



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

ATOUT
FRANCE

L'Agence de développement
touristique de la France

Guide 2026 du tableau de classement des villages de vacances

Entrée en vigueur au 1^{er} juillet 2026



Introduction et enjeux	3
Principes généraux	4
Méthode de validation des critères du référentiel de classement des villages de vacances	11
Chapitre 1 : Equipements	11
Extérieurs de l'établissement	11
Espaces communs	15
Equipements spécifiques	20
Equipements sportifs et de loisirs	24
Logement (pension et locatif)	29
MODULE FORMULE LOCATIVE (NA en formule pension)	54
MODULE FORMULE PENSION (NA en formule locative)	66
Chapitre 2 : Service au client	71
Qualité et fiabilité de l'information client	71
Traitement de la réservation	74
Réception et accueil sur site	76
Service de restauration (petit-déjeuner & bar & restaurant)	85
Services d'animations	94
Chapitre 3 : Accessibilité et développement durable	105
Accessibilité aux personnes handicapées et/ou à mobilité réduite	105
Environnement et Développement Durable	108
Méthode de sélection des logements inspectées	131
<i>Chapitre 1 : Principes de sélection des logements</i>	131
<i>Chapitre 2 : Echantillonnage des chambres</i>	133
Renseignements	134
<i>Atout France</i>	134
<i>Direction Générale des Entreprises</i>	134
<i>Comité français d'accréditation (COFRAC)</i>	134

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

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

La grille de classement des villages de vacances constitue un vecteur d'amélioration continue de la qualité de l'offre d'hébergement.

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

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

Objet du guide de contrôle du classement des villages de vacances

Il apporte les précisions complémentaires, qui ne figureraient pas dans le tableau de classement des villages de vacances homologué par l'arrêté du 22 mai 2026 et nécessaires à l'organisme évaluateur pour vérifier la bonne application des critères lors de la visite d'évaluation mentionnée aux articles D. 325-5 et D. 325-6 du code du tourisme.

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

Le présent guide est élaboré afin de faciliter l'application des critères figurant au tableau de classement annexé à l'arrêté du 22 mai 2026.

Définition d'un village de vacances

Article D325-1 du Code du tourisme

« Est considéré comme village de vacances tout centre d'hébergement, faisant l'objet d'une exploitation globale de caractère commercial ou non, destiné à assurer des séjours de vacances, selon un prix forfaitaire comportant, outre la pension, l'usage d'équipements communs, d'installations sportives et de distractions collectives.

Peuvent seuls être dénommés villages de vacances ceux qui satisfont aux conditions énumérées aux articles D. 325-2 et suivants.

Les établissements à but non lucratif et à caractère spécifiquement social, ayant le caractère de maisons familiales de vacances, demeurent soumis à la réglementation qui leur est propre. »

Caractéristiques d'un village de vacances

Points de vigilance

Le classement en village de vacances vaut pour une seule et même catégorie d'étoiles et porte sur la totalité des logements exploités.

Le classement d'un établissement en village de vacances ne peut donc pas se diviser : ni par catégorie d'étoiles, ni par type de logements (chambre, appartement, HLL ou RML, etc.).

Si l'organisme évaluateur constate en cours d'inspection que tout ou partie des règles citées dans ce document ne sont pas observées par l'établissement concerné, il doit alors stopper sa visite et déposer sur la plateforme Atout France un rapport défavorable, précisant quelle disposition n'est pas respectée dans le commentaire général de son rapport de visite.

Conformément à l'article L327-1 du code du tourisme, l'exploitant ne doit pas faire mention / être assimilé à une autre catégorie d'hébergement classable lors de sa commercialisation : hôtel de tourisme, résidence de tourisme, camping, parc résidentiel de loisirs, auberge collective, meublé de tourisme.

Attention : la visite de l'établissement n'est pas interrompue et se poursuit jusqu'à son terme lorsque les critères du référentiel de classement, autres que les règles citées dans ce chapitre, ne sont pas satisfaites.

Les logements

Un village de vacances peut être composé d'hébergements dotés de fondations (tenus au sol par scellement ou toutes autres fixations définitives) OU dépourvus de fondations, démontables, transportables ou tractables (HLL et RML) - ces locaux doivent être installés par l'exploitant sur des emplacements fixes pendant toute la durée d'ouverture annuelle du village de vacances – OU d'hébergements répondant aux deux définitions précitées.

L'article D325-3-2 et l'article D325-3-3 du Code du Tourisme font état de deux mentions :

Hébergement dispersé

« Des locaux d'hébergement constitués en totalité ou en partie de logements répartis sur le territoire de la commune où sont installés le bureau d'accueil et les bâtiments collectifs ou sur le territoire de communes contiguës. [...] »

Hébergement léger

« Des locaux d'hébergement dépourvus de fondations, démontables, transportables ou tractables. Ces locaux doivent être installés par l'exploitant sur des emplacements fixes pendant toute la durée d'ouverture annuelle du village de vacances. »

Les « hébergements légers » constitués exclusivement d'habitations légères de loisirs (HLL) et de résidences mobiles de loisirs (RML) doivent respecter l'intégralité des critères cités dans le référentiel village de vacances.

Ils seront concernés – selon leur destination commerciale : pension ou location – par les critères liés à l'équipement des sanitaires, de la cuisine et la propreté et le bon état de leurs équipements.

Les informations relatives à ces hébergements (léger et dispersé) sont clairement portées à la connaissance de la clientèle (site internet, signalisation sur le domaine, etc.).

Cabine et/ou coin montagne

Espace situé à l'intérieur du logement dédié au sommeil, comprenant généralement des lits superposés. Il peut être ouvert (situé dans un coin du logement) ou fermé par des cloisons. Les coins montagne ou cabines qui ne comportent pas d'ouvrants sur l'extérieur ne sont pas considérés comme des pièces d'habitation.

Les couchages installés dans un coin montagne, coin cabine, ou autre pièce n'ayant pas la qualité d'une pièce d'habitation ne sont pas comptabilisés pour le classement.

La surface de la cabine est intégrée à la surface du logement.

Hébergement collectif

Un logement, même partagé, ne peut être uniquement équipé de lits superposés.

Un logement ne peut disposer de sanitaires communs que s'il demande un classement en 1 étoile et que le logement concerné est destiné à la formule pension.

En cas de sanitaires communs, l'établissement doit être équipé d'au minimum un sanitaire commun (salle d'eau + WC) pour 8 chambres non équipées et au minimum un sanitaire commun par étage.

Les formules (locative ou pension)

Un établissement choisi son mode de commercialisation, soit en formule pension, soit en formule locative, soit les deux combinés. Les critères d'évaluation sont adaptés en fonction de ce choix.

La formule locative

La formule locative correspond à la commercialisation d'un logement équipé d'une cuisine. Le village de vacances n'offre pas obligatoirement de restauration sur site.

La formule pension

La formule pension correspond à la commercialisation d'une chambre ou d'un logement - pas nécessairement équipé d'une cuisine - ainsi qu'à une offre de repas complète : petit-déjeuner, déjeuner et diner.

Lorsqu'un village de vacances propose ces deux formes de commercialisation, il se fait évaluer sur les critères correspondant à la formule locative et à la formule pension.

Prise en compte des équipements ou services partagés entre hébergements touristiques collectifs marchands

(Arrêté du 30 décembre 2021 fixant les conditions de prise en compte des équipements et services partagés pour le classement des hôtels de tourisme, des résidences de tourisme, des terrains de camping et de caravanage, des parcs résidentiels de loisirs et des villages de vacances)

L'organisme évaluateur est invité à consulter la notice jointe en annexe du présent guide de tableau de classement.

Les critères faisant référence aux services et équipements pourront être validés lors du classement de chaque établissement concerné.

Rappel sur la procédure de classement

Dans le cadre de la procédure de modification de la décision individuelle de classement (article 4 de l'arrêté du 22 mai 2026) :

L'organisme évaluateur respecte le délai de réponse imparti fixé par Atout France. Il ne peut disposer d'un délai supérieur à trois semaines pour procéder à la régularisation du certificat de visite (cas - avant le prononcé de la décision de classement).

L'organisme évaluateur rectifie son certificat de visite et le transmet à Atout France dans un délai maximum de trois semaines (cas - après le prononcé de la décision du classement).

En l'absence d'accord exprès, Atout France notifie par tout moyen permettant d'en accuser réception :

- Soit l'abandon de la demande de classement transmise (cas - avant le prononcé de la décision de classement) ;
- Soit le retrait de la décision de classement (cas - après le prononcé de la décision de classement)

Rappel sur la procédure de classement

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

Le pré-diagnostic doit être saisi en ligne via le compte de l'exploitant sur www.classement.atout-france.fr pour pouvoir déclencher une visite d'inspection.

Le certificat de visite est renseigné en ligne sur www.classement.atout-france.fr et transmis sous forme numérique à l'exploitant dans les 15 jours ouvrés suivant la visite déclarée.

Éléments complémentaires pouvant être apportés suite à la visite

La visite d'évaluation s'effectue in situ et lorsque l'établissement est ouvert à la clientèle sans exception.

La visite organisée par l'organisme de contrôle devra survenir pendant une période d'activité significative destinée à une clientèle touristique.

Elle implique un déplacement de l'organisme évaluateur dans le village de vacances. Il ne peut, en aucun cas, être utilisé un dispositif de type visio à distance, drone ou tout autre procédé ayant le même effet.

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

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

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

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

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

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

Les modalités d'évaluations

Les statuts des critères

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

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

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

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

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

NB : Si un établissement souhaite fournir des services / équipements payants à ses clients, les critères correspondants doivent être optionnels (sauf indication contraire dans le guide de contrôle).

Par exemple : le critère 51, relatif à la télévision dans le logement est obligatoire à partir de 2*. Cet équipement peut donc être facturé en supplément en 1*, mais il devra être mis à disposition gratuitement à partir de 2*, sinon le critère ne pourra être validé.

L'évaluation de l'état et de la propreté

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

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

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

Modalités de calcul des points

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

- 1) **Valider impérativement** et sans possibilité de compensation les 70 points correspondant aux **15 critères obligatoires non compensables (ONC)** suivants : 10, 17, 35, 48, 55, 72, 78, 79, 80, 95, 118, 119, 120, 121, 122 ;
- 2) **Atteindre un nombre de points minimum (addition des points obligatoires et à la carte)**, à raison de :
 - 100% des points affectés aux critères obligatoires (ONC inclus), avec une marge de 5%. Les points obligatoires perdus doivent être compensés par trois fois plus de points « à la carte » ;

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

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

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

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

La validation des équipements et des services dans les logements

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

Méthode de validation des critères du référentiel de classement des villages de

Chapitre 1 : Equipements

Extérieurs de l'établissement

1. Présence d'un panneau de classement conforme au classement de l'établissement (1 point)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place.

Le panneau doit être conforme à la dernière décision de classement attribuée à l'établissement (si classement encore valable) et à la charte graphique telle que fixée dans l'arrêté du 30 décembre 2021 relatif aux panneaux des hébergements touristiques marchands.

Les éléments vérifiés sont les suivants : la date, le nombre d'étoiles, la catégorie d'hébergement et la charte graphique (logo, couleur, format, etc.).

Le modèle de panneau conforme à l'arrêté est exclusivement disponible sur le site internet d'Atout France.

Le critère est validé si l'établissement ne dispose pas encore de classement et qu'aucun panneau n'est affiché. Si le précédent classement obtenu est caduc, le panneau ne doit plus être affiché.

2. Existence d'une enseigne en bon état (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place.

Pour que le critère soit validé, la signalétique doit être visible depuis l'extérieur (sauf en cas de refus d'autorisation par l'autorité administrative compétente ou si la réglementation locale ne le permet pas).

L'enseigne doit être en bon état et clairement lisible (toutes les lettres présentes et non dégradées par exemple). Si l'enseigne est lumineuse, l'ensemble doit être éclairé.

Le terme « enseigne » est pris au sens large, c'est-à-dire un affichage visible du nom commercial.

3. Existence et bon état de la signalétique dans les zones privatives extérieures du village de vacances (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X / NA	X / NA	X / NA	X / NA	X / NA

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place.

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

L'évaluation de la signalétique ne comprend pas l'évaluation de l'enseigne qui fait l'objet d'une validation spécifique. Pour que le critère soit validé, la signalétique extérieure doit être identifiable par le client.

Le critère devient non applicable en l'absence d'extérieurs ou si la réglementation locale ne permet pas la présence d'une telle signalétique.

4. Façades propres et en bon état (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place.

La vérification comprend la (ou les) façade(s), l'aspect général des toitures, les portes et fenêtres. Il s'agit de vérifier que la façade est régulièrement entretenue et que les murs ne sont pas anormalement endommagés.

L'organisme évaluateur doit faire un tour complet des extérieurs.

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

5. Les extérieurs doivent être propres et en bon état (jardins, mobiliers, chemins d'accès, parking, etc.) (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X / NA	X / NA	X / NA	X / NA	X / NA

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place.

Vérifier l'état et la propreté des extérieurs du bâtiment. Les extérieurs concernent les espaces verts, les jardins, les chemins d'accès, le mobilier extérieur, les terrasses, les parkings, etc.

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

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

6. Les extérieurs sont éclairés (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X / NA	X / NA	X / NA	X / NA	X / NA

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place.

Vérifier si les abords, parkings, entrée, terrasses bénéficient d'un dispositif d'éclairage (espaces où le client peut être amené à circuler).

Un éclairage est approprié lorsqu'il permet au client de lire l'affichage des informations utiles à toute heure mais aussi lorsqu'il permet de se diriger vers l'entrée de l'établissement sans problème.

A la demande de l'organisme évaluateur, l'exploitant apporte les photos nécessaires à la justification de ce critère, en particulier lorsqu'il fait nuit.

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

7. Mise en valeur des bâtiments par végétation ou fleurissement (4 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	○	X

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place.

