

| CRITERES DE CLASSEMENT (RESIDENCES DE TOURISME) |   | Statut du critère | Points | 1*       | 2*       | 3*       | 4*       | 5*       | Précisions  |
|---|---|-------------------|--------|----------|----------|----------|----------|----------|---|
| <b>Prérequis</b>                                |   |                   |        |          |          |          |          |          |   |
| 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 collectifs. Les locaux d'habitation meublés sont loués à une clientèle touristique qui n'y élit pas domicile. | PRQ               | /      | PRQ      | PRQ      | PRQ      | PRQ      | PRQ      |   |
| 2   | Prérequis N°2 : la résidence comporte au moins un total de 50 lits  | PRQ               | /      | PRQ      | PRQ      | PRQ      | PRQ      | PRQ      | Hors application de l'article 2 du décret n°2011-545 du 18 mai 2011.  |
| 3   | Prérequis N°3 : si la résidence est placée sous le régime de la co-propriété ou sous le régime des sociétés d'attribution d'immeubles en jouissance à temps partagé, alors elle justifie d'une obligation de location d'au moins 70% de ses locaux d'habitation pour une durée minimum de 9 ans.    | PRQ               | /      | PRQ      | PRQ      | PRQ      | PRQ      | PRQ      | En application de l'art. D. 321-2 du code du tourisme, un tel seuil n'est pas requis pour :<br>- les résidences exploitées depuis plus de 9 ans.<br>- les résidences non classées répondant aux caractéristiques fixées à l'article D. 321-1 exploitées depuis plus de 9 ans. |
| <b>Chapitre 1 : Equipements</b>                 |   |                   |        |          |          |          |          |          |   |
| <b>Extérieurs de la résidence</b>               |   |                   |        |          |          |          |          |          |   |
| 4   | Existence de la signalétique privée de l'établissement dans les zones privatives extérieures de la résidence  | X                 | 2      | X        | X        | X        | X        | X        |   |
| 5   | Existence d'une enseigne en bon état  | X                 | 2      | X        | X        | X        | X        | X        |   |
| 6   | Parc ou jardin (au minimum 200 m2)  | O                 | 5      | O        | O        | O        | O        | O        |   |
| 7   | Mise en valeur des bâtiments par végétation ou fleurissement  | X ou O<br>AJO     | 5      | O        | O        | O        | O        | X        | AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.   |
| 8   | Existence d'un éclairage approprié et en bon état   | X ou NA           | 3      | X / NA   | Ce critère devient NA si pas d'extérieurs.  |
| 9   | Navette privée d'accès à la résidence   | O<br>AJO          | 2      | O        | O        | O        | O        | O        | AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.   |
| 10  | Les extérieurs du bâtiment doivent être propres et en bon état  | X ou NA           | 5      | X / NA   | Ce critère devient NA si pas d'extérieurs.  |
| 11  | Les jardins et mobilier doivent être propres et en bon état   | X ou NA           | 5      | X / NA   | Ce critère devient NA si pas d'extérieurs.  |
| 12  | Façades propres et en bon état  | X ou O            | 5      | O        | O        | X        | X        | X        |   |
| <b>Hall de réception et accueil</b>             |   |                   |        |          |          |          |          |          |   |
| 13  | Entrée de la résidence indépendante et privative  | X ou O            | 2      | O        | X        | X        | X        | X        |   |
| 14  | La tenue du personnel d'accueil doit être propre et soignée   | X<br>ONC          | 2      | X<br>ONC | X<br>ONC | X<br>ONC | X<br>ONC | X<br>ONC |   |
| 15  | Existence d'un système de chauffage en état de fonctionnement dans le hall  | X                 | 2      | X        | X        | X        | X        | X        | Sauf Guadeloupe, Martinique, Réunion, Mayotte et Guyane.<br>A vérifier par tout moyen.  |

|  |  |               |       |                        |                        |                        |                        |                        |  |
|--|--|---------------|-------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|--|
| 16   | Existence d'un système de climatisation en état de fonctionnement dans le hall   | <b>O</b>      | 3     | <b>O</b>               | <b>O</b>               | <b>O</b>               | <b>O</b>               | <b>O</b>               | Sauf Saint Pierre et Miquelon, haute montagne (>1500 mètres d'altitude) et établissements saisonniers (hiver oct-mars inclus).<br>A vérifier par tout moyen.   |
| 17   | Superficie minimum du hall d'accueil + espaces salons/salle petit-déjeuner respectée   | <b>X</b>      | 5     | mini 20 m <sup>2</sup> | mini 30 m <sup>2</sup> | mini 60 m <sup>2</sup> | mini 70 m <sup>2</sup> | mini 90 m <sup>2</sup> |  |
|  |  |               |       | <b>X</b>               | <b>X</b>               | <b>X</b>               | <b>X</b>               | <b>X</b>               |  |
| 18   | Surface totale majorée   | <b>O</b>      | 1 à 5 | <b>O</b>               | <b>O</b>               | <b>O</b>               | <b>O</b>               | <b>O</b>               | Bonification de 1 point par tranche de 10 % de surface supplémentaire, plafonnée à 5 points.   |
| 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   | <b>X ONC</b>  | 2     | <b>X ONC</b>           | Absence de saletés sur les murs, de peintures écaillées, de papier peint abîmé, de carrelage cassé, de moquette tâchée, de traces de moisissures, de mobiliers cassés...   |
| 20   | Mise à disposition d'un téléphone en libre accès pour les appels d'urgence   | <b>X AJO</b>  | 2     | <b>X</b>               | <b>X</b>               | <b>X</b>               | <b>X</b>               | <b>X</b>               | Ce critère est validé si tous les logements sont équipés d'un téléphone pour les appels d'urgence.<br>AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.  |
| 21   | Mise à disposition de chariot à bagages propre et en bon état  | <b>X ou O</b> | 2     | <b>O</b>               | <b>O</b>               | <b>O</b>               | <b>O</b>               | <b>X</b>               | 1 équipement requis  |
| 22   | Mise à disposition de boissons froides ou boissons chaudes   | <b>O</b>      | 2     | <b>O</b>               | <b>O</b>               | <b>O</b>               | <b>O</b>               | <b>O</b>               |  |
| 23   | Présence d'un défibrilateur visible et disponible  | <b>O</b>      | 2     | <b>O</b>               | <b>O</b>               | <b>O</b>               | <b>O</b>               | <b>O</b>               |  |
| <b>Sanitaires communs</b>  |  |               |       |                        |                        |                        |                        |                        |  |
| 24   | Sanitaire commun homme - femme (point d'eau, patière, poubelle, miroir obligatoire)  | <b>X</b>      | 3     | <b>X</b>               | <b>X</b>               | <b>X</b>               | <b>X</b>               | <b>X</b>               | Sanitaires séparés hommes / femmes pour les catégories 4* et 5*.   |
| 25   | Eclairage en état de fonctionnement dans les couloirs, dégagements et locaux communs   | <b>X</b>      | 2     | <b>X</b>               | <b>X</b>               | <b>X</b>               | <b>X</b>               | <b>X</b>               |  |
| <b>Télécommunication</b>   |  |               |       |                        |                        |                        |                        |                        |  |
| 26   | Accès internet par un réseau local sans fil (WiFi) dans les espaces communs  | <b>X AJO</b>  | 5     | <b>X</b>               | <b>X</b>               | <b>X</b>               | <b>X</b>               | <b>X</b>               | La connexion doit permettre au minimum la possibilité de consulter des courriels (bas débit).<br>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.<br>AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection. |
| 27   | Accès internet par un réseau local sans fil (WiFi) gratuit dans les espaces communs  | <b>O</b>      | 5     | <b>O</b>               | <b>O</b>               | <b>O</b>               | <b>O</b>               | <b>O</b>               | La connexion doit permettre au minimum la possibilité de consulter des courriels (bas débit).  |
| <b>Logement</b>  |  |               |       |                        |                        |                        |                        |                        |  |
| <b>Surfaces habitables coin cuisine compris en m<sup>2</sup> (hors sanitaires)</b> |  |               |       |                        |                        |                        |                        |                        |  |
| 28   | Surface de base minimum d'un logement composé d'une seule pièce d'habitation pour une ou deux personnes (studio ou T1)   |               |       | 10 m <sup>2</sup>      | 12 m <sup>2</sup>      | 15m <sup>2</sup>       | 18m <sup>2</sup>       | 20m <sup>2</sup>       | Surface exigée pour une ou deux personnes.<br>La hauteur sous plafond ne peut être inférieure à 1,80m pour la mesure des surfaces.   |
| 29   | Superficie minimum de (des) la (/les) chambre(s) supplémentaire(s) à additionner avec la ligne du dessus   |               |       | 8 m <sup>2</sup>       | 8 m <sup>2</sup>       | 9 m <sup>2</sup>       | 10 m <sup>2</sup>      | 12 m <sup>2</sup>      | Surface exigée pour une 1 à 2 personnes (à partir du T2).<br>La hauteur sous plafond ne peut être inférieure à 1,80m pour la mesure des surfaces.  |
| 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*) |               |       | + 3 m <sup>2</sup>     | En 1*, 2*, 3*, 4* : Il est toléré un maximum de quatre couchages par pièce d'habitation .<br>En 5* : Il est toléré un maximum de trois couchages par pièce d'habitation  |

