un espace de remise en forme (fitness) équipé, propre et en bon état

Un espace extérieur ne permet pas de valider le critère, étant entendu qu'une salle est un lieu en intérieur.
En effet, tant bien même un espace extérieur puisse être considéré comme bien entretenu, celui-ci n’est pas accessible à tout moment par la clientèle (selon la météo, les saisons, etc.).
Les tapis et ballons de fitness sont considérés comme des accessoires et non comme des équipements.

Ascenseurs

Critère 144 à 147 : 2 à 5 niveaux ou plus

Si l'établissement a un ascenseur :
La mention suivante est présente dans le guide de contrôle : « Un établissement ne peut valider qu’un seul critère optionnel en plus du critère obligatoire. »
Exemple : un établissement 2*, de plus de 5 niveaux (C144) disposant d’un ascenseur, valide alors le C144 – Obligatoire + le C145 – Optionnel.
Les critères 146 et 147 sont invalidés (et les critères n'apparaissent pas au moment de compléter la visite).
Si l'établissement n'a pas d'ascenseur, et que, de par son nombre d'étage, il n'est pas concerné par les critères :

- Pour un 1* : un seul critère apparaitra dans le calcul des points, il sera optionnel, invalidé ;
- Pour un 2 et 3* : il faut valider le critère obligatoire et invalider le critère optionnel. On considère que le client n’a pas à monter 4 étages sans ascenseurs, donc c'est validé ;
- Pour un 4 ou 5 * : Les critères 146 et 147 sont invalidés et restent applicables.

Critère 148 : Monte-charge ou 2ème ascenseur

Si l’établissement est de plain-pied, le critère optionnel ne peut pas être comptabilisé.

Chapitre 2 : Service au Client

Qualité et fiabilité de l'information client

Critère 150 : Existence d'un site internet présentant l'établissement, ses prestations et ses tarifs

Le critère 150 ne fait pas mention de la nécessité de faire apparaitre le nombre d'unité d'habitation sur le site internet.

Les tarifs indiqués au cours de la réservation (via par exemple un module) valident le respect de l’affichage des tarifs sur le site.
Si le critère 150 ne peut pas être satisfait car seul un site d'OTA est disponible, seul ce critère sera impacté, les critères suivants pouvant être validés s'ils sont respectés sur le site OTA.

Critère 152 : Le client peut faire sa demande de réservation depuis un accès présent sur le site internet

Le critère 152 peut être validé si le critère 151 est validé. On considère que le client peut faire sa demande de réservation s’il a accès à un module de réservation.
Un chatbot valide ce critère.

Critère 154 à 156 : Existence d'un site internet présentant l'établissement, ses prestations et ses tarifs en [plusieurs] langue(s) étrangère(s)

Nous différencions le pop-up de traduction automatique Google qui ne permet pas de valider ces critères, d’une traduction entière du site avec intégration dans la barre d’outil (icône Google).

Critère 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

Le critère 157 précise que si le nombre d'unités d'habitation apparait, alors il doit être actualisé et correspondre au nombre d'unités d’habitation mis en location et non au nombre d'unités d’habitation total existant dans la résidence.
Un établissement caduc n'a pas le droit de faire usage de son classement étoilé, même en mentionnant "4*, en cours de reclassement", cela peut-être pénalisé par la DDPP et le critère 157 serait invalidé.

Traitement de la réservation

Critère 159 : La réservation est possible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7

Un numéro d’astreinte ne permet pas de valider ce critère.

Réception et Accueil

Présence minimale journalière à l'accueil

Critère 161 : Respect de la présence minimale pour l'accueil

La mention "Possibilité de fermeture une journée par semaine" permet également de valider la fermeture de deux demi-journées. Cette information doit être clairement portée à la connaissance du client.
Si la durée minimale de présence n’est pas respectée car l’établissement est fermé et n'accueille pas de public sur un certain laps de temps (exemple : fermeture le week-end), le critère peut être validé.
Lors des périodes d’ouverture de l’établissement, la présence minimale doit être respectée.

Compétences et services en réception

Critère 163 : Journaux d'information dans les parties communes (support papier ou numérique)

Si les journaux sont disponibles en support numérique, il est nécessaire que l’exploitant ait un abonnement pour valider le critère. Une version en ligne, accessible à tous gratuitement ne valide pas le critère.
Pour les 4*, si un titre est en anglais sur les 3 titres, on valide.
Les journaux d’information doivent traiter de l’actualité. Par exemple : un magazine de presse people ou de divertissement ne répond pas à cette définition et ne permet donc pas de valider le critère.
Si un journal est proposé et qu'il ne renseigne que sur une actualité d'un domaine/endroit spécifique, il permet de valider le critère s'il n'est pas le seul journal proposé.