Vérifier la présence d'élément végétal ou de fleurs qui mettent en valeur le(s) bâtiment(s).

Pour les contrôles effectués en période hivernale, le constat de la présence de jardinières ou autres éléments permettant de supposer qu'un effort de valorisation par le fleurissement existe, doit être effectué (fleurissement sur la façade par exemple).

8. Parc ou jardin privatif au village de vacances (au minimum 200m²) (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	○	○

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place, par tout moyen (mesures, vérification sur plan, etc.).

Le jardin doit être accessible à l'ensemble de la clientèle.

9. Terrasse privée de l'établissement avec mobilier adapté et coordonné, propre et en bon état (au minimum 50m²) (4 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	○	○

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place, par tout moyen (mesures, vérification sur plan, etc.).

La terrasse doit être accessible à l'ensemble de la clientèle.

Espaces communs

10. Les espaces communs sont propres et en bon état (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC

ONC : Critère obligatoire non compensable

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place.

L'ensemble est constitué par l'espace bar, la salle petit déjeuner, l'espace restauration et son équipement, les salles et salons d'animation, le hall d'accueil, les toilettes communes, les escaliers, les ascenseurs, les couloirs et autres parties communes.

Il s'agit d'avoir une vision d'ensemble tout en s'appuyant sur des éléments factuels. S'assurer que l'espace est propre, correctement entretenu et que le mobilier n'est pas altéré ou hors d'usage.

L'organisme évaluateur devra en particulier constater une absence de saletés sur les murs, de peintures écaillées, de papier peint abîmé, de carrelage cassé, de miroir cassé, de moquette tâchée, de traces de moisissures, de mobiliers cassés, etc.

11. Surface minimale respectée (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place par tout moyen (plans, déclarations, mesures sur place, etc.). Il s'agit de toute la surface et non pas uniquement de la surface réservée aux clients.

Surface minimale de l'ensemble constitué par la réception, l'espace bar, les salles et salons d'animation adultes et enfants – distincts de la salle de restaurant si présente :

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Jusqu'à 100 lits, au moins	20m ²	50m ²	50m ²	65m ²	90m ²
De 101 à 150 lits	30m ²	60m ²	60m ²	80m ²	120m ²
De 151 à 200 lits	40m ²	80m ²	80m ²	100m ²	140m ²

A chaque tranche supplémentaire de 50 lits, ces surfaces doivent être augmentées d'au moins 10m² pour chaque catégorie de village de vacances.

12. Surface totale majorée (de 1 à 5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	○	○

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place par tout moyen (plans, déclarations, mesures sur place, etc.).

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

Surfaces majorées respectivement pour chaque catégorie et par tranche de 10 %, jusqu'à 100 lits inclus :

- 1* : 22m², 24m², 26m², 28m², 30m²
- 2* : 55 m², 60m², 65 m², 70 m², 75 m²
- 3* : 55 m², 60m², 65 m², 70 m², 75 m²
- 4* : 71,5 m², 78 m², 84,5 m², 91 m², 97,5 m²
- 5* : 99 m², 108 m², 117 m², 126 m², 135 m²

13. Existence d'un système de climatisation en état de fonctionnement dans tous les espaces communs (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	○	○

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place de l'existence d'un système de climatisation en état de fonctionnement par tout moyen de preuve tel par exemple qu'un carnet d'entretien ou une attestation établie par un professionnel qualifié.

Ce critère devient non applicable pour : Saint Pierre et Miquelon, la haute montagne (>1000 mètres d'altitude) et les établissements saisonniers (hiver octobre-mars inclus).

Un système de rafraîchissement d'air, autre que la climatisation, peut permettre de valider ce critère (pompe à chaleur réversible, etc.).

Les systèmes de ventilation d'air de type ventilateur (fixe ou mobile) ne sont pas considérés comme des systèmes de rafraîchissement d'air, et ne valident donc pas le critère.

14. Existence d'un système de chauffage en état de fonctionnement dans tous les espaces communs (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

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

Ce critère devient non applicable pour : la Guadeloupe, la Martinique, la Réunion, Mayotte et la Guyane et pour les hébergements dont la période d'ouverture n'excède pas 3 mois consécutifs en période estivale.

Espaces d'accueil

15. Entrée (hall de réception) du village de vacances indépendante et privative (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	X	X	X	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place.

Le client du village de vacances, pour accéder à la réception, ne doit pas avoir à traverser la salle de restaurant ou de café.

Une séparation physique des zones n'est cependant pas obligatoire car l'entrée (hall) du village peut desservir l'ensemble des services du village, du restaurant ou du bar.

16. Existence d'un espace d'accueil (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	X	X	X

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place.

L'espace d'accueil peut être composé d'éléments dispersés.

L'espace d'accueil (salon, bar, hall d'accueil, etc.) est composé au minimum de quatre assises et d'une table basse.

17. La tenue et la présentation du personnel d'accueil doivent être propres et soignées (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC

ONC : Critère obligatoire non compensable

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place.

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

18. Le client identifie rapidement le personnel de l'établissement (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	O	X	X	X	X

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place.

Ce critère est validé soit par un badge, une tenue uniformisée, etc. portés par le personnel en contact avec le client.

Sanitaires communs

19. Sanitaires propres et en bon état dans les parties communes (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place.

Les sanitaires communs (toilettes), accessibles et signalés depuis la zone d'accueil, doivent comporter à minima les équipements suivants : WC, lavabo avec robinet, point lumineux, poubelle.

Les sanitaires communs femmes et hommes sont acceptés pour les catégories 1*, 2* et 3*.

Les sanitaires doivent être séparés femmes / hommes pour les catégories 4* et 5*, un espace lavabo commun est toléré.

Équipement électrique des locaux communs

20. Eclairage en bon état de fonctionnement dans les couloirs, dégagements et locaux communs (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place de l'état de fonctionnement de l'éclairage dans les couloirs, dégagements et locaux communs (ascenseurs, escaliers, etc.) accessibles à la clientèle.

Téléphonie et communication

21. Accès internet par un réseau local sans fil (wifi) dans les parties communes (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place.

Tester et vérifier la capacité de l'établissement à mettre à disposition un réseau local sans fil 24/24 dans les parties communes.

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.

22. Accès internet par un réseau local sans fil (wifi) gratuit dans les parties communes (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	○	○

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place.

Tester et vérifier la capacité de l'établissement à mettre à disposition un réseau local sans fil 24/24 gratuit dans les parties communes.

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.

Si l'accès wifi est gratuit seulement pendant un laps de temps défini, puis payant, passé ce laps de temps, cela ne permet pas de valider le critère.

Equipements spécifiques

Locaux et équipements spécifiques

23. Mise à disposition sur demande d'équipements pour bébé : matériel pour réchauffer la nourriture, matelas à langer – propres et en bon état (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place du stock et de la procédure.

Equipement mis à disposition dans les espaces communs sur demande des clients. Un minimum de stock est imposé, à savoir, 1 matelas à langer présent dans au moins 1 sanitaire commun.

Un micro-ondes présent en cuisine peut valider « le matériel pour réchauffer la nourriture », s'il est accessible 24h/24.

L'organisme de contrôle vérifie que l'information est clairement portée à l'attention des clients par tout moyen (guide des services, site internet, email de réservation, affiches, etc.).

24. Mise à disposition d'une buanderie réservée aux clients (équipements minimums : lave-linge, sèche-linge, équipement de repassage complet) (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérifier l'existence du local dédié.

Equipements minimum : au moins 1 lave-linge, 1 sèche-linge, 1 fer avec 1 table à repasser.

Majoration d'un lave-linge supplémentaire, tous les 50 logements, dans la limite de 4 machines.

La présence d'un service de blanchisserie valide le critère. Un défroisseur permet de valider ce critère (en remplacement du fer et de la table à repasser).

Si le fer et la table à repasser sont disponibles, à la demande, à la réception, cela permet de valider le critère.

L'accès à la buanderie doit être gratuit, l'utilisation des équipements peut être gratuite ou payante.

25. Existence de casiers à skis propres et en bon état (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○ / NA	○ / NA	○ / NA	○ / NA	✗ / NA

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place.

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

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

Parkings et garages

26. Existence d'un parking ou garage privatif (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	✗	✗	✗	✗	✗

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place.

Les places de parking réservées sont acceptées, qu'elles soient couvertes ou non.

27. La circulation des véhicules est interdite à l'intérieur des zones d'habitation du village à l'exclusion du passage pour services utilitaires et du service de bagages (1 point)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	✗	✗	✗	✗	✗

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place.

L'affichage à destination de la clientèle est clair.

28. Existence d'un local ou d'emplacements à vélos (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	○	○

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place.

Un local ou un espace dédié sécurisé est mis à disposition gratuitement et est doté d'un dispositif de rangement et de stockage des vélos. Un simple support vélo situé à l'extérieur sans protection supplémentaire ne valide pas le critère.

Services annexes

29. Navette privée d'accès au village de vacances (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	○	○

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place.

La navette privée d'accès au village de vacances est un service de transport organisé et pris en charge par l'établissement pour le compte de sa clientèle.

L'organisme évaluateur vérifie le caractère réel et effectif du service par tout moyen (guide des services, site internet, email de réservation, affiches, etc.). Ce service peut être exécuté par un prestataire extérieur. Il convient cependant de vérifier la nature pérenne du contrat de prestation.

Un système établi de navettes partagées valide le critère.

Ascenseurs

30. Présence d'un ascenseur - 1 étoile (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	NA	NA	NA	NA

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place.

Ce critère n'est applicable que pour la catégorie 1 étoile.

31. Présence d'un ascenseur - 2 étoiles (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	NA	X / ○	NA	NA	NA

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place.

Ce critère n'est applicable que pour la catégorie 2 étoiles.

Il devient obligatoire lorsque l'établissement a 4 étages ou plus (5 niveaux).

32. Présence d'un ascenseur - 3 étoiles (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	NA	NA	X / ○	NA	NA

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place.

Ce critère n'est applicable que pour la catégorie 3 étoiles.

Il devient obligatoire lorsque l'établissement a 3 étages ou plus (4 niveaux).

33. Présence d'un ascenseur - 4 et 5 étoiles (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	NA	NA	NA	X / O	X / O

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place.

Ce critère n'est applicable que pour les catégories 4 et 5 étoiles.

Il devient obligatoire lorsque l'établissement a 2 étages ou plus (3 niveaux).

34. Monte-charge ou 2ème ascenseur (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	O	O	O	X / O	X / O

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place.

L'exigence « obligatoire » est applicable pour les villages de vacances de catégories 4* et 5* de plus de 50 logements (soit à partir de 51 logements) et d'au moins 2 étages. Le critère reste optionnel pour les catégories 1*, 2*, 3* et le devient pour les 4* et 5* de moins de 51 logements (ou faisant moins de 2 étages).

Précisions : Selon la configuration du lieu, une tolérance peut être acceptée pour un établissement dont l'ascenseur ne desservirait pas le dernier étage ou un inter-étage sous réserve de justification technique motivée par des professionnels du bâtiment et que le client en soit clairement informé. Dans le cas contraire, l'ascenseur doit distribuer tous les étages.

Si le village de vacances est composé de plusieurs bâtiments, chaque bâtiment annexe doté de 20 logements ou plus doit respecter les exigences énoncées ci-dessus en fonction de la catégorie et du nombre d'étages. L'absence d'ascenseur dans un bâtiment annexe est tolérée si la capacité de l'annexe ne dépasse pas 19 logements.

Une exemption peut être acceptée pour des bâtiments anciens classés « bâtiments historiques ». Un justificatif d'un architecte des bâtiments de France (uniquement) attestant de l'impossibilité ou de la non-autorisation d'installation d'un ascenseur doit être présenté. Dans ce cas de figure, le critère correspondant à la catégorie souhaitée est non applicable.

Equipements sportifs et de loisirs

35. L'ensemble des équipements sportifs et de loisirs est propre et en bon état (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC

ONC : Critère obligatoire non compensable

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place.

Le contrôle des équipements sportifs et de loisirs porte sur l'intégralité des équipements et des installations : machines, petit équipement, etc.

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

36. Si des équipements collectifs de sports et de loisirs sont mis à disposition du village de vacances, une convention doit être signée entre ce dernier et l'opérateur public ou privé précisant la gratuité pour les résidents du village de vacances et les modalités d'utilisation des équipements (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification de la convention signée entre les 2 parties.

Les modalités d'accès doivent être mises à disposition de la clientèle : guide des services, site internet, etc. Les équipements mis à disposition doivent être dédiés uniquement à la clientèle du village de vacances durant leur utilisation.

Ce critère devient non applicable si l'établissement dispose d'équipement(s) privatif(s).

37. Equipements minimum requis avec espaces dédiés, mis gratuitement à disposition pour au moins 50% d'entre eux (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	3 équipements X	5 équipements X	6 équipements X	8 équipements X	10 équipements X

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place.

Les équipements sont mis à disposition dans un espace dédié spécifiquement à leur utilisation. L'établissement met à disposition :

- Des équipements de loisirs, par exemple : ensemble des jeux de société, ensemble des jeux à jetons, flipper, jeux vidéo, babyfoot, billard, tennis de table, badminton, jeux de quilles, théâtre de verdure / forum, parc animalier, embarcation à pédale, boulodrome, minigolf, salle polyvalente, bibliothèque, spa, etc.
- Si l'établissement met à disposition plusieurs jeux de société, ils comptent pour un seul équipement.
- Des équipements sportifs, par exemple : terrain(s) de sport spécifique(s), terrain multisports, pas de tir à l'arc, mur d'escalade, practice de golf, parcours de santé aménagé, canoë, kayak, voile, équitation, vélos, pêche, patinoire, parcours dans les arbres, salle de musculation, parcours d'orientation, tennis, etc.
- Pour être comptabilisée comme un équipement sportif, la salle de musculation doit proposer au moins 4 activités différentes.