|  |   |                 |       |                    |                     |                     |                  |                  |  |
|--|---|-----------------|-------|--------------------|---------------------|---------------------|------------------|------------------|--|
| 31   | Surface totale minimum du logement conforme   | X<br>AJO        | 5     | X                  | X                   | X                   | X                | X                | 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. 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. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection. |
| 32   | Surface totale majorée  | O               | 1 à 5 | O                  | O                   | O                   | O                | O                | Bonification de 1 point par tranche de 10 % de surface supplémentaire (de 1 à 5 points)  |
| <b>Surfaces des sanitaire privatifs du logement en m<sup>2</sup> (salle d'eau et wc)</b> |   |                 |       |                    |                     |                     |                  |                  |  |
| 33   | Surface minimale des sanitaires   | X               | 3     | 1,5 m <sup>2</sup> | 1,75 m <sup>2</sup> | 1,75 m <sup>2</sup> | 2 m <sup>2</sup> | 2 m <sup>2</sup> |  |
|  |   |                 |       |                    |                     |                     |                  |                  |  |
| <b>Equipements et mobiliers (dont électriques)</b>                                       |   |                 |       |                    |                     |                     |                  |                  |  |
| 34   | Logements avec balcon ou terrasse privée (3 m <sup>2</sup> minimum)   | O               | 2     | O                  | O                   | O                   | O                | O                | Dans 50% des logements   |
| 35   | Logements avec balcon ou terrasse privée (3 m <sup>2</sup> minimum)   | O               | 2     | O                  | O                   | O                   | O                | O                | Dans 100% des logements<br>Les points se cumulent avec le critère précédent.   |
| 36   | Tous les logements sont propres et en bon état (murs, sol, plafond, ouvrant)  | X<br>ONC        | 5     | X<br>ONC           | X<br>ONC            | X<br>ONC            | X<br>ONC         | X<br>ONC         | Absence de saletés sur les murs, de peintures écaillées, de papier peint abîmé et déchiré, de carrelage cassé, de moquette tâchée, de traces de moisissures, de mobiliers cassés...  |
| 37   | Tous les logements sont équipés d'une télévision couleur avec télécommande  | X ou O<br>ou NA | 5     | O                  | X                   | NA                  | NA               | NA               | Se référer au critère suivant pour les catégories 3*, 4* et 5*.  |
| 38   | Tous les logements sont équipés d'une télévision couleur à écran plat   | X ou O          | 5     | O                  | O                   | X                   | X                | X                |  |
| 39   | Possibilité d'accéder à des chaînes internationales ou thématiques  | X ou O<br>AJO   | 3     | O                  | O                   | O                   | X                | X                | Au minimum deux chaînes internationales ou thématiques pour valider ce critère.<br>AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.   |
| 40   | Radio ou support multi médias dans tous les logements   | X ou O          | 2     | O                  | O                   | O                   | O                | X                | Radio sur télévision acceptée  |
| 41   | Mise à disposition de vidéos sur la télévision ou TV connectée dans tous les logements  | O               | 3     | O                  | O                   | O                   | O                | O                |  |
| <b>Literie</b>   |   |                 |       |                    |                     |                     |                  |                  |  |
| 42   | Matelas haute densité ( densité > 30kg ) ou équivalent  | X<br>AJO        | 4     | X                  | X                   | X                   | X                | X                | Les matelas à ressorts valident le critère<br>AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.  |
| 43   | Respect des dimensions minimales des lits dans 100% des logements :<br>Dimension minimale du lit double : 1,40 x 1,90<br>Dimension minimale des lits simples, jumeaux ou superposés ou appoint : 0,80x 1,90 | X ou NA         | 5     | X                  | X                   | X                   | X                | NA               | 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.   |