Critère 170 : Bagagerie sécurisée

L'espace bagagerie peut se situer à l'extérieur du bâtiment, mais doit rester dans l'enceinte de l'établissement, non pas sur l'espace public, pour valider le critère.

Critère 172 : Mise à disposition d'adaptateur(s) électrique(s) à la réception

Le guide de contrôle ne donnant pas de précision, le type d’adaptateur est laissé libre à l’exploitant.

Critère 175 à 177 : Personnel pratiquant [une à trois] langue(s) [...]

Si le(s) critère(s) est(sont) validé(s), il est nécessaire que le nombre de langues requis soit parlé par le personnel présent lors de chaque shift.
Les langues affichées comme parlées sur les supports de communication doivent être également parlées par le personnel présent lors de chaque shift.

Critère 180 : Les équipes sont engagées dans une démarche qualité

Le critère peut être validé par le label Destination d'Excellence dans la mesure où celui-ci vient en remplacement du label Qualité Tourisme avec un nouveau pilier environnemental.
La procédure de labellisation est disponible sur notre site internet : https://www.atout-france.fr/fr/destination-dexcellence

Restauration

Critère 181 : Possibilité de plateau repas ou "en-Cas"

Les "en-cas" doivent être sucrés et salés, ils ne peuvent pas être uniquement sucrés. Le but étant de combler l'offre de restauration lorsque celle-ci n'est pas disponible.
Une simple mention permettant au client de se faire livrer ne suffit pas, il est nécessaire que l'établissement ait un partenariat avec un établissement. Les horaires et les offres disponibles doivent donc être mises à disposition de la clientèle.
Si une superette est située au sein de la copropriété, le critère peut être validé, même si elle n'appartient pas à la résidence (exemple : un G20 ou Carrefour city indépendant).

Services annexes

Critère 182 : Fourniture de linge de toilette propre et en bon état en quantité suffisante et critère 183 : Peignoir propre et en bon état en quantité suffisante

Le linge peut être fourni sur demande.

Critère 192 : Animations de soirées et Critère 193 : Animations sportives

Il s'agit d'une animation accessible à l'intégralité de la clientèle, une animation commandée pour un seul client ne permet pas de valider le critère.
Il n'est pas précisé dans le critère si l'espace doit être dédié à ces animations ou s'il s'agit d'un espace mutualisé, par exemple : le restaurant.

Critère 195 : Service de location de vélos dans l'enceinte de la résidence

Un service de location de trottinettes électriques ne valide pas ce critère.
La location de vélo permet aux clients de se déplacer sur de longues distances, sur des chemins pouvant être accidentés, avec des personnes de tout âge (enfants, personnes âgées, etc.).

Critère 197 : Animaux de compagnie admis

Tout affichage, quel que soit l'endroit, valide le critère. Même si le client n'est informé des modalités d'accueil des animaux qu'une fois sur place.
Pour rappel, ce critère ne peut être validé que si les animaux sont acceptés dans l'établissement.

Chapitre 3 : Accessibilité et développement durable

Accessibilité aux personnes handicapées et/ou à mobilité réduite

Critère 198 : Informations concernant l'accessibilité sur les supports d'information (guide, web …)

Dans le cas d'un établissement n'étant pas accessible, cette non accessibilité doit être précisée sur les supports de communication pour pouvoir valider le critère.
Si l'établissement n'est adapté qu'à une partie des 4 familles de handicap, le critère peut être validé.
L'information doit être claire pour la clientèle.

Critère 199 : Sensibilisation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap

Le critère 200 concerne le personnel d'accueil (réception et F&B) alors que le critère 209 (sensibilisation) consiste à un affichage / des supports permanents disponibles pour l'ensemble du personnel.