La gratuité porte sur l'accès à l'espace, la pratique de l'activité, l'équipement et le matériel nécessaire pour l'exercer.

38. Salle de jeux de société intérieure avec fourniture des jeux pour tous âges ou espace dédié (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	○	○

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place.

Il s'agit d'un espace aisément disponible, où la pratique des jeux de société est possible. Le nombre de jeux par catégories s'applique au minimum.

- Pour les catégories 1* et 2* : au moins 5 jeux différents ;
- Pour les catégories 3* et 4* : au moins 8 jeux différents ;
- Pour les catégories 5* : au moins 10 jeux différents.

Les points peuvent se cumuler avec le critère précédent.

39. Présence d'une salle de projection privée (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place de l'existence d'une salle de projection privée et de son fonctionnement auprès du responsable.

La salle de projection privée doit être dédiée à cet effet et la projection de films doit être sa fonction première et exclusive (à l'instar d'une salle de cinéma). Elle ne peut pas être une salle de réunion transformée ou un autre lieu de type piscine ou salle de restaurant aménagée.

40. Espace de jeux de plein air pour enfants comportant au moins deux types de jeux (4 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place.

Il s'agit d'un espace dédié pour le jeu des enfants. Exemples de jeux : balançoire, toboggan, jeu à bascule sur ressort, etc. Pour les structures fixes multi-jeux, compter tous les jeux principaux possibles sur la structure.

41. Accès aux activités de sports d'hiver à moins de 300m (parcours rando, pistes ski de fond, raquettes, etc.) (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place.

L'établissement met à disposition de la documentation ou des offres (papiers ou dématérialisés) concernant ces services à proximité.

Ce critère n'est applicable qu'en station de montagne.

Equipements remise en forme

42. Existence d'une piscine extérieure propre et en bon état (4 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	X / NA	X / NA

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place de l'équipement.

Il s'agit d'un espace dédié dans l'enceinte de l'établissement ou contigu permettant un accès immédiat au service. Vérifier la présence obligatoire d'un pédiluve et du carnet sanitaire.

Pour que le critère soit validé, les équipements et la piscine doivent être propres, régulièrement entretenus et en état de fonctionnement.

Dans le cas d'un équipement mixte (extérieur/ intérieur), les deux critères peuvent être validés.

En 4 et 5*, si l'établissement dispose uniquement d'une piscine intérieure, le critère est non applicable.

43. Existence d'une piscine intérieure propre et en bon état (4 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	○	○

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place de l'équipement.

Il s'agit d'un espace dédié dans l'enceinte de l'établissement ou contigu permettant un accès immédiat au service. Vérifier la présence obligatoire d'un pédiluve et du carnet sanitaire.

Pour que le critère soit validé, les équipements et la piscine doivent être propres, régulièrement entretenus et en état de fonctionnement.

Dans le cas d'un équipement mixte (extérieur/ intérieur), les deux critères peuvent être validés.

44. Existence d'une piscine privée ou publique entrée gratuite ou plage ou plan d'eau de baignade à moins de 300m (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	X	X	NA	NA

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place.

Les informations concernant l'accès et la gratuité de l'espace baignade sont mises à disposition de la clientèle de façon claire. La distance de 300m se calcule au départ du bâtiment principal jusqu'à l'entrée du point de baignade.

Le critère devient non applicable si l'établissement dispose d'un équipement en interne (validation des critères précédents).

45. Existence d'un espace de remise en forme (fitness) équipé, propre et en bon état (4 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	X	X

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place de l'espace dédié.
 - Pour les catégories 1* et 2* : au moins 2 équipements ;
 - Pour la catégorie 3* : au moins 3 équipements ;
 - Pour la catégorie 4* : au moins 4 équipements ;
 - Pour la catégorie 5* : au moins 5 équipements.

Les équipements peuvent se situer en plein air. Il s'agit d'un espace dédié dans l'enceinte de l'établissement ou contigu permettant un accès immédiat au service dispensé par l'exploitant. Pour que le critère soit validé, les équipements et la salle doivent être propres, en état de fonctionnement et atteindre le nombre d'équipements visé ci-dessus.

Exemples : appareil de musculation ou de cardio-training (de type rameur, vélo elliptique, tapis de course motorisé, etc. La liste est non exhaustive). Le petit équipement (tapis de sol, haltères, élastique, etc.) ne compte pas comme un équipement à part entière.

En 4 et 5*, si l'établissement justifie sur son planning au moins 1 animation sportive en intérieur par jour (tout au long de la période d'ouverture), le critère peut être validé.

46. Existence d'un spa propre et en bon état avec au minimum trois équipements (4 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	○	○

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place de l'espace dédié.

Il s'agit d'un espace dédié dans l'enceinte de l'établissement ou contigu permettant un accès immédiat au service dispensé par l'exploitant.

Pour que le critère soit validé, les équipements et l'espace spa doivent être propres, en état de fonctionnement et atteindre le nombre d'équipements visé ci-dessous : au minimum 3 équipements parmi : jacuzzi, hammam, sauna, lit de spa (à eau, massage électrique, chromothérapie, etc.), cabine de luminothérapie, cabine d'aromathérapie, bain nordique, tisanderie. La liste est non exhaustive.

47. Existence d'un service de soins esthétiques ou massages en cabine individuelle (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	○	○

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place des prestations proposées.

Service(s) effectué(s) sur place.

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

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

Logement (pension et locatif)

Equipements du logement

48. Tous les logements sont propres et en bon état (murs, sol, plafond, ouvrant) (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC

ONC : Critère obligatoire non compensable

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

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

49. Au moins une séparation partielle au-delà de 2 personnes (coin montagne ou rideau ou claustra ou décrochement, etc.) (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	X	X	NA	NA

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place.

Une séparation totale ou partielle doit être présente dans les logements à partir de 2 personnes et plus.

Par exemple : lorsqu'un logement a une capacité d'accueil de 5 personnes, un espace de 2 couchages doit être totalement ou partiellement séparé des 3 autres couchages.

50. Séparation par porte au-delà de 2 personnes (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	X	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place.

Une séparation par porte doit être présente dans les logements à partir de 2 personnes et plus.

Par exemple : lorsqu'un logement a une capacité d'accueil de 5 personnes, un espace de 2 couchages doit être séparé des 3 autres couchages. Une séparation supplémentaire à l'endroit où les 3 autres couchages se situent n'est pas nécessaire.

51. Tous les logements sont équipés d'une télévision à écran plat (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	X	X	X	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Le fonctionnement est vérifié lors du contrôle dans les logements visités.

52. Mise à disposition d'un système de lecture de vidéos sur la télévision dans tous les logements (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	○	X

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Le fonctionnement est testé lors du contrôle des logements. Le système peut être proposé par différents équipements (service de vidéos à la demande, plateforme de streaming (diffusion de flux de vidéos en ligne), appareil de streaming multimédias (Chromecast, etc.), passerelle multimédias, etc.).

Les services de VOD ou de plateformes de streaming doivent être ouverts et le visionnage accessible aux clients.

53. Possibilité d'accéder à des chaînes internationales et/ou possibilité d'accéder à des chaînes thématiques (sports, culture, enfants, etc.) (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	X	X

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Le service est vérifié lors du contrôle des logements. Au minimum 2 chaînes internationales ou thématiques sont requises pour valider ce critère. La TNT valide ce critère si au moins deux chaînes internationales ou thématiques sont présentes dans le bouquet. Exemple : BBC World News, France 24, TV5 Monde, CNN International, Africanews, Al Jazeera, Bein Sport, Disney Channel. La liste est non exhaustive.

54. Système de sécurisation des accès enfant aux chaînes / services TV (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	○	○

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Le service est vérifié lors du contrôle des logements. Installation d'un contrôle parental sur le système wifi ou sur la télévision mise à disposition. L'établissement définit son périmètre de protection (blocage de contenus inappropriés, temps limité, demande d'autorisation d'utilisation de certaines applications, etc.).

Literie et linge de lit

55. La literie est propre et en bon état (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC

ONC : Critère obligatoire non compensable

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

La literie est un ensemble constitué par le sommier, les matelas et éventuellement le sur-matelas. Le contrôle porte sur l'ensemble de ces éléments. Absence de tâches, de trous, de décoloration. La présence d'une tâche, d'un trou, d'une décoloration des tissus n'est pas acceptée pour valider le critère.

56. Respect des dimensions minimales suivantes des lits dans 100 % des chambres

:

Dimension minimale du lit single soit 0,80 x 1,90

Dimension minimale du lit double soit 1,40 x 1,90 (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	NA

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.
- Dimension minimale du lit double (en mètre) : 1,40 x 1,90 ;
- Dimension minimale des lits simples, jumeaux (twin), ou superposés ou appoints (en mètre) : 0,80 x 1,90.

Les mesures correspondent à la dimension des matelas. Tous les couchages du logement doivent faire cette dimension minimum, y compris les canapés convertibles placés dans le salon et les lits d'appoint. Les mesures correspondent à la dimension des matelas dans les catégories 1* à 4*.

Ce critère n'est pas applicable en catégorie 5* concernée par le critère suivant.

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

Si les mesures de tous les lits présents dans le logement ne sont pas respectées, alors le critère est invalidé.

57. Mise en place de lits aux dimensions majorées dans 100 % des chambres :

Dimension minimale du lit simple : au moins 0,90 X 2,00

Dimension minimale du lit double : au moins 1,60 X 2,00 (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	O	O	O	O	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.
- Dimension minimale du lit double (en mètre) : 1,60 x 2,00 ;
- Dimension minimale des lits simples, jumeaux (twin), superposés ou appoints (en mètre) : 0,90 x 2,00.

Les mesures correspondent à la dimension des matelas.

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

Si les mesures de tous les lits présents dans le logement ne sont pas respectées, alors le critère est invalidé.

58. Présence de lits de grande taille (matelas d'une ou deux pièces de dimension minimum : 180 cm x 200 cm) (1 à 5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	○	○

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

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

Bonification de :

- 1 point pour 10% des chambres équipées ;
- 2 points pour 20% des chambres équipées ;
- 3 points pour 30% des chambres équipées ;
- 4 points pour 40% des chambres équipées ;
- 5 points pour 50% des chambres équipées.

Plafonnée à 5 points.

Attention : il ne s'agit pas de retrouver le pourcentage correspondant dans l'échantillonnage, mais de vérifier que cette majoration est disponible dans au moins 10 % des logements.

59. Oreiller supplémentaire (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Sur demande dans les catégories en 1, 2 et 3* : vérifier qu'un stock est disponible : au moins 5 oreillers pour les 50 premiers logements, puis 1 oreiller supplémentaire par tranche de 50 logements.

Il s'agit de pouvoir demander un oreiller supplémentaire pendant les horaires d'ouverture de la réception. Les clients doivent être informés de cette possibilité d'obtenir un oreiller supplémentaire par tout moyen (guide des services, site internet, email de réservation, affiches, etc.).

Pour les 4 et 5* : à disposition dans 100 % des logements.

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

60. Couverture supplémentaire (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

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

Sur demande dans les catégories 1, 2 et 3* : vérifier qu'un stock est disponible : au moins 5 couvertures pour les 50 premiers logements, puis 1 couverture supplémentaire par tranche de 50 logements.

Il s'agit de pouvoir demander une couverture supplémentaire pendant les horaires d'ouverture de la réception. Les clients doivent être informés de cette possibilité d'obtenir une couverture supplémentaire par tout moyen (guide des services, site internet, email de réservation, affiches, etc.).

Pour les 4 et 5* : à disposition dans 100 % des logements.

Il s'agit de vérifier la présence de couvertures supplémentaires par occupant possible du logement. La présence de couvertures sur les lits doit être constatée en amont pour valider le critère. Dans le cas de logements disposant d'un lit d'appoint, la couverture correspondante doit également être comptabilisée lors de la visite de contrôle.

61. Mise à disposition de plusieurs types d'oreillers (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	○	○

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place.

Le client est informé par tout moyen (guide des services, site internet, email de réservation, affiches, etc.) qu'il peut choisir un type d'oreiller (mémoire de forme, ergonomique, à plumes, anti-allergique, antiacariens, en latex naturel, niveau de fermeté, etc.), que ce soit avant son arrivée ou pendant son séjour.

62. Fourniture de linge de lit propre et en bon état (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Ensemble constitué par les draps, couvertures, couettes, housses de couettes, couvre-lits, taies d'oreillers, etc. Le contrôle de l'état et de la propreté consiste à évaluer l'ensemble du linge présent sur les lits. Il s'agit d'avoir une vision d'ensemble tout en s'appuyant sur des éléments factuels. La méthode à adopter est la suivante : ouvrir et contrôler l'intégralité des draps du lit, regarder les taies d'oreillers, les housses, draps, alèses, couvertures, dessus de lit, les traversins. La présence d'une tâche, d'un trou, d'une décoloration des tissus n'est pas acceptée pour valider le critère.

Les informations (modalités, etc.) concernant la fourniture de linge de lit doivent être clairement indiquées au client. Si les lits ne sont pas préparés (critère 138 optionnel de 1 à 4*, en formule locative) : vérifier les stocks de fourniture du linge de lit.

La fourniture de linge de lit doit être gratuite pour les établissements en formule pension, toutes catégories et en formule locative, pour les 4 et 5*.

63. Existence de dispositif de protection de matelas et d'oreillers (alèse ou housse de protection amovible, sous-taies amovibles) (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Vérifier l'existence d'une alèse ou housse de protection sur tous les oreillers et matelas dans chacun des logements visités. Une housse amovible et nettoyable valide le critère. Les protections entièrement en plastique ne sont pas acceptées.

64. Dispositif permettant de faciliter le changement du linge de lit dans 100% des logements (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	○	○

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Vérifier l'existence d'un dispositif permettant de faciliter le changement du linge de lit dans chacun des logements visités. Exemples : un dispositif de relevage du lit, un système de housage / déhousage facilité, etc.