|                                |  |          |       |          |          |          |          |          |  |
|--------------------------------|--|----------|-------|----------|----------|----------|----------|----------|--|
| 44                             | Mise en place de lits aux dimensions majorées dans 100 % des logements<br>Dimension minimale du lit double : au moins 1,60 X 2,00<br>Dimension minimale des lits simples, jumeaux ou superposés ou appont : au moins 0,90x 2 | X ou O   | 3     | O        | O        | O        | O        | X        | Les mesures correspondent à la dimension des matelas.  |
| 45                             | Présence de lits de grande taille<br>(matelas d'une ou deux pièces de dimension minimum : 180 cm x 200 cm)   | O        | 1 à 5 | O        | O        | O        | O        | O        | Bonification de 1 point pour 10% des logements équipés, 2 points pour 20%, 3 points pour 30%, 4 points pour 40% et 5 points pour 50%. Plafonné à 5 points. Si présence de deux matelas jumeaux, alors l'ajout d'un surmatelas devient obligatoire. |
| 46                             | Lit pour bébé et chaise haute sur demande dans le logement propre et en bon état   | X<br>AJO | 3     | X        | X        | X        | X        | X        | AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.  |
| 47                             | Oreiller supplémentaire  | X        | 2     | X        | X        | X        | X        | X        | Sur demande dans toutes les catégories en 1*, 2* et 3*.<br>A disposition dans 100 % des logements à partir de la catégorie 4*.   |
| 48                             | Couverture supplémentaire  | X        | 2     | X        | X        | X        | X        | X        | Sur demande dans toutes les catégories en 1*, 2* et 3*.<br>A disposition dans 100 % des logements à partir de la catégorie 4*.<br>La présence d'une couette valide ce critère.   |
| 49                             | Fourniture de linge de lit propre et en bon état   | X        | 5     | X        | X        | X        | X        | X        | Ensemble constitué par les draps, couvertures, couvre-lits, taies d'oreillers. Absence de tâches, de trous, de décoloration. La prestation est obligatoirement gratuite en 4* et 5*.   |
| 50                             | La literie est propre et en bon état   | X<br>ONC | 5     | X<br>ONC | X<br>ONC | X<br>ONC | X<br>ONC | X<br>ONC | Ensemble constitué par les matelas et sommiers. Absence de tâches, de trous, de décoloration.  |
| 51                             | Existence de dispositif de protection de matelas (alèse ou housse de protection amovible)  | X<br>AJO | 3     | X        | X        | X        | X        | X        | Les protections en plastique ne sont pas acceptées.<br>AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.   |
| 52                             | Existence de dispositif de protection des oreillers (sous taies amovibles)   | X<br>AJO | 3     | X        | X        | X        | X        | X        | Les protections en plastique ne sont pas acceptées.<br>AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.   |
| 53                             | Dispositif permettant de faciliter le changement du linge de lit dans 100% des logements   | O<br>AJO | 2     | O        | O        | O        | O        | O        | Exemples : dispositif de relevage de lit, système de houssage / déhoussage.<br>AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.   |
| 54                             | Tablette de chevet dans toutes les chambres du logement  | X        | 2     | X        | X        | X        | X        | X        | Pour la catégorie 5* : au moins 1 par personne.  |
| <b>Equipements électriques</b> |  |          |       |          |          |          |          |          |  |
| 55                             | Tous les éclairages fonctionnent et sont en bon état   | X<br>AJO | 3     | X        | X        | X        | X        | X        | AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.  |
| 56                             | Présence d'un éclairage central et d'un éclairage d'appoint en état de fonctionnement dans chaque pièce du logement  | X ou O   | 2     | O        | X        | X        | X        | X        |  |
| 57                             | Eclairage en tête de lit avec interrupteur indépendant   | X        | 2     | X        | X        | X        | X        | X        |  |
| 58                             | Liseuse orientable en tête de lit  | O        | 3     | O        | O        | O        | O        | O        |  |
| 59                             | Prise de courant libre d'utilisation dans le logement  | X        | 3     | 1 prise  | 1 prise  | 1 prise  | 2 prises | 2 prises | En catégorie 1*, 2*, 3* : 1 prise libre d'utilisation exigée.<br>En catégories 4* et 5* : 2 prises libres d'utilisation exigées.<br>Les fiches multiples ou socles mobiles ne valident pas le critère.   |
| 60                             | Prise de courant supplémentaire, libre d'utilisation, située près du lit, table ou bureau  | O        | 2     | O        | O        | O        | O        | O        | Les fiches multiples ou socles mobiles ne valident pas le critère. La prise de courant est différente de celle(s) utilisée(s) pour valider le critère précédent.   |
| 61                             | Interrupteur éclairage central près du lit (Va et vient)   | X ou O   | 4     | O        | O        | O        | X        | X        |  |

|                                |  |              |   |          |          |          |          |          |  |
|--------------------------------|--|--------------|---|----------|----------|----------|----------|----------|--|
| 62                             | Variateur permettant de moduler l'intensité lumineuse de l'éclairage central   | O            | 2 | O        | O        | O        | O        | O        |  |
| <b>Equipements mobiliers</b>   |  |              |   |          |          |          |          |          |  |
| 63                             | Tous les équipements et mobiliers sont propres et en bon état  | X<br>ONC     | 5 | X<br>ONC | X<br>ONC | X<br>ONC | X<br>ONC | X<br>ONC | Absence de mobiliers cassés, déboités et sales.  |
| 64                             | Penderie linéaire (en cm) par logement, équipée d'au minimum 5 cintres de qualité non dépareillés  | X ou O<br>NA | 2 | 50       | 50       | 70       | 75       | 100      |  |
| 65                             | Penderie linéaire fermée (en cm) équipée d'au minimum 6 cintres de qualité non dépareillés   | X ou O       | 2 | 50       | 50       | 70       | 75       | 100      |  |
| 66                             | Rangement étagé à plat pour le linge (en cm) par chambre   | X            | 2 | 50       | 70       | 90       | 110      | 140      | Possibilité de répartir entre les différentes pièces   |
| 67                             | Présence d'une table et assises correspondant à la capacité d'accueil du logement  | X            | 5 | X        | X        | X        | X        | X        |  |
| 68                             | Présence de fauteuils ou canapé dans l'espace salon propre et en bon état  | O            | 3 | O        | O        | O        | O        | O        | Canapé convertible accepté   |
| 69                             | Table basse ou desserte supplémentaire en bon état   | O            | 2 | O        | O        | O        | O        | O        |  |
| 70                             | Miroir (en pied obligatoire pour les 4* et 5*)   | X            | 2 | X        | X        | X        | X        | X        | Présent en chambre ou espaces communs (hors sanitaire).  |
| <b>Cuisine ou coin cuisine</b> |  |              |   |          |          |          |          |          |  |
| 71                             | Présence d'une cuisine ou d'un coin cuisine dans tous les logements  | X<br>ONC     | 5 | X<br>ONC | X<br>ONC | X<br>ONC | X<br>ONC | X<br>ONC |  |
| 72                             | Tous les équipements de la cuisine ou du coin cuisine sont propres et en bon état  | X<br>ONC     | 5 | X<br>ONC | X<br>ONC | X<br>ONC | X<br>ONC | X<br>ONC |  |
| 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   | X<br>ONC     | 5 | X<br>ONC | X<br>ONC | X<br>ONC | X<br>ONC | X<br>ONC |  |
| 74                             | Quantité de vaisselle de table minimum <u>par personne</u> , 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 | X<br>ONC     | 5 | X<br>ONC | X<br>ONC | X<br>ONC | X<br>ONC | X<br>ONC | Vaisselle non dépareillée obligatoire rangée dans un range couverts. Quantité à vérifier en fonction de la capacité d'accueil du logement. |
| 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  | X            | 4 | X        | X        | X        | X        | X        |  |
| 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  | X<br>ONC     | 5 | X<br>ONC | X<br>ONC | X<br>ONC | X<br>ONC | X<br>ONC |  |
| 77                             | Hotte aspirante  | O            | 3 | O        | O        | O        | O        | O        |  |
| 78                             | Une poubelle fermée  | X            | 4 | X        | X        | X        | X        | X        |  |
| 79                             | Micro onde ou mini four propre et en état de fonctionnement  | X            | 5 | X        | X        | X        | X        | X        |  |
| 80                             | Four propre et en état de fonctionnement   | X ou O       | 3 | O        | O        | X        | X        | X        | Micro-ondes multifonctions grill accepté.  |
| 81                             | Plaque vitrocéramique ou induction propre et en état de fonctionnement   | X ou O       | 3 | O        | O        | O        | X        | X        |  |