Critère 200 : Formation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap

Format : Vidéos, MOOC, E-learning, ils doivent être créés par un "formateur", ce dernier n'intervient pas nécessairement dans les vidéos.
Ce formateur ne peut pas être le directeur de l'établissement ayant lui-même reçu une formation.
Pour qui ? : Tout le personnel à l'accueil (réception et F&B) en CDD (longue durée) et CDI, pas les apprentis et saisonniers (se référer au critère 199).
Le personnel permanent en congé longue durée (maladie, maternité, etc.) doit avoir fait la formation ou avoir un document prouvant qu'ils vont la faire (facture acquittée), à partir du moment où ils sont de retour.
Les dirigeants travailleurs non-salariés (TNS) sont concernés par ce critère.
Pour tout futur salarié, la formation est obligatoire 6 mois après la fin de leur période d'essai. Si un nouveau salarié détient une attestation de formation à son nom, il n'a pas besoin de repasser une formation.
Si l'intégralité du personnel est nouveau (exemple lors d'une ouverture d'établissement) : si l'ensemble du personnel est en période d'essai au moment de votre contrôle, il faut vérifier qu'une procédure est

bien en place pour que la formation soit réalisée dans les 6 mois après leur période d'essai ; si le personnel a fini sa période d'essai mais se situe dans la période de 6 mois qui suit cette période d'essai, alors il faut vérifier que la formation a été effectuée ou qu'il existe une facture acquittée avec une date prévisionnelle de formation.
Pour les salariés ne parlant pas le français, l'exploitant ou le formateur peut, s'il le souhaite, en plus de la formation délivrée, leur fournir une synthèse traduite.
Vérification documentaire : Devis non acceptés, factures acquittées + date prévisionnelle uniquement. Si la formation est réalisée en interne, seulement une feuille d'émargement justifiant la formation effective, sans date prévisionnelle est acceptée.
Si un OPCA prend en charge la formation, seule une facture acquittée reste un justificatif permettant de valider le critère dans le cas où la formation n'a pas encore eu lieu.
Validité : Formation valable sans date de fin, en partant du principe que 5 ans après un classement, le personnel aura surement changé et donc une formation sera nécessaire pour le personnel présent au moment du reclassement.
Il est possible de recourir à des services partagés entre établissement pour le petit-dejeuner ou le bar par exemple. En revanche, le personnel affecté à ces services reste concerné par la formation.
La formation délivrée en interne concerne les réseaux / chaînes hôtelières disposant d'un programme / service de formation attitré au sein du groupe. Ainsi, il ne s'agira pas de former une personne qui pourra délivrer cette formation mais bien d'avoir ce dispositif habilité disponible en interne et une déclaration d'activité en qualité d'organisme de formation devra être effectuée. Le ministère du Travail diffuse la liste des organismes certificateurs (L. 6316-2 et R. 6316-3) accrédités ou autorisés par le Comité français d'accréditation (Cofrac) à démarrer les activités de certification de ces prestataires d'actions concourant au développement des compétences sur la base du référentiel national de certification qualité (D. 6316-1-1).
Dans le cas d'une résidence n'employant que des saisonniers, si ces derniers ont en effet suivi la formation et la sensibilisation, les deux critères (199 et 200) peuvent être validés. Il existe néanmoins des établissements saisonniers dont les employés ont des contrats à l'année (personnel de directions, salariés faisant la saison d'hiver dans une résidence et la saison d'été dans une autre du même groupe), dans ce cas, le critère 200 s'applique.

Critère 203 : Cartes clés avec repères tactiles

Le critère peut être validé dans le cas de cartes magnétiques sans contact de type RFID (radio-identification), sans sens imposé.

Environnement et Développement Durable

Critère 211: Formation du personnel à la gestion économe de l'énergie, de l'eau, des déchets

Format : Vidéos, MOOC, E-learning, ils doivent être créés par un "formateur", ce dernier n'intervient pas nécessairement dans les vidéos.
Ce formateur ne peut pas être le directeur de l'établissement ayant lui-même reçu une formation.
La durée de la formation doit être au minimum de trois heures.