65. Tablette de chevet (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Pour les catégories 1*, 2*, 3* et 4* : au moins une tablette de chevet par lit du logement. Ainsi, pour un lit double, une seule tablette de chevet valide le critère de 1 à 4*. Une table de chevet centrale commune est acceptée si deux lits individuels. Absence de table tolérée pour les lits superposés.

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

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

Equipements électriques du logement

66. Tous les éclairages fonctionnent et sont en bon état (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place de l'état et du fonctionnement de l'éclairage dans l'échantillon des logements visités.

Il s'agit de vérifier le fonctionnement et l'état des éclairages du logement (y compris sanitaires, cuisine, etc.). En cas de doute ou de non-fonctionnement d'un élément de l'éclairage, si l'exploitant procède à la remise en fonctionnement de l'éclairage (exemple : changement d'une ampoule) en présence de l'organisme de contrôle, le critère est validé.

67. Présence d'un éclairage central et d'un éclairage d'appoint en état de fonctionnement dans chaque pièce du logement (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

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

En 1*, l'éclairage central peut être mural, tant qu'un interrupteur permet de l'allumer.

68. Eclairage en tête de lit avec interrupteur indépendant (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place de l'existence et du fonctionnement dans l'échantillon des logements visités.

Le critère s'applique uniquement pour les couchages principaux situés dans la (ou les) chambre(s) du logement (les lits d'appoints ne sont pas concernés). Dans le cas d'un lit double dans les chambres, l'équipement doit être constaté des deux côtés du lit pour valider le critère. Un éclairage présent le long de la tête de lit permet de valider ce critère, s'il éclaire les deux parties. Une lampe de chevet commune est acceptée entre deux lits individuels avec table de chevet centrale. S'il existe une liseuse par personne, alors le critère est validé.

69. Liseuse orientable en tête de lit (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	○	○

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place de l'existence et du fonctionnement dans l'échantillon des logements visités.

La liseuse est un dispositif d'éclairage spécifique orientable qui permet de lire sans éclairer le reste de la chambre. La présence d'une liseuse orientable de chaque côté du lit est requise pour un lit double.

70. Prise de courant, libre d'utilisation, située près du lit, table ou bureau (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	1 prise X	1 prise X	1 prise X	2 prises X	2 prises X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place de l'existence et du fonctionnement dans l'échantillon des logements visités.

Une prise de courant libre est une prise non utilisée de manière permanente pour le fonctionnement d'un autre appareil électrique du logement.

- Pour les catégories 1*, 2*, 3* : 1 prise libre d'utilisation exigée ;
- Pour les catégories 4*, 5* : 2 prises libres d'utilisation exigées.

Les prises multiples ou socles mobiles ne sont pas acceptés pour valider le critère. Les prises murales USB / USB-C sont acceptées pour valider le critère.

71. Interrupteur éclairage central près du lit (Va et vient) (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	X	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place de l'existence et du fonctionnement dans l'échantillon des logements visités. Il peut s'agir d'un va-et-vient, d'une télécommande, etc.

Le va-et-vient doit commander l'éclairage principal du logement dans le cas d'un studio (ou logement 1 pièce) ou de chaque chambre dans le cas d'un appartement de plusieurs pièces. Le va-et-vient doit permettre d'éteindre l'éclairage de la pièce depuis le lit. Il peut s'agir de l'éclairage central ou des appliques lorsqu'il y en a.

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

Équipement mobilier du logement

72. Tous les équipements et mobiliers sont propres et en bon état (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC

ONC : Critère obligatoire non compensable

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Vérification des équipements et mobiliers dans tous les logements visités (le contrôle comprend l'intégralité des pièces du logement hors sanitaires). Le constat de mobilier ou équipement cassé, déboîté, sale n'est pas accepté pour valider le critère. De même, par exemple, des rideaux déchirés, troués ou salis, des vitres sales, etc.

73. Rangement étagé à plat (en cm) pour le linge (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Dimension	50 cm	70 cm	90 cm	110 cm	140 cm
Statut du critère	X	X	NA	NA	NA

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Les mesures s'entendent par couchage (1 lit 2 personne égale 1 couchage). Possibilité de répartir entre les différentes pièces. Les exigences peuvent être globalisées sur tout le logement, à l'exclusion des mètres linéaires de rangement à plat déjà occupés de l'espace cuisine/coin cuisine, salle de bains, TV, Hifi, etc.

Exemple : en 2*, s'il y a deux chambres dans le logement, il est demandé, pour chaque couchage, 70 cm de rayonnage linéaire dans l'ensemble du logement. Il faut donc mesurer 140 cm de rangement à plat.

La profondeur minimum du rangement est de 50 cm.

Ce critère devient non applicable de 3 à 5*.

74. Rangement étagé à plat pour le linge dans chaque pièce d'habitation contenant un couchage (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Dimension	50 cm	70 cm	90 cm	110 cm	140 cm
Statut du critère	O	O	X	X	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Chaque chambre du logement doit être équipée d'un rangement étagé à plat de la mesure citée dans le critère. La profondeur minimum du rangement est de 50 cm.

75. Penderie linéaire par logement équipé d'au minimum 5 cintres non dépareillés (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	NA	NA	NA

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

La penderie doit être équipée d'au minimum 5 cintres non dépareillés dont 2 cintres à pinces. Les cintres métalliques en fil de fer type "pressing" ne sont pas acceptés pour valider le critère. Les exigences peuvent être globalisées sur tout le logement. La profondeur minimum du rangement est de 50 cm.

La présence unique de 5 patères permet de valider ce critère.

Ce critère devient non applicable de 3 à 5*.

76. Penderie linéaire dans chaque pièce d'habitation contenant un couchage, équipée d'au minimum 5 cintres non dépareillés (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	X	X	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

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

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

A partir de 4* :

- La penderie doit être fermée par une porte (coulissante ou non) ;
- La penderie doit être équipée de 6 cintres non dépareillés dont 2 cintres à pinces ;
- Il est demandé 70 cm de penderie dans chaque pièce d'habitation.

La profondeur minimum du rangement est de 50 cm.

Si le rangement est situé dans un espace adjacent à la pièce d'habitation et y est dédié, le critère peut être validé.

77. Miroir (en pied obligatoire pour les 4* et 5*) (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

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

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

78. Tous les sanitaires sont propres et en bon état (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC

ONC : Critère obligatoire non compensable

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Contrôler le sol, le plafond, la paroi de douche (ou rideau de douche), l'aérateur (VMC ou autre système). Les sanitaires sont propres et en bon état : absence de moisissures, saletés, traces de calcaire, cheveux, carrelage cassé, revêtement abimé. La liste est non exhaustive.

79. L'ensemble des équipements des salles de bains sont propres et en bon état (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC

ONC : Critère obligatoire non compensable

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

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

80. 100% des sanitaires ainsi équipés : salles de bain ou de douche équipées de douche ou baignoire, WC, lavabo avec miroir au-dessus, eau courante chaude et froide 24 heures sur 24, robinet mélangeur, éclairage en état de fonctionnement (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC

ONC : Critère obligatoire non compensable

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Jusqu'à 6 personnes inclus.

Pour la catégorie 1 étoile, en formule pension, les sanitaires peuvent être entièrement privatifs ou communs. Dans ce cas, les règles suivantes s'appliquent : au minimum un sanitaire commun (salle d'eau + WC) pour 8 chambres non équipées et au minimum un sanitaire commun par étage. Les équipements listés doivent être présents mais pas forcément en un seul bloc.

Pour toutes les catégories, dans le cas de chambres privées, la salle de bains n'est pas nécessairement cloisonnée, elle peut être ouverte sur la chambre.

Les équipements sont également vérifiés dans les sanitaires communs. Dans ce cas de figure, le critère est à renseigner « oui » ou « non » dans le certificat de visite quand bien même la chambre ne comporte pas en son sein de sanitaires privatifs. Si un sanitaire partagé n'est pas équipé conformément au critère, le critère devra être indiqué « non » dans une ou plusieurs des chambres partagées, et le commentaire sera rédigé en conséquence.

81. 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, lavabo avec miroir au-dessus, eau courante chaude et froide 24 heures sur 24, robinet mélangeur, éclairage en état de fonctionnement (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	O	O	X	X	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

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

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

82. Mise en place de douches ou baignoires aux dimensions supérieures aux standards dans au moins 10% des logements :

Standards douches : 80cm x 80cm

Standards baignoires : 160cm x 70cm (1 à 5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	○	○

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place par tout moyen.

Bonification de 1 point par tranche de 10 % des logements équipés – plafonnée à 5 points.

- Dimensions standards douches : 80cm x 80cm
- Dimensions standards baignoires : 160cm x 70 cm

Des dimensions différentes mais totalisant une surface supérieure ou égale valident le critère (ex. : 70cm x 95 cm). Une forme en 80x80 avec 1/4 de rond valide le critère.

Attention : il ne s'agit pas de retrouver le pourcentage correspondant dans l'échantillonnage, mais de vérifier que cette majoration est disponible dans au moins 10% des chambres.

83. WC séparé de la salle d'eau privative pour les logements au-delà de 5 personnes pour les 3* et au-delà de 4 personnes pour les 4 et 5* (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	×	×	×

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Ce critère est obligatoire pour les 3*, lorsque la capacité d'accueil du logement est de plus de 5 personnes.

Ce critère est obligatoire pour les 4 et 5*, lorsque la capacité d'accueil du logement est de plus de 4 personnes.

Si les hébergements ne sont pas concernés de par leur capacité d'accueil inférieure, le critère est optionnel.

Si le type du logement a une capacité d'accueil inférieure à celle citée précédemment (exemple : plus de 5 personnes en 3 étoiles) et que le logement dispose de toilettes séparées de la salle d'eau, alors le critère est validé.

Le critère devient non applicable si le logement a une capacité d'accueil inférieure à celle citée précédemment et que le logement ne dispose pas de toilettes séparées de la salle d'eau.

84. Existence d'une douche et d'une baignoire séparées dans au moins 20% des logements (1 à 5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	○	○

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place par tout moyen.

Bonification de 1 point par tranche de 20 % des chambres équipées - plafonnée à 5 points. L'organisme de contrôle doit vérifier l'existence d'une douche et d'une baignoire séparées dans au moins 20% des logements pour valider la bonification de 1 point. Une baignoire dotée d'une douchette ne valide pas le critère.

Attention : il ne s'agit pas de retrouver le pourcentage correspondant dans l'échantillonnage, mais de vérifier que cette majoration est disponible dans au moins 20% des chambres.

85. Eclairage principal avec éclairage au-dessus du lavabo (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Si l'éclairage principal est suffisant pour la partie lavabo, alors le critère est validé sans besoin d'éclairage supplémentaire.

Si l'éclairage n'est pas suffisant, alors la salle de bains doit être dotée d'un éclairage principal en plus d'un éclairage situé au-dessus du lavabo, soit au moins deux éclairages pour valider le critère.

86. Une prise est disponible à proximité du lavabo (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Une prise de courant classique valide ce critère. La prise de courant libre doit permettre de brancher un équipement électrique devant un miroir.

Si pour des raisons de sécurité la prise est absente dans la salle de bains, le critère est validé s'il existe une prise près d'un miroir dans le logement ou une prise libre près de l'entrée de la salle d'eau et que l'on peut se voir dans le miroir.

87. Sèche-cheveux (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place des stocks ou dans l'échantillon des logements visités.

De 1 à 3*, l'équipement peut être disponible à la demande, à la réception. Un stock de 2 sèche-cheveux est demandé. Majoration d'un sèche-cheveux supplémentaire, tous les 50 logements.

En 4 et 5*, l'équipement doit se trouver dans 100% des logements et non sur demande. Il peut s'agir d'un équipement mobile ou fixe.

88. Existence d'une poubelle près du lavabo (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Une poubelle encastrée valide ce critère.

89. Existence d'un radiateur porte serviette en état de fonctionnement (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	○	○

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place de l'existence et du fonctionnement de l'équipement dans l'échantillon des logements visités.

90. Existence de 2 patères (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

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

A partir de 4*, la salle de bains doit être équipée d'autant de patères que de personnes pouvant être accueillies dans le logement.

91. Existence d'un miroir grossissant réglable (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	○	○

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Le miroir peut être mobile ou fixe.

92. Présence de pare douche / baignoire (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	X	X	X	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

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

Les douches à l'italienne (séparation de la salle de bains par un mur) permettent de valider ce critère.

93. Tablette ou espace de rangement (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	X	X	X	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Il s'agit d'un espace de rangement libre à la disposition des occupants du logement. L'intégralité des logements doit être équipée pour valider ce critère.

94. Présence d'un minimum de 2 équipements de sécurisation enfants de la salle de bains (verrou de sécurité, tapis antidérapant, cache-prise, etc.) (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	○	○

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Il s'agit de vérifier si la salle de bains est équipée de systèmes destinés à sécuriser les lieux lors de la présence d'enfant en bas âge.

Linge de toilette

95. Le linge de toilette est propre et en bon état (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC

ONC : Critère obligatoire non compensable

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Absence de tâches, de trous, de décoloration. Le contrôle de l'état et de la propreté consiste à évaluer l'ensemble du linge de toilette présent (serviettes de toilettes, tapis de sol, peignoirs, etc.). Il s'agit d'avoir une vision d'ensemble tout en s'appuyant sur des éléments factuels. La présence d'une tâche, d'un trou, d'une décoloration des tissus n'est pas acceptée pour valider le critère.

96. Mise à disposition de linge de toilette en quantité suffisante (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	X	X	X	X

- Méthodologie d'évaluation : La quantité suffisante correspond à la capacité d'accueil du logement.
- Pour les catégories 1* et 2* : au minimum 1 serviette par occupant effectif ;
 - Pour la catégorie 3* : au minimum 1 grande serviette + 1 petite serviette par occupant effectif.
 - Pour les catégories 4* et 5* : au minimum 1 grande serviette par occupant effectif + 1 petite serviette par occupant effectif + 1 tapis de bain par salle d'eau.