|  |   |               |   |   |   |   |   |   |  |
|--|---|---------------|---|---|---|---|---|---|--|
| 82   | Lave-vaisselle à partir de 4 personnes  | X ou O        | 4 | O | O | O | X | X |  |
| 83   | Réfrigérateur avec compartiment congélateur ou conservateur propre et en état de fonctionnement   | X             | 3 | X | X | X | X | X |  |
| 84   | Réfrigérateur grande capacité propre et en état de fonction (au moins 140l) pour les logements de 6 personnes et plus                                     | X             | 3 | X | X | X | X | X |  |
| 85   | Cafetière   | X ou O        | 2 | O | O | X | X | X |  |
| 86   | Grille-pain   | X ou O        | 2 | O | O | O | O | X |  |
| 87   | Bouilloire  | X ou O        | 2 | O | O | X | X | X | Avec plateau de courtoisie obligatoire en 5*.  |
| 88   | Autocuiseur ou Faitout  | O             | 2 | O | O | O | O | O |  |
| 89   | Machine à expresso propre et en état de fonctionnement  | O<br>AJO      | 2 | O | O | O | O | O | Le nécessaire à café et dosettes doivent être présents en 5*. Si le critère est validé, alors le 85 est acquis.<br>AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.   |
| <b>Téléphonie et communication</b>             |   |               |   |   |   |   |   |   |  |
| 90   | Téléphone dans le logement dédié à l'accès des services de la résidence   | X ou O        | 2 | O | O | O | X | X |  |
| 91   | Téléphone avec " Sélection directe à l'arrivée"   | X ou O        | 2 | O | O | O | O | X | Etre joint directement de l'extérieur. Pour la catégorie 5* : Téléphone sans fil obligatoire.  |
| 92   | Accès internet par un réseau local sans fil (WiFi) dans tous les logements  | X ou O<br>AJO | 5 | O | X | X | X | X | 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.<br>AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection |
| 93   | Accès internet par un réseau local sans fil (WiFi) gratuit dans tous les logements  | O             | 5 | O | O | O | O | O | La connexion doit permettre au minimum la possibilité de consulter des courriels (bas débit).  |
| 94   | Accès internet filaire dans tous les logements (connexion haut débit)   | O             | 3 | O | O | O | O | O |  |
| <b>Equipements sécurité des clients</b>        |   |               |   |   |   |   |   |   |  |
| 95   | Coffre fort dans tous les logements en état de fonctionnement   | X ou O        | 2 | O | O | O | O | X |  |
| 96   | Dispositif de sécurisation du logement  | O             | 2 | O | O | O | O | O | Verrou ou entrebailleur ou judas.  |
| 97   | Affichage visible des consignes de sécurité à chaque étage  | X             | 5 | X | X | X | X | X |  |
| <b>Equipements pour le confort des clients</b> |   |               |   |   |   |   |   |   |  |
| 98   | Existence d'un système de chauffage en état de fonctionnement   | X             | 2 | X | X | X | X | X | Sauf Guadeloupe, Martinique, Réunion, Mayotte et Guyane.<br>A vérifier par tout moyen.   |
| 99   | Existence d'un système de climatisation en état de fonctionnement   | X ou O        | 2 | O | O | O | X | X | Sauf Saint Pierre et Miquelon, haute montagne (>1500 mètres d'altitude) et établissements saisonniers (hiver oct-mars inclus). A vérifier par tout moyen.  |
| 100  | Occultation opaque extérieure (volets roulants, persiennes, etc.) ou intérieure (rideaux, doubles rideaux, etc.) dans chaque pièce comportant un couchage | X<br>AJO      | 5 | X | X | X | X | X | Le dispositif doit couvrir toute la surface vitrée.<br>AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.   |
| 101  | Tous les logements sont équipés de double vitrage   | X ou O        | 4 | O | O | O | O | X | La présence d'un dispositif de double fenêtrage valide ce critère.   |
| <b>Equipements complémentaires</b>             |   |               |   |   |   |   |   |   |  |
| 102  | Mise à disposition d'une imprimante sur demande   | X ou O        | 2 | O | O | O | O | X |  |