Pour qui ? : Tout le personnel en CDD (longue durée) et CDI, pas les apprentis et saisonniers (se référer aux critères 206 à 208).
Le personnel permanent en congé longue durée (maladie, maternité, etc.) doit avoir fait la formation ou avoir un document prouvant qu'ils vont la faire (facture acquittée), à partir du moment où ils sont de retour.
Les dirigeants travailleurs non-salariés (TNS) sont concernés par ce critère.
Pour tout futur salarié, la formation est obligatoire 6 mois après la fin de leur période d'essai. Si un nouveau salarié détient une attestation de formation a son nom, il n'a pas besoin de repasser une formation.
Si l'intégralité du personnel est nouveau (exemple lors d'une ouverture d'établissement) : si l'ensemble du personnel est en période d'essai au moment de votre contrôle, vous vérifier qu'une procédure est bien en place pour que la formation soit réalisée dans les 6 mois après leur période d'essai ; si le personnel a fini sa période d'essai mais se situe dans la période de 6 mois qui suit cette période d'essai, alors vous devez vérifier que la formation a été effectuée ou qu'il existe une facture acquittée avec une date prévisionnelle de formation.
Pour les salariés ne parlant pas le français, l'exploitant ou le formateur peut, s'il le souhaite, en plus de la formation délivrée, leur fournir une synthèse traduite.
Vérification documentaire : Devis non acceptés, factures acquittées + date prévisionnelle uniquement. Si la formation est réalisée en interne, seulement une feuille d'émargement justifiant la formation effective, sans date prévisionnelle est acceptée.
Si un OPCA prend en charge la formation, seule une facture acquittée reste un justificatif permettant de valider le critère dans le cas où la formation n'a pas encore eu lieu.
Validité : Formation valable sans date de fin, en partant du principe que 5 ans après un classement, le personnel aura surement changé et donc une formation sera nécessaire pour le personnel présent au moment du reclassement.
Il est possible de recourir à des services partagés entre établissement pour le petit-déjeuner ou le bar par exemple. En revanche, le personnel affecté à ces services reste concerné par les obligations de formation Développement Durable (critère 211).
La formation délivrée en interne concerne les réseaux / chaînes hôtelières disposant d'un programme / service de formation attitré au sein du groupe. Ainsi, il ne s'agira pas de former une personne qui pourra délivrer cette formation mais bien d'avoir ce dispositif habilité disponible en interne et une déclaration d'activité en qualité d'organisme de formation devra être effectuée. Le ministère du Travail diffuse la liste des organismes certificateurs (L. 6316-2 et R. 6316-3) accrédités ou autorisés par le Comité français d'accréditation (Cofrac) à démarrer les activités de certification de ces prestataires d'actions concourant au développement des compétences sur la base du référentiel national de certification qualité (D. 6316-1-1).
Dans le cas d'une résidence n'employant que des saisonniers, si ces derniers ont en effet suivi la formation et la sensibilisation, les critères (206, 207, 208 et 211) peuvent être validés. Il existe néanmoins des établissements saisonniers dont les employés ont des contrats à l'année (personnel de directions, salariés faisant la saison d'hiver dans une résidence et la saison d'été dans une autre du même groupe), dans ce cas, le critère 211 s'applique.

Critère 206 à 211

Le label Destination d'excellence permet également de valider ces critères.
La procédure de labellisation est disponible sur notre site internet : https://www.atout-france.fr/fr/destination-dexcellence

Critère 212 : Mise en oeuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'énergie

La cheminée à bois peut permettre de valider le critère 212 qu'à la condition que la cheminée soit répandue dans l'ensemble des espaces concernés.
Par exemple si elle permet de chauffer les espaces communs, elle doit remplacer le chauffage existant dans ces surfaces. Idem pour les logements, les cheminées doivent remplacer les autres modes de chauffage.
Dans le cas contraire, la cheminée à bois ne peut pas permettre de valider le critère 212.

Critère 216 : Mise en œuvre d'au moins une mesure de gestion des déchets

Les produits d'accueil disposant d'un emballage entièrement recyclable peuvent être pris en compte dans ces critères.
Les poules peuvent être considérées comme une mesure de réduction des déchets.
Les verres à dent en verre (au lieu de carton ou plastique) permettent de valider ce critère, tasse en verre (au lieu de gobelet carton/plastique) pour le plateau de courtoisie.

Critère 217 : Utilisation de produits d'entretien respectueux de l'environnement

Les systèmes réduisant l'utilisation de produits de nettoyage permettent de valider ce critère : utilisation de produits naturels comme le savon noir, le vinaigre blanc, le bicarbonate de soude, vapodil, eau oxygénée, etc.

Critère 218 : Présence de produits d'accueil écologiques dans la salle de bains

Le label apposé sur le produit d'accueil écologique doit valoriser la production et la composition de ce produit, et non le système global de l'entreprise le fournissant.
Le critère peut être validé grâce à des produits porteurs de labels cités dans la description, ainsi que sur le site internet de l'ADEME : https://agirpourlatransition.ademe.fr/particuliers/labels-environnementaux
Les produits d'accueil sont des cosmétiques. Ainsi les mouchoirs, papier toilette et gobelets en carton ne peuvent être pris en compte pour ce critère.

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

Concernant la « production régionale », il est bien précisé que la production ou agriculture nationale / française ne permet pas de valider ce point.
Si l'établissement se fourni dans une région limitrophe à la sienne, la « production régionale » peut être validée.