La prestation est obligatoirement gratuite en formule pension, pour toutes les catégories et en formule locative pour les 4 et 5*.

97. Possibilité d'obtenir du linge de toilette supplémentaire (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	X	X	X	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place des procédures et dans l'échantillon des logements visités.

Consultation des procédures en réception et constat des espaces de stockage du linge de toilette à disposition. Pour toutes les catégories, si le linge de toilette supplémentaire est déjà présent dans le logement, le critère est validé. Les modalités de fourniture du service sont libres (gratuit ou payant).

98. Peignoir en quantité suffisante (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	○	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

La quantité suffisante correspond à la capacité d'accueil du logement, soit un peignoir par occupant possible. Dans le seul cas où le logement est réservé pour le jour même, se référer au nombre d'occupants donné lors de la réservation.

Accès internet

99. Accès internet par un réseau local sans fil (wifi) dans tous les logements (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	X	X

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place du fonctionnement dans l'échantillon des logements visités.

La connexion doit permettre au minimum la possibilité de consulter des courriels (bas débit). En cas d'impossibilité technique justifiée de l'installation du réseau local sans fil, une connexion filaire ou autre système permettant d'avoir une connexion internet devient obligatoire.

100. Accès internet par un réseau local sans fil (wifi) gratuit dans tous les logements (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	○	○

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place du fonctionnement dans l'échantillon des logements visités.

La connexion doit permettre au minimum la possibilité de consulter des courriels (bas débit). En cas d'impossibilité technique justifiée de l'installation du réseau local sans fil, une connexion filaire ou autre système permettant d'avoir une connexion internet devient obligatoire.

Ce critère concerne la gratuité de l'équipement. Si l'accès wifi est gratuit seulement pendant un laps de temps défini, puis payant, passé ce laps de temps, cela ne permet pas de valider le critère.

Equipements complémentaires

101. Existence d'un système de chauffage en état de fonctionnement dans le logement (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

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

Ce critère devient non applicable pour les départements suivants : Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte et pour les hébergements dont la période d'ouverture n'excède pas 3 mois consécutifs en période estivale.

Les chauffages mobiles d'appoint ne sont pas acceptés pour valider le critère.

102. Existence d'un système de climatisation en état de fonctionnement dans le logement (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	X	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

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

Ce critère devient non applicable pour les lieux suivants : Saint Pierre et Miquelon, la haute montagne (>1000 mètres d'altitude) ainsi que les établissements saisonniers hivernaux (ouverture entre le mois d'octobre et le mois de mars inclus).

Un système de rafraîchissement d'air, autre que la climatisation, peut permettre de valider ce critère (pompe à chaleur réversible, etc.). Les systèmes de ventilation d'air de type ventilateur (fixe ou mobile) ne sont pas considérés comme des systèmes de rafraîchissement d'air et ne valident donc pas le critère.

103. Confort acoustique : l'environnement du logement est calme (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

L'environnement sonore ne doit pas être bruyant. Lors de la visite, l'organisme évaluateur devra constater l'absence de bruits répétitifs provenant des parties communes ou logements voisins.

104. Occultation opaque extérieure (volets roulants, persiennes, etc.) ou intérieure (rideaux, doubles rideaux, etc.) dans chaque logement (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

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

Il s'agit de vérifier le dispositif (rideaux, doubles rideaux, etc.) dans chaque pièce comportant un couchage. Le dispositif doit couvrir toute la surface vitrée pour valider le critère.

105. Présence d'un guide des services présentant l'ensemble des services, tarifs de l'établissement et des animations (room directory) (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	X	X	X

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Le support peut être papier (affichage plastifié, guide papier, etc.) ou digital (QR code, envoi par mail, application à télécharger, tablette tactile en chambre, télévision, etc.).

106. Présence d'un guide des services présentant l'ensemble des services, tarifs de l'établissement et des animations en 1 langue étrangère (room directory) (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	X	X

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Le support peut être papier (affichage plastifié, guide papier, etc.) ou digital (QR code, envoi par mail, application à télécharger, tablette tactile en chambre, télévision, etc.).

Les points se cumulent avec le critère précédent.

107. Mise à disposition sur demande d'équipements pour bébé : lit pliant – propres et en bon état (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place (dans le logement ou en stock) du seuil imposé.

Equipement mis dans le logement sur demande des clients. Le seuil est de 2 lits bébé présents dans l'établissement pour les 30 premiers logements, puis au-delà, 1 lit bébé par tranche de 30 logements, plafonné à 15 unités.

108. Mise à disposition sur demande d'équipements pour bébé : baignoire bébé, double cuvette (ou équipement similaire), tabouret – propres et en bon état (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	X	X

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place du stock et de la procédure.

L'organisme de contrôle vérifie que l'information est clairement portée à l'attention des clients par tout moyen (guide des services, site internet, email de réservation, affiches, etc.).

Le seuil est de 2 baignoires, 2 doubles cuvettes ou équipement similaire, 2 tabourets, 2 chaises hautes présents dans l'établissement pour les 30 premiers logements, puis au-delà, 1 équipement supplémentaire par tranche de 30 logements, plafonné à 15 unités.

109. Dispositif de sécurisation du logement (double serrure, etc.) (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

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

110. Dispositif de sécurisation du logement pour les enfants (cache-prises, anti-pince doigts, etc.) (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur stock disponible pour équiper les logements.

Les dispositifs communément recensés sont : cache-prises, anti-pince doigts, etc.

111. Terrasse privée, balcon ou loggia (3m²) ou jardin privatif (6m²) dans au minimum 25% des logements (1 à 4 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place de la présence d'une terrasse privée, d'un balcon, d'une loggia ou d'un jardin privé.

Bonification de 1 point par tranche de 25% supplémentaire comportant une terrasse privée, un balcon ou une loggia (au moins 3m²) ou un jardin privé (6m²), plafonnée à 4 points optionnels.

Attention : il ne s'agit pas de retrouver le pourcentage correspondant dans l'échantillonnage, mais de vérifier que cette majoration est disponible dans au moins 25% des chambres.

MODULE FORMULE LOCATIVE (NA en formule pension)

Surfaces habitables coin cuisine compris en m² (hors sanitaires), en formule locative

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

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Surface	10m ²	12m ²	15m ²	18m ²	22m ²

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Surface minimale à respecter par niveau d'étoile (hors sanitaires) :

- 1* : Minimum 10m² ;
- 2* : Minimum 12m² ;
- 3* : Minimum 15m² ;
- 4* : Minimum 18m² ;
- 5* : Minimum 22m².

113. Superficie minimum de (des) la (les) chambre(s) supplémentaire(s) à additionner avec le critère précédent

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Surface	8m ²	8m ²	9m ²	10m ²	12m ²

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Surface minimale à respecter par niveau d'étoile :

- 1* : Minimum 8m² ;
- 2* : Minimum 8m² ;
- 3* : Minimum 9m² ;
- 4* : Minimum 10m² ;
- 5* : Minimum 12m².

114. 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*)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Surface	3m ²	3m ²	3m ²	3m ²	3m ²

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.
- En 1*, 2*, 3*, 4* : il est toléré un maximum de quatre couchages par pièce d'habitation.
- En 5* : il est toléré un maximum de trois couchages par pièce d'habitation.

Surface minimale à respecter par niveau d'étoile :

- 1* : + 3m² ;
- 2* : + 3m² ;
- 3* : + 3m² ;
- 4* : + 3m² ;
- 5* : + 3m².

115. Surface totale minimum du logement conforme (hors sanitaires) (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Une tolérance de - 10% est accordée sur la surface minimale du logement, hors sanitaires, pour un maximum de 20% des logements.

Les surfaces des logements sont déclarées dans le pré-diagnostic saisi en ligne par l'exploitant.

Pour les logements T2 et plus, les surfaces habitables requises peuvent être globalisées (réparties différemment par pièce) hors sanitaires dans la limite de 7m² minimum par pièce.

Une pièce d'habitation doit comporter un ouvrant sur l'extérieur.

La hauteur sous plafond ne peut être inférieure à 1,80m pour la mesure des logements. La surface des logements se mesure par référence aux mesures du sol. Les rangements ou placards sont pris en compte dans les surfaces. Le nombre de personnes accueillies est défini en fonction de la catégorie du lit (simple, double, jumeaux, etc.). Il n'est pas possible d'intégrer dans ce nombre les personnes susceptibles de dormir dans un lit d'appoint.

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

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

116. Surface totale majorée (1 à 5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	○	○

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

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

- Bonification de 1 point par tranche de 10 % de surface supplémentaire ;
- Bonification de 2 points par tranche de 20 % de surface supplémentaire ;
- Bonification de 3 points par tranche de 30 % de surface supplémentaire ;
- Bonification de 4 points par tranche de 40 % de surface supplémentaire ;
- Bonification de 5 points par tranche de 50 % de surface supplémentaire, plafonnée.

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

117. Surface minimale des sanitaires (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Surfaces	1,5m ²	1,75m ²	1,75m ²	2m ²	2m ²
Statut du critère	X	X	X	X	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

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

La surface des logements se mesure par référence aux mesures du sol.

Si la salle de bains et les WC sont séparés, les surfaces sont cumulées.

- Pour la catégorie 1* : surface minimale de 1,5 m² ;
- Pour les catégories 2* et 3* : surface minimale de 1,75 m² ;
- Pour les catégories 4* et 5* : surface minimale de 2 m².

Cuisine ou coin cuisine

Equipement de la cuisine

118. Présence d'une cuisine ou d'un coin cuisine dans tous les logements (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC

ONC : Critère obligatoire non compensable

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

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

119. Tous les équipements de la cuisine ou du coin cuisine sont propres et en bon état (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC

ONC : Critère obligatoire non compensable

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Le contrôle des équipements de la cuisine ou du coin-cuisine porte sur l'intégralité des équipements et des installations : robinet, joints, poignées de placards, évier, mobilier, électroménager, etc. La présence d'une tâche, moisissure, saleté, d'un équipement cassé ou détérioré n'est pas acceptée pour valider le critère.

120. Equipement minimum : évier avec robinet mélangeur ou mitigeur, plaque de cuisson (minimum 2 foyers à gaz ou électrique), réfrigérateur, placards, ventilation, propres et en bon état (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC

ONC : Critère obligatoire non compensable

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Tous les équipements doivent être propres et en bon état.

Un minibar ne valide pas le critère réfrigérateur.

Lorsque la capacité d'accueil du logement dépasse 6 personnes, une plaque à 4 foyers est nécessaire pour valider ce critère.

121. Quantité de vaisselle de table minimum par personne, au moins : 2 verres, 2 assiettes, 1 petite tasse, 2 grandes cuillères, 2 petites cuillères, 2 couteaux, 2 fourchettes, 1 bol ou 1 grande tasse, propres et en bon état (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC

ONC : Critère obligatoire non compensable

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

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

122. 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 (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC

ONC : Critère obligatoire non compensable

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Tous les équipements doivent être propres et en bon état.

Si l'établissement n'est pas équipé d'un four, le plat allant au four n'est pas requis.

En cas d'éléments manquants, l'exploitant devra présenter des stocks de réserve suffisants.

123. Hotte aspirante (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	○	○

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

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

124. 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 (4 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Lorsque le logement ne propose pas de lave-vaisselle, les pastilles lave-vaisselle ne sont pas comprises dans la validation du critère.

En cas d'éléments manquants, l'exploitant devra présenter des stocks de réserve suffisants.

Le torchon peut être remplacé par une lavette microfibre.

125. Une poubelle fermée propre et en bon état (4 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

La (ou les) poubelle(s) doit(vent) être fermée(s) pour valider le critère. Une poubelle encastrable fermée ou dans un placard fermé valide également le critère.

126. Micro-onde ou mini four propre et en état de fonctionnement (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

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

127. Four propre et en état de fonctionnement (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	X	X	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Un micro-ondes multifonctions grill valide le critère précédent et celui-ci. Les critères peuvent se cumuler.

128. Plaque vitrocéramique ou induction propre et en état de fonctionnement (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	X	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

La plaque vitrocéramique ou induction doit comporter à minima deux foyers de cuisson jusqu'à 6 personnes inclus et 4 foyers minimum à partir de 7 personnes.

129. Lave-vaisselle dans les logements de 4 personnes et plus (4 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	✗	✗

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Un lave-vaisselle est requis à partir d'un logement 4 personnes pour les catégories 4 et 5 étoiles. Il est optionnel pour les autres catégories.

Le lave-vaisselle peut avoir un format compact de sorte à pouvoir s'intégrer dans les espaces cuisine réduits.

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

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

130. Réfrigérateur avec compartiment congélateur ou conservateur propre et en état de fonctionnement (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	✗	✗	✗	✗

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

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

L'exigence minimum est de 110 litres (hors compartiment congélation du réfrigérateur).

A partir de 6 personnes (inclus), le réfrigérateur doit avoir une capacité minimum de 140 litres avec un compartiment congélateur ou conservateur.

La capacité minimum requise ne s'intéresse qu'à la partie réfrigérateur, le compartiment congélateur ou conservateur venant en supplément.

131. Cafetière (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	✗	✗	✗	✗

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

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

132. Grille-pain (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	✗	✗

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

La forme et le design sont libres.

133. Bouilloire (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	✗	✗	✗	✗

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Une bouilloire adaptée au système de cuisson (vitrocéramique, gaz, induction, etc.) valide le critère. Cette précision signifie que la bouilloire n'est pas nécessairement reliée au système électrique. La possibilité de faire couler de l'eau chaude depuis une machine à expresso ne valide pas le critère.