|  |   |                 |   |          |          |          |          |          |  |
|--|---|-----------------|---|----------|----------|----------|----------|----------|--|
| 103  | Présence d'un guide de services présentant l'ensemble des services et tarifs de la résidence dans chaque logement   | X ou O<br>AJO   | 3 | O        | O        | X        | X        | X        | Le support peut être papier ou numérique. Possibilité de le remettre au client à son arrivée avec le livret d'accueil.<br>AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection   |
| 104  | Présence d'un guide de services présentant l'ensemble des services et tarifs de la résidence en 1 langue étrangère dans chaque logement   | X ou O<br>AJO   | 2 | O        | O        | O        | X        | X        | Les points se cumulent avec la ligne précédente. Le support peut être papier ou numérique.<br>Possibilité de le remettre au client à son arrivée avec le livret d'accueil<br>AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection. |
| 105  | Mise à disposition d'un équipement de repassage individuel sur demande dans le logement   | X ou O<br>ou NA | 4 | O        | O        | X        | NA       | NA       | Table à repasser + fer obligatoire.  |
| 106  | Matériel de repassage individuel en place dans 100% des logements   | X ou O          | 2 | O        | O        | O        | X        | X        | Table à repasser + fer obligatoire.<br>En présence d'un service de blanchisserie, le critère est validé.   |
| <b>Sanitaires privatifs du logement (salle d'eau et toilettes)</b> |   |                 |   |          |          |          |          |          |  |
| 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                   | X               | 4 | X        | X        | X        | X        | X        | Jusqu'à 6 personnes inclus.  |
| 108  | Présence de pare douche/baignoire   | X ou O          | 2 | O        | X        | X        | X        | X        |  |
| 109  | Une salle d'eau supplémentaire, si logement de plus de 6 personnes, ainsi équipée : salles de bain ou de douche équipées de douche ou baignoire (avec douchette obligatoire), lavabo, eau courante chaude et froide 24 heures sur 24, robinet mélangeur | X ou O          | 5 | O        | O        | X        | X        | X        |  |
| 110  | Tous les sanitaires sont propres et en bon état   | X<br>ONC        | 5 | X<br>ONC | X<br>ONC | X<br>ONC | X<br>ONC | X<br>ONC | Le sol, le plafond, la paroi de douche (ou rideau de douche) et les murs sont propres et en bon état (absence de moisissures, saletés, traces de calcaire, cheveux...). Absence de carrelage cassé et de revêtement abîmé.           |
| 111  | Mise en place de douches ou baignoires aux dimensions supérieures aux standards dans 100% des logements:<br>Standards douches : 80cm x 80cm<br>Standards baignoires : 160cm x 70cm  | O<br>AJO        | 5 | O        | O        | O        | O        | O        | AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.  |
| <b>Toilettes séparées de la salle de bains</b>                     |   |                 |   |          |          |          |          |          |  |
| 112  | A partir d'un logement 3 pièces   | X ou O<br>ou NA | 2 | O        | O        | X        | X        | X        | Passe NA en appartement adapté PMR.  |
| 113  | A partir d'un logement 2 pièces   | X ou O<br>ou NA | 3 | O        | O        | O        | X        | X        | Passe NA en appartement adapté PMR.  |

## Equipements des salles de bains

|     |   |                       |   |                  |                  |                  |                  |                  |   |
|-----|---|-----------------------|---|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|---|
| 114 | Existence d'une douche et d'une baignoire séparées à partir de 3 pièces             | <b>O</b>              | 2 | <b>O</b>         | <b>O</b>         | <b>O</b>         | <b>O</b>         | <b>O</b>         |   |
| 115 | L'ensemble des équipements des salles de bains sont propres et en bon état          | <b>X<br/>ONC</b>      | 5 | <b>X<br/>ONC</b> | <b>X<br/>ONC</b> | <b>X<br/>ONC</b> | <b>X<br/>ONC</b> | <b>X<br/>ONC</b> | Absence de meubles cassés ou déboîtés, absence de saletés.  |
| 116 | Eclairage principal et éclairage au dessus du lavabo                                | <b>X</b>              | 3 | <b>X</b>         | <b>X</b>         | <b>X</b>         | <b>X</b>         | <b>X</b>         |   |
| 117 | 1 prise de courant rasoir près du lavabo  | <b>X</b>              | 2 | <b>X</b>         | <b>X</b>         | <b>X</b>         | <b>X</b>         | <b>X</b>         | 1 prise de courant classique près du lavabo valide ce critère.  |
| 118 | Sèche-cheveux   | <b>X ou O</b>         | 3 | <b>O</b>         | <b>O</b>         | <b>O</b>         | <b>X</b>         | <b>X</b>         |   |
| 119 | Présence de produits d'accueil  | <b>X ou O<br/>AJO</b> | 5 | <b>O</b>         | <b>O</b>         | <b>O</b>         | <b>O</b>         | <b>X</b>         | Au minimum 1 savon ou 1 gel douche + 1 shampoing dans 100% des logements. Le shampoing-douche valide ce critère.<br>AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection. |
| 120 | Existence d'une poubelle près du lavabo   | <b>X</b>              | 3 | <b>X</b>         | <b>X</b>         | <b>X</b>         | <b>X</b>         | <b>X</b>         | Une poubelle encastrée valide le critère.   |
| 121 | Existence d'un miroir grossissant réglable  | <b>O</b>              | 3 | <b>O</b>         | <b>O</b>         | <b>O</b>         | <b>O</b>         | <b>O</b>         |   |
| 122 | Existence d'un radiateur porte serviette en état de fonctionnement                  | <b>O</b>              | 3 | <b>O</b>         | <b>O</b>         | <b>O</b>         | <b>O</b>         | <b>O</b>         |   |
| 123 | Existence d'une patère  | <b>X</b>              | 2 | <b>X</b>         | <b>X</b>         | <b>X</b>         | <b>X</b>         | <b>X</b>         |   |
| 124 | Existence d'un système de chauffage en état de fonctionnement dans la salle de bain | <b>X</b>              | 2 | <b>X</b>         | <b>X</b>         | <b>X</b>         | <b>X</b>         | <b>X</b>         | Sauf Guadeloupe, Martinique, Réunion, Mayotte et Guyane. A vérifier par tout moyen.   |
| 125 | Miroir au dessus du lavabo  | <b>X</b>              | 2 | <b>X</b>         | <b>X</b>         | <b>X</b>         | <b>X</b>         | <b>X</b>         |   |
| 126 | Espaces de rangement (meuble ou tablette)   | <b>X ou O</b>         | 2 | <b>O</b>         | <b>X</b>         | <b>X</b>         | <b>X</b>         | <b>X</b>         |   |

## Equipements spécifiques

### Locaux et équipements spécifiques

|     |   |          |   |          |          |          |          |          |   |
|-----|---|----------|---|----------|----------|----------|----------|----------|---|
| 127 | Mise à disposition d'une buanderie réservée aux clients | <b>O</b> | 3 | <b>O</b> | <b>O</b> | <b>O</b> | <b>O</b> | <b>O</b> | Equipements minimum : lave-linge et sèche-linge |
|-----|---|----------|---|----------|----------|----------|----------|----------|---|

### Parkings et garages

|     |  |                  |   |          |          |          |          |          |  |
|-----|--|------------------|---|----------|----------|----------|----------|----------|--|
| 128 | Existence d'un parking ou garage privatif      | <b>O<br/>AJO</b> | 5 | <b>O</b> | <b>O</b> | <b>O</b> | <b>O</b> | <b>O</b> | AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection |
| 129 | Existence d'un local ou d'emplacements à vélos | <b>O</b>         | 2 | <b>O</b> | <b>O</b> | <b>O</b> | <b>O</b> | <b>O</b> |  |
| 130 | Existence d'une borne de recharge électrique   | <b>O</b>         | 2 | <b>O</b> | <b>O</b> | <b>O</b> | <b>O</b> | <b>O</b> |  |

### Jeux de plein air

|     |  |          |   |          |          |          |          |          |  |
|-----|--|----------|---|----------|----------|----------|----------|----------|--|
| 131 | Espace dédié à la pratique d'un sport de plein air                 | <b>O</b> | 5 | <b>O</b> | <b>O</b> | <b>O</b> | <b>O</b> | <b>O</b> | Exemples : tennis, volleyball, basketball, badminton, mini-golf... |
| 132 | Espace de jeux pour enfants comportant au moins deux types de jeux | <b>O</b> | 4 | <b>O</b> | <b>O</b> | <b>O</b> | <b>O</b> | <b>O</b> |  |

### Equipements intérieurs de divertissement

|     |  |                  |   |          |          |          |          |          |   |
|-----|--|------------------|---|----------|----------|----------|----------|----------|---|
| 133 | Salle de jeux de société intérieure avec fourniture de jeux pour tous âges, jeux vidéos... | <b>O<br/>AJO</b> | 5 | 3 jeux   | 3 jeux   | 5 jeux   | 5 jeux   | 8 jeux   | Le nombre de jeux par catégorie s'applique au minimum.<br>AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection. |
|     |  |                  |   | <b>O</b> | <b>O</b> | <b>O</b> | <b>O</b> | <b>O</b> |   |
| 134 | Présence d'un billard, d'une table de ping pong ou d'un baby-foot                          | <b>O<br/>AJO</b> | 3 | <b>O</b> | <b>O</b> | <b>O</b> | <b>O</b> | <b>O</b> | AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection  |

## Equipements de remise en forme et détente

|                    |  |                        |   |      | 2 équipements | 2 équipements | 3 équipements | 4 équipements | 5 équipements |   |
|--------------------|--|------------------------|---|------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---|
| 135                | Existence d'un espace de remise en forme (fitness) équipé, propre et en bon état                   | O<br>AJO               | 3 | O    | O             | O             | O             | O             | O             | Pour la salle de remise en forme, Catégories 1* et 2* : au minimum 2 équipements, Catégorie 3* : au minimum 3 équipements, Catégorie 4* : au minimum 4 équipements, Catégorie 5* : au minimum 5 équipements.<br>AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection. |
| 136                | Existence d'un équipement de bien-être propre et en bon état                                       | O<br>AJO               | 2 | O    | O             | O             | O             | O             | O             | Au minimum 1 équipement parmi : jacuzzi, hammam, sauna.<br>AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.  |
| 137                | Existence d'un spa propre et en bon état   | O<br>AJO               | 3 | O    | O             | O             | O             | O             | O             | Pour le SPA : au minimum 2 équipements parmi : jacuzzi, hammam, sauna et un service soins esthétiques ou massages en cabine individuelle.<br>AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.<br>Les points se cumulent avec le critère précédent                |
| 138                | Existence d'une piscine extérieure propre et en bon état   | O                      | 2 | O    | O             | O             | O             | O             | O             |   |
| 139                | Existence d'une piscine extérieure chauffée propre et en bon état                                  | O                      | 2 | O    | O             | O             | O             | O             | O             | La piscine doit être chauffée pour valider le critère.<br>Les points se cumulent avec le critère précédent.   |
| 140                | Existence d'une piscine intérieure propre et en bon état   | O                      | 4 | O    | O             | O             | O             | O             | O             |   |
| Autres équipements |  |                        |   |      |               |               |               |               |               |   |
| 141                | Existence de casiers à skis propres et en bon état   | O ou NA                | 2 | O/NA | O/NA          | O/NA          | O/NA          | O/NA          | O/NA          | Applicable uniquement en station de montagne  |
| 142                | Existence d'un business corner propre et en bon état   | O                      | 3 | O    | O             | O             | O             | O             | O             | Au moins un PC connecté à internet et une imprimante  |
| 143                | Existence d'une salle de réunion pouvant accueillir 15 personnes au minimum, propre et en bon état | O                      | 4 | O    | O             | O             | O             | O             | O             | Présence de 15 assises au minimum.  |
| Ascenseurs         |  |                        |   |      |               |               |               |               |               |   |
| 144                | 5 niveaux (4 étages) ou plus   | X ou O<br>ou NA<br>AJO | 5 | O    | X             | NA            | NA            | NA            |               | AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.   |
| 145                | 4 niveaux (3 étages)   | X ou O<br>ou NA<br>AJO | 5 | O    | O             | X             | NA            | NA            |               | AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.   |
| 146                | 3 niveaux (2 étages)   | X ou O<br>AJO          | 5 | O    | O             | O             | X             | X             |               | AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.   |
| 147                | 2 niveaux (1 étage)  | O<br>AJO               | 5 | O    | O             | O             | O             | O             |               | AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.   |
| 148                | Monte-charge ou 2ème ascenseur   | X ou O<br>AJO          | 5 | O    | O             | O             | O             | X/O           |               | L'exigence obligatoire est applicable pour les bâtiments des résidences de catégorie 5* d'au moins 2 étages.<br>AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.   |

## 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                     | X              | 2 | X | X | X | X  | X  |  |
| 150  | Existence d'un site internet présentant l'établissement, ses prestations et ses tarifs  | X<br>AJO       | 3 | X | X | X | X  | X  | AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.  |
| 151  | Un module de réservation en ligne est disponible directement sur le site internet   | X ou O<br>AJO  | 5 | O | O | O | X  | X  | La réservation sur le site internet du réseau de l'établissement est acceptée. Il s'agit d'une réservation ferme avec confirmation automatique.<br>AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection. |
| 152  | Le client peut faire sa demande de réservation depuis un accès présent sur le site internet   | X ou NA<br>AJO | 3 | X | X | X | NA | NA | Un formulaire de contact ou un lien vers une adresse Email dédiée à la réservation valide ce critère.<br>AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.   |
| 153  | Le site internet est "web adaptatif"  | X ou O<br>AJO  | 3 | O | O | O | O  | X  | Adaptation du site internet sur tout support numérique avec la technologie « responsive web design ».<br>AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.   |
| 154  | Existence d'un site internet présentant l'établissement, ses prestations et ses tarifs dans une langue étrangère  | X ou O<br>AJO  | 3 | O | X | X | X  | X  | AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.  |
| 155  | Existence d'un site internet présentant l'établissement, ses prestations et ses tarifs en deux langues étrangères   | X ou O<br>AJO  | 3 | O | O | O | O  | X  | Les points se cumulent avec la ligne précédente.<br>AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.  |
| 156  | Existence d'un site internet présentant l'établissement, ses prestations et ses tarifs en trois langues étrangères  | O              | 2 | O | O | O | O  | O  | 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 | X<br>AJO       | 5 | X | X | X | X  | X  | AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.  |
| Traitement de la réservation                 |   |                |   |   |   |   |    |    |  |
| 158  | Existence d'un répondeur permettant de laisser un message ou d'entendre un message qui présente les informations utiles   | X              | 3 | X | X | X | X  | X  |  |
| 159  | La réservation est possible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7   | X ou O         | 2 | O | O | O | O  | X  |  |
| 160  | Confirmation détaillée et systématique de la réservation par mail ou par courrier   | X ou O         | 4 | O | X | X | X  | X  |  |