Équipement mobilier du logement

134. Présence d'une table et assises correspondant à la capacité d'accueil du logement (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	✗	✗	✗	✗	✗

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

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

135. Présence de fauteuils ou canapé avec table basse dans l'espace salon adapté à la capacité d'accueil propre et en bon état (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	X	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.
- Pour les catégories 1*, 2*, 3* : au minimum une banquette ou un fauteuil ;
- Pour les catégories 4* et 5* : au minimum une banquette ou deux fauteuils.

Les canapés type convertibles sont acceptés.

Équipement électrique du logement

136. Prise de courant libre d'utilisation dans le logement (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	2 prises X	2 prises X	3 prises X	4 prises X	4 prises X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place de l'existence et du fonctionnement dans l'échantillon des logements visités.

Une prise de courant libre est une prise non utilisée de manière permanente pour le fonctionnement d'un autre appareil électrique du logement. Les prises de la salle de bains ne sont pas prises en compte pour valider ce critère.

- Pour les catégories 1* et 2* : 2 prises libres d'utilisation exigées ;
- Pour la catégorie 3* : 3 prises libres d'utilisation exigées ;
- Pour les catégories 4* et 5* : 4 prises libres d'utilisation exigées.

Les prises multiples ou socles mobiles ne sont pas acceptés pour valider le critère. Les prises murales USB / USB-C sont acceptées pour valider le critère.

Coin repos ou chambre(s)

137. Lits faits à l'arrivée (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	○	×

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

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

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

Les lits partiellement faits ne permettent pas de valider le critère.

Sanitaires et salle d'eau

138. Présence de produits d'accueil (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	○	×

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

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

Equipements complémentaires

139. Mise à disposition des équipements et produits d'entretien nécessaire pour nettoyer les sols (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	○	○

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

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

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

140. Présence d'une bouilloire propre et en état de fonctionnement avec plateau de courtoisie (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	○	○

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Le plateau de courtoisie est généralement composé au minimum de : sachets de thé, infusions, sucre, dosettes de café soluble (sauf si présence de machine à expresso). La présence d'un appareil permettant la production d'eau chaude valide ce critère.

MODULE FORMULE PENSION (NA en formule locative)

Surfaces (en m²) en formule pension, hors sanitaires

141. Chambre à 1 pers.

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Surface	8m ²	8 m ²	9m ²	11m ²	18m ²

142. Chambre à 2 pers.

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Surface	9m ²	9m ²	10m ²	12m ²	20m ²

143. Chambre à 3 pers.

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Surface	10m ²	11m ²	12m ²	14m ²	22m ²

144. Chambre à 4 pers.

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Surface	13m ²	14m ²	15m ²	17m ²	24m ²

145. Surface totale minimum de la chambre conforme (hors sanitaires) (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Pour les établissements 1* en formule pension, les sanitaires peuvent être communs à plusieurs logements.

Les surfaces des chambres sont déclarées dans le pré-diagnostic par l'exploitant. Lorsque l'exploitant a commis une erreur de relevé de superficie dans son déclaratif, il y a la possibilité de procéder à des mesures de surfaces complémentaires posant question sans que ces chambres ne soient ajoutées à l'échantillonnage.

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

Une pièce d'habitation doit comporter un ouvrant sur l'extérieur.

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

Une tolérance de - 10% est accordée sur la surface minimale du logement, hors sanitaires pour un maximum de 20% des logements.

Au-delà de 4 personnes, la surface est majorée de 2m² par personne supplémentaire.

146. Surface totale de chambre majorée (hors sanitaires) (1 à 5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	○	○

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Intégrer dans l'échantillonnage un ou plusieurs logements éligibles à la bonification de 1 point par tranche de 10% de surface supplémentaire. La majoration constatée de 10% à 50% de la surface supplémentaire doit se trouver dans au moins 50% des chambres pour valider le critère.

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

- Bonification de 1 point par tranche de 10 % de surface supplémentaire ;
- Bonification de 2 points par tranche de 20 % de surface supplémentaire ;
- Bonification de 3 points par tranche de 30 % de surface supplémentaire ;
- Bonification de 4 points par tranche de 40 % de surface supplémentaire ;
- Bonification de 5 points par tranche de 50 % de surface supplémentaire, plafonnée points.

147. Surface minimale des sanitaires (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Surface	1,5m ²	1,75m ²	1,75m ²	2m ²	2m ²
Statut du critère	X	X	X	X	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

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

La surface des logements se mesure par référence aux mesures du sol. Si la salle de bains et les WC sont séparés, les surfaces sont cumulées.

- Pour la catégorie 1* : surface minimale de 1,5 m² ;
- Pour les catégories 2* et 3* : surface minimale de 1,75 m² ;

- Pour les catégories 4* et 5* : surface minimale de 2 m².

Equipement mobilier de la chambre

148. Présence d'assises (2 assises à partir de 4*) (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.
 - Pour les catégories 1, 2, 3* : au minimum une assise dans le logement ;
 - Pour les catégories 4 et 5* : au minimum deux assises dans le logement.

Pour la catégorie 1 étoile, l'assise peut être multi-usages et/ou modulable.

Pour toutes les catégories, les assises présentes sur les terrasses ou balcons ne sont pas prises en compte. Les assises doivent être dédiées à la partie intérieure du logement. Un sofa, canapé, banquette, etc. deux personnes valide deux assises.

Les assises doivent avoir un dossier, les tabourets, poufs, etc. ne permettent pas de valider ce critère.

149. Présence de fauteuil ou banquette (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	○	○

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Le fauteuil est un type d'assise avec un siège à dossier et à bras. La banquette doit avoir un dossier pour valider le critère.

A fortiori, un canapé ou un sofa avec dossier et comprenant le nombre de places requis valide le critère.

- Pour les catégories 1*, 2*, 3* : au minimum une banquette ou un fauteuil ;
- Pour les catégories 4* et 5* : au minimum une banquette deux places ou deux fauteuils.

La présence de fauteuil(s) ou banquette valide le critère précédent, à condition que le nombre d'assises exigé soit respecté.

150. Table ou bureau (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	X	X	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Cet équipement peut être fixé au mur.

Équipement électrique

151. Prise de courant libre d'utilisation dans la chambre (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	1 prise X	1 prise X	2 prises X	3 prises X	4 prises X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Une prise de courant libre est une prise non utilisée de manière permanente pour le fonctionnement d'un autre appareil électrique du logement.

- Pour les catégories 1* et 2* : 1 prise libre d'utilisation exigée ;
- Pour les catégories 3* : 2 prises libres d'utilisation exigées ;
- Pour les catégories 4* : 3 prises libres d'utilisation exigées ;
- Pour les catégories 5* : 4 prises libres d'utilisation exigées.

Les fiches multiples ou socles mobiles ne valident pas le critère. Les prises murales USB / UBS-C sont acceptées pour valider le critère.

Linge de lit et de toilette

152. Lits faits à l'arrivée, gratuitement (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

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

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

Les lits partiellement faits ne permettent pas de valider le critère.

Sanitaires et salle d'eau

153. Présence de produits d'accueil (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	✗	✗	✗

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

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

Equipements complémentaires

154. Présence d'une machine à expresso propre et en état de fonctionnement (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	○	○

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place de la propreté et du fonctionnement de l'équipement dans l'échantillon des logements visités.

Le nécessaire à café et les dosettes doivent être présents pour valider le critère.

155. Présence d'une bouilloire propre et en état de fonctionnement avec plateau de courtoisie (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	○	✗

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Le plateau de courtoisie est généralement composé au minimum de tasses (quantité correspondant au nombre d'occupant possible du logement), de sachets de thé, infusions, sucre, dosettes de café soluble (sauf si présence de machine à expresso).

La présence d'un appareil permettant la production d'eau chaude valide ce critère jusqu'en 4* inclus.

Chapitre 2 : Service au client

Qualité et fiabilité de l'information client

156. Existence d'un site internet présentant l'établissement, ses prestations et ses tarifs (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification du site internet (a minima en version française).

Le site internet doit contenir a minima les items suivants pour valider le critère : le nombre de logements, le détail des logements proposés, les tarifs, les différents services du village de vacances gratuits et payants, les offres de restauration si proposées, les coordonnées du village de vacances ainsi que, le cas échéant, les équipements ou services partagés avec un autre hébergement ou encore l'existence et le nombre de logements partagées et/ou sans sanitaires privatifs.

Ces éléments sur le site internet d'une chaîne ou d'un réseau valident le critère.

Les tarifs indiqués au cours de la réservation (via par exemple un module) valide le respect de l'affichage des tarifs sur le site. La présence des établissements sur des sites ou plateformes de réservation en ligne ne permet pas de valider ce critère.

157. Un module de réservation en ligne est disponible directement sur le site internet (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	X	X

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur le site internet.

La réservation sur le site internet de la chaîne ou du réseau de l'établissement est acceptée. Il s'agit d'une réservation ferme avec confirmation automatique par tout moyen (sms, email, etc.).

158. Le client peut faire sa demande de réservation depuis un accès présent sur le site internet (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	NA	NA

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur le site internet.

Un formulaire de contact ou un lien vers une adresse email dédiée à la réservation valide ce critère. De 1 à 3*, les points se cumulent avec le critère précédent.

159. Existence d'un site internet présentant l'établissement, ses prestations et ses tarifs dans une langue étrangère (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	X	X	X	X

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur le site internet.

La possibilité de basculer sur le site vers une langue étrangère doit être indiquée de manière claire et visible.

Pour valider le critère, la présentation de l'établissement, des prestations offertes et des tarifs doivent à minima être traduits en une langue étrangère, de même que, le cas échéant, les services ou équipements partagés avec un autre hébergement ou encore l'existence et le nombre de chambres partagées et/ou sans sanitaires privatifs.

Une pop-up de traduction automatique ne permet pas de valider le critère.

160. Existence d'un site internet présentant l'établissement, ses prestations et ses tarifs en deux langues étrangères, dont l'anglais (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	○	X

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur le site internet.

Les points se cumulent avec le critère précédent.

La possibilité de basculer sur le site vers deux langues étrangères doit être indiquée de manière claire et visible.

Pour valider le critère, la présentation de l'établissement, des prestations offertes et des tarifs doivent à minima être traduits en deux langues étrangères, de même que, le cas échéant, les services ou équipements partagés avec un autre hébergement ou encore l'existence et le nombre de chambres partagées et/ou sans sanitaires privatifs.

Une pop-up de traduction automatique ne permet pas de valider le critère.

161. Existence d'un site internet présentant l'établissement, ses prestations et ses tarifs en trois langues étrangères, dont l'anglais (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	○	○

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur le site internet.

Les points se cumulent avec les deux critères précédents.

La possibilité de basculer sur le site vers trois langues étrangères doit être indiquée de manière claire et visible.

Pour valider le critère, la présentation de l'établissement, des prestations offertes et des tarifs doivent à minima être traduits en trois langues étrangères, de même que, le cas échéant, les services ou équipements partagés avec un autre hébergement ou encore l'existence et le nombre de chambres partagées et/ou sans sanitaires privatifs.

Une pop-up de traduction automatique ne permet pas de valider le critère.

162. L'ensemble des informations diffusées sur le site internet est clair, actualisé et à jour. Son contenu doit correspondre aux prestations proposées par l'établissement (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur le site internet.

Les informations suivantes doivent être impérativement à jour : le classement actuel (pas d'affichage d'étoile si aucun classement attribué, même si la procédure de classement est en cours), le nom commercial, la catégorie d'hébergement, le nombre et le détail des logements, les tarifs des logements et prestations, les services annexes, les services de restauration (si existants), le nombre de logements partagés et/ou sans sanitaires privatifs (si existants) et les équipements ou services partagés avec un autre hébergement (si existants).

Les informations quant à la catégorie d'hébergement mise en avant sur le site internet doivent être sans aucune confusion pour la clientèle (pas de référence à d'autres catégories d'hébergement).

Si le site internet fait la promotion d'un autre établissement (autre hébergement touristique ou meublé de tourisme), l'ensemble des informations doit être clair et sans aucune confusion possible pour la clientèle (l'hébergement est-il classé séparément ? quelles prestations sont incluses ? etc.).

Les établissements qui n'ont pas mis à jour leur site internet ne pourront pas valider le critère si une seule des informations n'a pas été actualisée. Si l'exploitant procède à la mise à jour de l'information durant la présence de l'inspecteur, alors le critère est validé.

Traitement de la réservation

163. Existence d'un répondeur qui laisse la possibilité de laisser un message ou d'entendre un message qui présente les heures d'ouverture de la réception et les autres informations utiles (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification en test réel et vérification sur place de la procédure si besoin.

L'organisme évaluateur procède à un appel en période de fermeture de l'accueil. Le critère est validé si la réservation est possible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 auprès d'un(e) réceptionniste ou standardiste. S'il existe un service de réponse par un centre d'appel (call center), le critère est validé. En ce cas, le message de réponse doit être intelligible.

164. La réservation est possible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	○	×

- Méthodologie d'évaluation : Vérification en test réel et vérification sur place de la procédure si besoin.

L'organisme de contrôle procède à une réservation par téléphone à une heure « creuse » pour vérifier l'effectivité du service.

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

165. Confirmation détaillée et systématique de la réservation par tout moyen (4 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	×	×	×	×	×

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place.

L'organisme de contrôle vérifie lors de sa visite d'inspection l'ensemble des confirmations détaillées envoyées au client des arrivées du jour. Il ne s'agit pas de faire une réservation mystère pour valider ce critère. Il s'agit d'une confirmation détaillée et systématique par tout moyen (email, sms, courrier, etc.).

Réception et accueil sur site

Amplitude d'ouverture moyenne journalière de l'accueil, pendant les vacances scolaires, hors jours d'arrivée :

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Formule pension	6h	8h	8h	10h	12h
Formule locative	4h	5h	5h	6h	8h

166. Respect de la présence minimale pour l'accueil (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place.

L'organisme évaluateur vérifie que l'amplitude est respectée (planning détaillé, etc.) et que les horaires d'ouverture de la réception sont indiqués clairement aux clients par tout moyen (guide des services, site internet, email de réservation, affiches, etc.).

Si l'établissement propose les 2 formules, l'amplitude qui s'applique est celle de la formule pension.

En cas d'absence momentanée, un dispositif doit être mis en place afin de permettre au client de joindre une personne pouvant le recevoir rapidement à l'accueil. Une personne d'astreinte, disponible à travers un numéro de téléphone mis à disposition, ne permet pas de valider le critère.

- 1* : formule pension : au moins 6h par jour / formule locative : au moins 4h par jour ;
- 2* : formule pension : au moins 8h par jour / formule locative : au moins 5h par jour ;
- 3* : formule pension : au moins 8h par jour / formule locative : au moins 5h par jour ;
- 4* : formule pension : au moins 10h par jour / formule locative : au moins 6h par jour ;
- 5* : formule pension : au moins 12h par jour / formule locative : au moins 8h par jour.

Si la durée minimale de présence est non 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.

167. Accueil tardif assuré ou 24h/24 (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	○	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place des procédures mises en place.

Présence obligatoire 24h/24 ou tardive (23h-00h), 7 jours/7.

L'organisme évaluateur vérifie lors de sa visite de contrôle les plannings détaillés du personnel de réception pour les semaines passées.

La présence d'un gardien de nuit assurant le relais pour l'accueil de nuit valide le critère. Une personne d'astreinte, disponible à travers un numéro de téléphone mis à disposition, ne permet pas de valider le critère.

En cas d'absence momentanée, un dispositif doit être mis en place afin de permettre au client de joindre une personne pouvant le recevoir rapidement à l'accueil. Les points se cumulent avec le critère précédent.

168. Les conditions d'accès aux services supplémentaires proposés par l'établissement sont affichées de manière visible dans le hall de réception (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification dans le hall de réception de l'existence des conditions d'accès aux services supplémentaires proposés par l'établissement.

Compétences et services en réception

169. Les éléments de la réservation sont reformulés lors de l'enregistrement du client (4 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	X	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place des procédures mises en place.

Les éléments devant a minima être confirmés lors de l'enregistrement sont : la durée du séjour, le type de logement réservé, son tarif, le nombre de personnes.

L'enregistrement du client peut être réalisé par un réceptionniste à l'accueil ou revêtir une forme digitalisée / dématérialisée : « check-in » préalable à l'arrivée du client dans l'établissement via son site Internet, borne d'enregistrement automatique ou tout autre dispositif (clé sous forme de QR code, etc.) qui facilite l'arrivée du client dans l'établissement et permet au personnel présent de se concentrer sur le service ou la relation client (v. critères ci-après).

Si le client ne peut avoir de contact avec aucun personnel lors de son arrivée, le critère est invalidé.

170. Le client est informé pour son installation par des indications claires (4 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	X	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place des procédures mises en place.

Les éléments devant a minima être indiqués à l'arrivée sont : le chemin d'accès au logement, les horaires du service petit-déjeuner, les horaires de disponibilité de la réception.

171. Le client est accompagné dans son installation et ses bagages sont pris en charge (sur demande du client) (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	○	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place des procédures mises en place.

Le client doit pouvoir demander la prise en charge de ses bagages jusqu'à son logement. L'organisme de contrôle vérifie par tout moyen le caractère effectif du service (affichages, procédures internes écrites, email, guide des services, etc.).

172. Un état des lieux est programmé à l'arrivée et au départ du client (uniquement en formule locative) (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	X	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place des procédures mises en place.

L'état des lieux fait mention de tous les équipements et mobiliers du logement. Le client est informé des modalités d'organisation de l'état des lieux (horaires, date limite de retour, etc.). Un suivi est effectué en cas de manquement constaté.

173. Raftaîchissement offert à l'arrivée ou pot de bienvenue (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	○	○

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place des procédures mises en place.

Au moins une boisson offerte à l'arrivée du client ou pendant le pot de bienvenue ou la réunion d'accueil. Un pot de bienvenue est organisé au moins une fois par semaine, le jour ou le lendemain de l'arrivée des clients (lors d'arrivées en masse).

174. Réunion d'accueil (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	X	X	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place des procédures mises en place.

Une réunion d'accueil est organisée au moins une fois par semaine, le jour ou le lendemain de l'arrivée des clients (lors d'arrivée en masse). Les offres touristiques locales, les animations du village de vacances, les modalités d'accès, etc. aux différents services sont évoqués. Ce critère se cumule avec le précédent.

175. Le personnel est capable d'informer le client sur les offres touristiques dans les alentours (4 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	X	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification des consignes écrites données au personnel si existantes.

L'organisme évaluateur vérifie la possibilité d'obtenir des informations sur les restaurants, les musées, les transports en commun de la région, etc.

176. Une information sur l'offre touristique locale est accessible et disponible : mise à disposition du client de la documentation régionale (circuits touristiques, randonnées, visites/distractions culturelles, etc.) (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place de tout moyen d'information.

Les moyens d'information peuvent être au format papier ou numérique (QR code, email, tablette, application mobile ou sur TV en chambre, brochures touristiques sur place, plan de ville, etc.). Ils concernent l'offre touristique locale.

L'information sur les offres touristiques alentour peut aussi être envoyée avec la confirmation de réservation par mail.

177. Mise à disposition d'un questionnaire de satisfaction pour les clients (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	X	X	X	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification de la procédure mise en place.

Le questionnaire peut être en format papier ou digital (via email, QR code, tablette, etc.) et doit faire l'objet d'un traitement des informations obtenues (vérification par tout moyen).

Les questionnaires de satisfaction mis en place par les chaînes ou réseaux volontaires sont acceptés.

Les avis clients publiés sur internet ne sont pas acceptés pour valider ce critère.

178. Existence d'un système de collecte et de traitement des réclamations reçues dans l'établissement (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification de la procédure mise en place.

Traçabilité du moyen de collecter et archivage des réponses. Les sites d'avis en ligne sont acceptés pour valider ce critère seulement si l'exploitant répond de manière systématique aux avis négatifs. L'organisme évaluateur en vérifie la preuve sur plusieurs mois. Contrôle des modes de collecte des réclamations et de leur traitement (archives des courriers et des réponses sur plusieurs mois).

179. Les supports d'information existant dans l'établissement sont traduits en au moins une langue étrangère suivant la fréquentation de l'établissement (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	X	X

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

Les supports d'information peuvent être au format papier ou digital.

180. Personnel pratiquant une langue officielle européenne en plus du français (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	X	X	X

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place.

Il s'agit du personnel uniquement en contact avec la clientèle. Exemple : accueil, animation, restauration, etc.

Une rotation du personnel en contact avec la clientèle peut être effectuée au sein des services du village de vacances. Au moins une personne, par shift, doit parler les langues mises en avant par l'établissement.

L'organisme de contrôle vérifie les procédures écrites internes mises en place à cet effet. La vérification des compétences linguistiques du personnel d'accueil peut se faire à l'aide des CV du personnel ou toute autre information pertinente comme un questionnement de l'organisme évaluateur.

181. Personnel pratiquant deux langues étrangères dont l'anglais (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	X	X

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place.

Il s'agit du personnel uniquement en contact avec la clientèle. Exemple : accueil, animation, restauration, etc.

Une rotation du personnel en contact avec la clientèle peut être effectuée au sein des services du village de vacances. Au moins une personne, par shift, doit parler les langues mises en avant pas l'établissement.

L'organisme de contrôle vérifie les procédures écrites internes mises en place à cet effet. La vérification des compétences linguistiques du personnel d'accueil peut se faire à l'aide des CV du personnel ou toute autre information pertinente comme un questionnement de l'organisme évaluateur.

Les points se cumulent avec le critère précédent.

182. Personnel pratiquant trois langues étrangères dont l'anglais (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	○	○

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place.

Il s'agit du personnel uniquement en contact avec la clientèle. Exemple : accueil, animation, restauration, etc.

Une rotation du personnel en contact avec la clientèle peut être effectuée au sein des services du village de vacances. Au moins une personne, par shift, doit parler les langues mises en avant pas l'établissement.

L'organisme de contrôle vérifie les procédures écrites internes mises en place à cet effet. La vérification des compétences linguistiques du personnel d'accueil peut se faire à l'aide des CV du personnel ou toute autre information pertinente comme un questionnement de l'organisme évaluateur.

Les points se cumulent avec le critère précédent.

183. Le client identifie rapidement les langues parlées par le personnel de l'établissement (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	X	X	X	X

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place.

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

184. Les équipes sont engagées dans une démarche qualité (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	○	○

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place.

La démarche doit être reconnue au titre du label Destination d'Excellence ; dans le cas contraire, le critère ne peut être validé.

Constat sur place du dossier d'obtention du label Destination d'Excellence.

Équipements complémentaires, autres services

185. Présence d'une trousse de secours (4 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place.

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

186. Bagagerie sécurisée (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	X	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place du local.

L'emplacement doit être dédié au dépôt de bagages et doté d'une fermeture sécurisée.

L'existence d'un système de bagagerie sécurisé (même autonome) valide le critère.

L'espace peut être un logement ou un local réquisitionné et entièrement dédié temporairement pour stocker les bagages, si le service est organisé et sécurisé.

187. Ménage en cours de séjour (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	X	X	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place.

Service à la demande ou inclus dans la prestation. L'offre doit être proposée clairement à la clientèle (site internet, guide des services, etc.).

Le critère devient non applicable pour les logements destinés uniquement à la formule locative.

188. Ménage en fin de séjour (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place.

Service à la demande ou inclus dans la prestation.

La prestation doit être gratuite en 4 et 5*. Si le service est inclus dans la prestation, cela peut être considéré comme une gratuité.

189. Présence d'un point de ravitaillement dans l'enceinte du village de vacances (4 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	○	○

- Méthodologie d'évaluation : Constat sur place et vérification des informations délivrées dans l'établissement.

Il est entendu par « ravitaillement », la possibilité d'acheter des produits alimentaires de première nécessité. S'il existe un point de vente sur place de type « supérette » proposant des denrées alimentaires diverses, alors le critère est validé. Les prestations proposées ainsi que les tarifs doivent être clairement indiqués à la clientèle.

Ce critère devient non applicable lorsque l'établissement propose l'intégralité de ses logements en formule pension.

Service de restauration (petit-déjeuner & bar & restaurant)

Petit-déjeuner

Formule pension

190. Petit-déjeuner continental servi en salle dans un espace dédié (peut être le même que l'espace restauration) (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place de l'existence d'une salle dédiée au service du petit-déjeuner ou de manière générale, à la restauration.

Nombre de gammes minimales de produits au petit-déjeuner

191. Petit-déjeuner en buffet ou à la carte respectant le nombre de gammes de produits (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place des stocks de denrées.

Détail des gammes : boissons chaudes (café, chocolat, thé) obligatoires, jus de fruits, fruits frais, charcuteries, plats chauds, produits lactés, céréales, fromages, confitures et beurre, viennoiseries, pain, fruits secs ou compotes, gâteaux ou pâtisseries, produits allégés, produits végan, produits sans gluten. La liste est non exhaustive.

Un produit ne peut pas compter pour deux gammes.

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Nombre de gammes de produits	5	7	9	11	13

Présence minimale d'un produit par gamme en 1,2,3,4*.

Deux produits par gamme en 5*.

Nombre de gammes dépassant le nombre de gammes minimales de produits au petit-déjeuner

192. Petit-déjeuner en buffet ou à la carte dépassant le nombre de gammes minimum de produits (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place des stocks de denrées.

Détail des gammes : boissons chaudes (café, chocolat, thé) obligatoires, jus de fruits, fruits frais, charcuteries, plats chauds, produits lactés, céréales, fromages, confitures et beurre, viennoiseries, pain, fruits secs ou compotes, gâteaux ou pâtisseries, produits allégés, produits végan, produits sans gluten. La liste est non exhaustive.

Un produit ne peut pas compter pour deux gammes.

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Nombre de gammes de produits	6	8	10	12	14

Présence minimale de deux produits par gamme en 1*, 2*, 3*, 4*.

Présence minimale de trois produits par gamme en catégorie 5*.

193. Petit-déjeuner servi en terrasse (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place de la terrasse ainsi que du matériel dédié.

L'organisme de contrôle vérifie les informations délivrées à la clientèle par tout moyen (affichages, procédures internes écrites, email, guide des services, etc.). Un espace doit être dédié, le service à table n'est pas requis pour valider ce critère.

194. Service de petit-déjeuner à emporter (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place du matériel d'emballage dédié au service de petit-déjeuner à emporter.

L'organisme de contrôle vérifie les informations délivrées à la clientèle par tout moyen (affichages, procédures internes écrites, email, guide des services, etc.).

Espace bar

Formule locative & pension

195. Présence d'un bar avec au minimum un service de boissons de catégorie 1 (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	X	NA	NA

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place et des informations délivrées dans l'établissement par tout moyen (affichages, procédures internes écrites, email, guide des services, etc.).

Un distributeur automatique payant ne valide pas ce critère. Il s'agit d'être équipé d'un bar à part entière et d'en assurer le service, lequel peut être dispensé par un réceptionniste.

Pour les catégories 4 et 5*, ce critère n'est pas applicable.

196. Présence d'un bar avec service de boissons de toutes catégories (4 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	X	X

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place et des informations délivrées dans l'établissement par tout moyen (affichages, procédures internes écrites, email, guide des services, etc.).

Un distributeur automatique payant ne valide pas ce critère. Il s'agit d'être équipé d'un véritable bar et d'en assurer le service.

Pour les catégories 4 et 5*, ce critère est obligatoire sous réserve de la législation régissant les licences IV.

Il s'agit d'être équipé d'un bar à part entière et d'en assurer le service par du personnel dédié.

Affichage de la licence IV obligatoire pour toutes les catégories.

Les critères peuvent se cumuler.