## Réception et Accueil

| Présence minimale journalière à l'accueil |   |               |   |                     |                     |                     |                     |                                  |  |  |
|---|---|---------------|---|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|----------------------------------|--|--|
|   |   |               |   | 4h<br>mini/<br>jour | 5h<br>mini/<br>jour | 5h<br>mini/<br>jour | 8h<br>mini/<br>jour | 10h<br>mini/<br>jour             |  |  |
| 161                                       | Respect de la présence minimale pour l'accueil  | X<br>AJO      | 5 | X                   | X                   | X                   | X                   | X                                | Possibilité de fermeture une journée par semaine.  |  |
| 162                                       | Présence à l'accueil 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7  | O             | 5 | O                   | O                   | O                   | O                   | O                                |  |  |
| Compétences et services en réception      |   |               |   |                     |                     |                     |                     |                                  |  |  |
| 163                                       | Journaux d'information dans les parties communes (support papier ou numérique)                          | X ou O<br>AJO | 2 | 2 titres            | 2 titres            | 2 titres            | 3 titres            | 4 titres<br>dont 1 en<br>anglais |  |  |
|   |   |               |   | O                   | O                   | O                   | X                   | X                                | Catégorie 1, 2, 3* : Au moins 2 titres différents. Catégorie 4* : Au moins 3 titres différents.<br>Catégorie 5* : Au moins 4 titres différents dont un en anglais.<br>AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection   |  |
| 164                                       | Les supports d'information existant dans l'établissement sont traduits au moins en une langue étrangère | X             | 2 | X                   | X                   | X                   | X                   | X                                |  |  |
| 165                                       | Prise en charge des bagages sur demande du client   | X ou O        | 2 | O                   | O                   | O                   | O                   | X                                |  |  |
| 166                                       | Accompagnement dans son installation sur demande du client  | X ou O        | 2 | O                   | O                   | O                   | X                   | X                                |  |  |
| 167                                       | Le personnel est capable d'informer le client sur les offres touristiques dans les alentours            | X ou O        | 4 | O                   | O                   | O                   | X                   | X                                |  |  |
| 168                                       | Une information sur l'offre touristique locale est accessible et disponible                             | X ou O        | 2 | O                   | X                   | X                   | X                   | X                                | Présence de brochures touristiques, plan de ville, informations locales...   |  |
| 169                                       | Mise à disposition d'une trousse de secours   | X<br>AJO      | 4 | X                   | X                   | X                   | X                   | X                                | Exemple : compresses stériles, pansements, sparadrap hypoallergénique, bandes extensibles, ciseaux à bouts ronds...<br>AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.   |  |
| 170                                       | Bagagerie sécurisée   | X ou O        | 2 | O                   | O                   | O                   | X                   | X                                |  |  |
| 171                                       | Paiement possible par carte de crédit   | X             | 3 | X                   | X                   | X                   | X                   | X                                |  |  |
| 172                                       | Mise à disposition d'adaptateur(s) électrique(s) à la réception   | X ou O        | 3 | O                   | O                   | X                   | X                   | X                                | au minimum 1 pour 30 logements (plafonné à 20).  |  |
| 173                                       | Mise à disposition d'un questionnaire de satisfaction pour les clients                                  | O             | 3 | O                   | O                   | O                   | O                   | O                                | Les avis publiés sur internet ne sont pas acceptés pour valider le critère. Le questionnaire peut être en format papier ou sous forme numérique.   |  |
| 174                                       | Existence d'un système de collecte et de traitement des réclamations reçues dans l'établissement        | X<br>AJO      | 5 | X                   | X                   | X                   | X                   | X                                | AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection. Traçabilité du moyen de collecter et archivage des réponses. Les sites d'avis en ligne sont acceptés pour valider le critère si l'exploitant répond aux avis négatifs. |  |
| 175                                       | Personnel pratiquant une langue officielle européenne en plus du français                               | X ou O<br>AJO | 2 | O                   | X                   | X                   | X                   | X                                | Il s'agit du personnel uniquement en contact avec la clientèle : Ex accueil, conciergerie, room service, restauration...<br>AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.  |  |

|                         |  |               |   |   |   |   |    |    |  |
|-------------------------|--|---------------|---|---|---|---|----|----|--|
| 176                     | Personnel pratiquant deux langues étrangères dont l'anglais                                    | X ou O<br>AJO | 3 | O | O | O | X  | X  | Les points se cumulent avec la ligne précédente. Il s'agit du personnel uniquement en contact avec la clientèle : Accueil.<br>AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.  |
| 177                     | Personnel pratiquant trois langues étrangères dont l'anglais                                   | O             | 5 | O | O | O | O  | O  | Les points se cumulent avec la ligne précédente. Personnel en contact avec la clientèle : Accueil.   |
| 178                     | Le client identifie rapidement les langues parlées par le personnel de l'établissement         | X ou O<br>AJO | 3 | O | X | X | X  | X  | 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.<br>AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.   |
| 179                     | Prise en charge du nettoyage des vêtements   | X ou O        | 3 | O | O | O | X  | X  | Service sur place ou externalisé.  |
| 180                     | Les équipes sont engagées dans une démarche qualité  | O<br>AJO      | 5 | O | O | O | O  | O  | La démarche doit être reconnue au titre du plan Qualité Tourisme.<br>AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.   |
| <b>Restauration</b>     |  |               |   |   |   |   |    |    |  |
| 181                     | Possibilité de plateau repas ou "en-Cas"   | X ou O        | 3 | O | O | O | O  | X  |  |
| <b>Services annexes</b> |  |               |   |   |   |   |    |    |  |
| 182                     | Fourniture de linge de toilette propre et en bon état en quantité suffisante                   | X             | 5 | X | X | X | X  | X  | La quantité suffisante correspond à la capacité d'accueil du logement. Pour les 1* et 2*, au minimum 1 serviette par occupant possible. Pour les 3*, au minimum 1 grande serviette + 1 petite serviette. Pour les 4* et 5*, au minimum 1 grande serviette + 1 petite serviette + 1 tapis de bain.<br>La prestation est obligatoirement gratuite en 4* et 5*. |
| 183                     | Peignoir propre et en bon état en quantité suffisante  | X ou O        | 3 | O | O | O | O  | X  | La quantité suffisante correspond à 2 au minimum, taille adulte, et plus sur demande.<br>Prestation obligatoirement gratuite en 5*.  |
| 184                     | Service de nettoyage des locaux d'habitation en fin de séjour en option à la demande du client | X ou NA       | 3 | X | X | X | NA | NA |  |
| 185                     | Service de nettoyage des locaux d'habitation en fin de séjour gratuit                          | X ou O        | 5 | O | O | O | X  | X  |  |
| 186                     | Mise à disposition des équipements et produits d'entretien nécessaire pour nettoyer les sols   | X ou O        | 5 | X | X | X | O  | O  | L'équipement doit être adapté aux types de sols : minimum 1 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.  |
| 187                     | Nettoyage en option à la demande du client pendant la durée du séjour                          | X ou O        | 3 | O | O | X | X  | X  |  |
| 188                     | Lits faits à l'arrivée   | X ou O        | 5 | O | O | O | O  | X  |  |
| 189                     | Service de réservation d'activités extérieures   | X ou O        | 3 | O | O | O | O  | X  |  |
| 190                     | Service de garderie pour enfants   | O<br>AJO      | 3 | O | O | O | O  | O  | AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.  |
| 191                     | Soins esthétiques  | O             | 3 | O | O | O | O  | O  | Services effectués sur place.  |

|     |  |   |   |                                     |                                     |                                     |                                     |                                     |  |
|-----|--|---|---|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--|
| 192 | Animations de soirées  | <span style="color: blue;">o</span><br><span style="color: red;">AJO</span> | 3 | <span style="color: blue;">o</span> | AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.  |
| 193 | Animations sportives   | <span style="color: blue;">o</span><br><span style="color: red;">AJO</span> | 3 | <span style="color: blue;">o</span> | AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.  |
| 194 | Possibilité de massages détentes                             | <span style="color: blue;">o</span>   | 3 | <span style="color: blue;">o</span> |  |
| 195 | Service de location de vélos dans l'enceinte de la résidence | <span style="color: blue;">o</span>   | 3 | <span style="color: blue;">o</span> |  |
| 196 | Présence d'une boutique dans l'enceinte de la résidence      | <span style="color: blue;">o</span>   | 3 | <span style="color: blue;">o</span> | Ex: location de ski, articles de sports d'hiver, articles de plage, souvenirs, alimentation,....   |
| 197 | Animaux de compagnie admis                                   | <span style="color: blue;">o</span>   | 3 | <span style="color: blue;">o</span> | L'information doit être portée à la connaissance du client dans les supports d'informations commerciales pour valider le critère.<br>La politique d'accueil des animaux est libre. |

## Chapitre 3 : Accessibilité et développement durable

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

|     |   |   |   |                                     |                                     |                                     |                                     |                                     |  |
|-----|---|---|---|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--|
| 198 | Informations concernant l'accessibilité sur les supports d'information (guide, web ...)       | <span style="color: red;">X</span><br><span style="color: blue;">AJO</span> | 2 | <span style="color: red;">X</span>  | AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.            |
| 199 | Sensibilisation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap                 | <span style="color: red;">X</span><br><span style="color: blue;">AJO</span> | 3 | <span style="color: red;">X</span>  | AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.            |
| 200 | Formation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap                       | <span style="color: blue;">o</span>   | 5 | <span style="color: blue;">o</span> | Tous les types de handicap doivent être évoqués pour la formation. |
| 201 | Mise à disposition d'une boucle magnétique portative  | <span style="color: blue;">o</span>   | 2 | <span style="color: blue;">o</span> | Sur demande.   |
| 202 | Mise à disposition d'un fauteuil roulant  | <span style="color: blue;">o</span>   | 2 | <span style="color: blue;">o</span> |  |
| 203 | Cartes clés avec repères tactiles   | <span style="color: blue;">o</span>   | 2 | <span style="color: blue;">o</span> |  |
| 204 | Mise à disposition de télécommande de télévision à grosses touches et de couleurs contrastées | <span style="color: blue;">o</span>   | 1 | <span style="color: blue;">o</span> |  |
| 205 | Mise à disposition d'un téléphone à grosses touches   | <span style="color: blue;">o</span>   | 1 | <span style="color: blue;">o</span> |  |

### Environnement et Développement Durable

|     |   |   |   |                                     |                                     |                                     |                                     |                                     |  |
|-----|---|---|---|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--|
| 206 | Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe de l'énergie  | <span style="color: red;">X</span><br><span style="color: blue;">AJO</span> | 2 | <span style="color: red;">X</span>  | Si affichage : présence dans les espaces dédiés au personnel.<br>AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection. |
| 207 | Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe de l'eau  | <span style="color: red;">X</span><br><span style="color: blue;">AJO</span> | 2 | <span style="color: red;">X</span>  | Si affichage : présence dans les espaces dédiés au personnel.<br>AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection. |
| 208 | Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe des déchets   | <span style="color: red;">X</span><br><span style="color: blue;">AJO</span> | 2 | <span style="color: red;">X</span>  | Si affichage : présence dans les espaces dédiés au personnel.<br>AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection. |
| 209 | Information des clients sur les actions de l'établissement en matière de développement durable                          | <span style="color: blue;">o</span>   | 3 | <span style="color: blue;">o</span> |  |
| 210 | Information des clients sur les actions qu'ils peuvent réaliser lors de leur séjour en matière de développement durable | <span style="color: blue;">o</span>   | 3 | <span style="color: blue;">o</span> |  |
| 211 | Formation du personnel à la gestion économe de l'énergie, de l'eau, des déchets   | <span style="color: blue;">o</span><br><span style="color: red;">AJO</span> | 3 | <span style="color: blue;">o</span> | AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.  |
| 212 | Mise en oeuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'énergie   | <span style="color: blue;">o</span>   | 2 | <span style="color: blue;">o</span> |  |
| 213 | Logements équipés à 100% d'ampoules basse consommation  | <span style="color: blue;">o</span>   | 2 | <span style="color: blue;">o</span> |  |
| 214 | Parties communes ouvertes au public équipées à 100% d'ampoules basse consommation                                       | <span style="color: blue;">o</span>   | 2 | <span style="color: blue;">o</span> |  |
| 215 | Mise en oeuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'eau   | <span style="color: blue;">o</span><br><span style="color: red;">AJO</span> | 2 | <span style="color: blue;">o</span> | AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.  |

|     |  |          |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|--|----------|---|---|---|---|---|---|---|
| 216 | Mise en oeuvre d'au moins une mesure de gestion des déchets  | O<br>AJO | 2 | O | O | O | O | O | AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.   |
| 217 | Utilisation de produits d'entretien respectueux de l'environnement   | O<br>AJO | 3 | O | O | O | O | O | AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection. La présence d'au moins 2 produits d'entretien valide ce critère |
| 218 | Présence de produits d'accueil écologiques dans la salle de bains  | O<br>AJO | 3 | O | O | O | O | O | AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection. La présence d'au moins 2 produits d'accueil 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 | O        | 2 | O | O | O | O | O |   |

|                          |    |   |          |
|--------------------------|----|---|----------|
| Critères obligatoires    | X  | Critères obligatoires non compensables                          | X<br>ONC |
| Critères optionnels      | O  | Justification du critère obligatoire                            | AJO      |
| Critères non applicables | NA | Prérequis (obligatoire, non compensable, non affecté de points) | PRQ      |