197. Horaires d'ouverture du bar (par jour) (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Horaires	3h	5h	6h	8h	8h
Statut du critère	X	X	X	X	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place et des informations délivrées dans l'établissement par tout moyen (affichages, procédures internes écrites, email, guide des services, etc.).

A partir de 4* le service doit être délivré par du personnel dédié.

- 1 étoile : 3h/jour ;
- 2 étoiles : 5h/jour ;
- 3 étoiles : 6h/jour ;
- 4 étoiles : 8h/jour ;
- 5 étoiles : 8h/jour.

Ce critère est non applicable si l'établissement n'a pas de bar.

198. Amplitude de l'ouverture du bar majorée de 25% (1 à 4 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	O	O	O	O	O

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place et des informations délivrées dans l'établissement par tout moyen (affichages, procédures internes écrites, email, guide des services, etc.).

Espaces restauration

199. Les horaires de tous les services, la carte ou menu et les prix sont affichés (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place.

S'il existe plusieurs restaurants, les horaires des différents services de chaque restaurant doivent être affichés.

Le critère passe en « non applicable » en l'absence de restaurant.

Formule locative

200. Présence d'un restaurant avec service du midi et/ou soir (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	○	○

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place et des informations délivrées dans l'établissement par tout moyen (affichages, procédures internes écrites, email, guide des services, etc.).

Le restaurant doit se situer dans l'enceinte du terrain du village ou être contigu à ce terrain.

Pour valider le critère le service doit être effectué le midi et/ou le soir au moins 5 jours sur 7 durant la période d'ouverture du village de vacances.

Une cuisine doit se situer dans l'établissement mais peut être gérée par un prestataire externe. Le restaurant doit disposer d'une cuisine dédiée. Les prestataires de livraisons extérieures au village de vacances ne valident pas ce critère.

Le critère devient Non applicable si l'établissement se commercialise en formule locative et en formule pension.

Formule pension

201. Présence d'un restaurant avec service du midi et/ou soir (ouverture 7j/7) avec un espace intérieur spécifique propre et en bon état (murs, sol, plafond, ouvrant) (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place et des informations délivrées dans l'établissement par tout moyen (affichages, procédures internes écrites, email, guide des services, etc.).

Le restaurant doit se situer dans l'enceinte du terrain du village ou être contigu à ce terrain.

Pour valider le critère le service doit être effectué le midi et/ou le soir 7 jours sur 7 durant la période d'ouverture du village de vacances. Une exception est acceptée pour le déjeuner les jours d'arrivées et de départs.

Une cuisine doit se situer dans l'établissement mais peut être gérée par un prestataire externe. Le restaurant doit disposer d'une cuisine dédiée. Les prestataires de livraisons extérieures au village de vacances ne valident pas ce critère.

202. Service de restauration en extérieur (espace de restauration dédié, avec mobilier adapté, propre, en bon état et coordonné) (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	○	○

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place et des informations délivrées dans l'établissement par tout moyen (affichages, procédures internes écrites, email, guide des services, etc.).

Un espace est mis à disposition (mobilier et équipement approprié et spécifique). Le service ne se fait pas obligatoirement à table.

203. Service à table (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	○	○

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place et des informations délivrées dans l'établissement par tout moyen (affichages, procédures internes écrites, email, guide des services, etc.).

Le restaurant dispose de personnel dédié au service à table. Les entrées, plats et desserts doivent être servis à table.

Si le village de vacances dispose de plusieurs restaurants et que l'un d'entre eux propose le service à table, alors le critère est validé.

204. Aménagement de la salle : capacité des tables variée (2, 4, 6 ou 8 couverts) (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	✗	✗	✗

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place et des procédures écrites.

Les tables sont organisées avec des capacités d'accueil variables. Cet aménagement est modifiable à la demande du client.

205. Présence de chaises hautes, rehausseurs (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	✗	✗	✗	✗	✗

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place et des informations délivrées dans l'établissement par tout moyen (affichages, procédures internes écrites, email, guide des services, etc.).

2 chaises hautes et 2 rehausseurs doivent être mis à disposition des clients pour les 50 premiers logements, puis au-delà, 1 chaise haute et 1 rehausseur par tranche de 50 logements, plafonné à 10 unités.

Déjeuner et/ou dîner

Formule pension

206. Déjeuner et/ou dîner en buffet ou à la carte du midi et/ou soir : nombre minimal de plats chauds proposés (4 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place et des informations délivrées à la clientèle.

Les plats sont variés, exemple : un pasta bar avec plusieurs sauces ne permet de valider qu'un seul plat.

Dans un buffet, il s'agit de compter le nombre de compositions de plats possibles : un plat est composé de protéine, de légumes et de féculent.

- 1 étoile : 2 plats chauds par service ;
- 2 étoiles : 2 plats chauds par service ;
- 3 étoiles : 3 plats chauds par service ;
- 4 étoiles : 3 plats chauds par service ;
- 5 étoiles : 4 plats chauds par service.

207. Déjeuner et/ou dîner : nombre minimal de plats chauds proposés majoré (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	○	○

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place et des informations délivrées à la clientèle.

Le nombre de plats s'additionne avec le critère précédent. Les points se cumulent.

- 1 à 4 étoiles : 1 plat chaud par service, en plus ;
- 5 étoiles : 2 plats chauds par service, en plus.

208. Offre diversifiée de formules proposées (4 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	✗	✗

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place et vérification des informations délivrées à la clientèle.

Le restaurant propose au moins 2 types de formules dans une semaine.

Les formules de repas peuvent être : buffet à thème, cocktail, repas à l'assiette, show cooking, etc.

209. Service de boissons, avec au minimum un service de boissons de catégorie 1 (4 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	✗	✗

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place et des informations délivrées dans l'établissement par tout moyen (affichages, procédures internes écrites, guide des services, etc.).

Un distributeur automatique payant ne valide pas ce critère. Des boissons doivent être à disposition dans le restaurant ou disponible à la commande.

210. Service de boissons de toutes catégories (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	✗	✗

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place et des informations délivrées dans l'établissement par tout moyen (affichages, procédures internes écrites, guide des services, etc.).

Un distributeur automatique payant ne valide pas ce critère. Des boissons doivent être à disposition dans le restaurant ou disponible à la commande.

211. Offre de repas à emporter (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	○	○

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place du matériel d'emballage dédié au service des repas à emporter.

L'organisme de contrôle vérifie les informations délivrées à la clientèle par tout moyen (affichages, procédures internes écrites, email, guide des services, etc.).

Services d'animations

Sur 20 semaines de vacances scolaires au total (toutes zones et périodes confondues), les critères sont validés s'ils sont respectés sur une période de 12 semaines minimum, soit 60% du temps.

En fonction de l'amplitude d'ouverture des villages de vacances, les critères doivent être respectés selon ce même pourcentage.

La visite devant être faite en période de pleine ouverture, ces activités sont évaluées en conditions réelles.

Animation adultes

212. Fréquence des animations générales : minimum 4 jours par semaine (minimum de 2 heures d'animations dans une journée), hors soirées (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place du programme d'animation et des informations délivrées dans l'établissement par tout moyen (affichages, procédures internes écrites, email, guide des services, etc.).

L'établissement propose un programme varié d'animations.

Au moins 4 jours d'animation proposés sur une semaine, avec 2h d'animation quotidienne. Aucune animation n'est requise le jour d'arrivée et de départ des clients (si généralisé pour l'ensemble du village).

213. Nombre d'heures d'animations par semaine (animations variées, gratuites et encadrées), hors soirées (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place du programme d'animation et des informations délivrées dans l'établissement par tout moyen (affichages, procédures internes écrites, email, guide des services, etc.).

Ce critère concerne l'amplitude horaire des animations fournies par l'établissement à la clientèle.

Ces animations sont gratuites (ou comprises dans la formule globale) et encadrées par du personnel qualifié.

Une même activité peut permettre de valider l'intégralité de l'amplitude horaire requise.

- 1 étoile : 10h d'animation / semaine ;
- 2 étoiles : 10h d'animation / semaine ;
- 3 étoiles : 12h d'animation / semaine ;
- 4 étoiles : 14h d'animation / semaine ;
- 5 étoiles : 16h d'animation / semaine.

214. Nombre minimal d'heures d'animations adultes par semaine hors soirées majoré de 20% (exemple : 1* = 12H) (1 à 5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	○	○

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place du programme d'animation et des informations délivrées dans l'établissement par tout moyen (affichages, procédures internes écrites, email, guide des services, etc.).

Bonification de 1 point par tranche de 20% de temps supplémentaire, plafonnée à 5 points.

- Bonification de 1 point par tranche de 20 % de temps supplémentaire ;
- Bonification de 2 points par tranche de 40 % de temps supplémentaire ;
- Bonification de 3 points par tranche de 60 % de temps supplémentaire ;
- Bonification de 4 points par tranche de 80 % de temps supplémentaire ;
- Bonification de 5 points par tranche de 100 % de temps supplémentaire, plafonnée à 5 points.

215. Animations de soirée : minimum 3 animations de soirée par semaine (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place du programme d'animation et des informations délivrées dans l'établissement par tout moyen (affichages, procédures internes écrites, email, guide des services, etc.).

Exemple : spectacle, soirée jeux de société, karaoké, etc.

La soirée a lieu au sein du village de vacances. L'animation est encadrée par du personnel qualifié.

216. Nombre d'animations de soirée majorée (4 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	O	O	O	O	O

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place du programme d'animation et des informations délivrées dans l'établissement par tout moyen (affichages, procédures internes écrites, email, guide des services, etc.).

Le nombre de soirées animées est au moins égal à 4 pour une semaine.

217. Nombre minimal d'activités de découverte de la région par semaine (exemple : visites, balades pédestres, randonnées accompagnées, excursions, etc.) en dehors de l'infrastructure (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place du programme d'animation et des informations délivrées dans l'établissement par tout moyen (affichages, procédures internes écrites, email, guide des services, etc.).

Les activités sont organisées par le village de vacances (personnel interne) ou les clients ont un accès privilégié à une activité organisée par un prestataire externe (point de rendez-vous au sein du village, prêt de matériel pris en charge par le village de vacances, etc.).

Ces activités doivent être différentes pour être comptabilisées, exemple : une sortie raquette, avec plusieurs créneaux et plusieurs parcours ne sera comptabilisée qu'une seule fois.

L'activité doit se dérouler en dehors de l'enceinte de l'établissement.

Une animation pouvant accueillir dans un même temps des adultes et des enfants peut être comptabilisée pour le critère 217 et 221.

- 1 étoile : 1 activité / semaine ;
- 2 étoiles : 1 activité / semaine ;
- 3 étoiles : 2 activités / semaine ;
- 4 étoiles : 3 activités / semaine ;
- 5 étoiles : 4 activités / semaine.

218. Nombre minimal d'activités (tir à l'arc, cours de danse, etc.) au sein de l'infrastructure (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place du programme d'animation et des informations délivrées dans l'établissement par tout moyen (affichages, procédures internes écrites, email, guide des services, etc.).

Les activités sont organisées par le village de vacances (personnel interne) ou par un prestataire externe (sans supplément).

Ces activités doivent être différentes pour être comptabilisées, exemple : un cours de tir à l'arc, avec plusieurs créneaux et plusieurs niveaux ne sera comptabilisé qu'une seule fois.

L'activité doit se dérouler dans l'enceinte de l'établissement.

Une animation pouvant accueillir dans un même temps des adultes et des enfants peut être comptabilisée pour le critère 218 et 222.

- 1 et 2 étoiles : 2 activités / semaine ;
- 3 étoiles : 3 activités / semaine ;
- 4 étoiles : 4 activités / semaine ;
- 5 étoiles : 5 activités / semaine.

Animation enfants

219. Amplitude de fonctionnement des clubs d'au moins 8 semaines par an (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place des clubs enfants et des informations délivrées dans l'établissement par tout moyen (affichages, procédures internes écrites, email, guide des services, etc.).

Lorsqu'un club enfant est ouvert à la clientèle, il doit être ouvert, en cumulé, au moins 8 semaines dans l'année. Chaque club enfant doit se conformer à cette règle pour valider le critère.

Les clubs prenant en charge les enfants de 12 à 17 ans inclus disposent d'une tolérance quant à leur amplitude d'ouverture.

220. Programme d'animations varié, encadré par un personnel qualifié (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place du programme d'animation et des informations délivrées dans l'établissement par tout moyen (affichages, procédures internes écrites, email, guide des services, etc.).

L'établissement propose, à minima 2 animations différentes par jour, à destination des enfants. Ces animations sont encadrées par du personnel qualifié.

221. Nombre minimal d'activités de découverte de la région par semaine (exemple : visites, balades pédestres, randonnées accompagnées, excursions, etc.) en dehors de l'infrastructure (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place du programme d'animation et des informations délivrées dans l'établissement par tout moyen (affichages, procédures internes écrites, email, guide des services, etc.).

Les activités sont organisées par le village de vacances (personnel interne) ou les clients ont un accès privilégié à une activité organisée par un prestataire externe (point de rendez-vous au sein du village, prêt de matériel pris en charge par le village de vacances, etc.).

Ces activités doivent être différentes pour être comptabilisées, exemple : une sortie raquette, avec plusieurs créneaux et plusieurs parcours ne sera comptabilisée qu'une seule fois.

L'activité doit se dérouler en dehors de l'enceinte de l'établissement et être adaptée aux enfants.

Une animation pouvant accueillir dans un même temps des adultes et des enfants peut être comptabilisée pour le critère 218 et 222.

- 1 et 2 étoiles : 1 activité / semaine ;
- 3 étoiles : 2 activités / semaine ;
- 4 étoiles : 3 activités / semaine ;
- 5 étoiles : 4 activités / semaine.

222. Nombre minimal d'activités (tir à l'arc, cours de danse, etc.) au sein de l'infrastructure (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place du programme d'animation et des informations délivrées dans l'établissement par tout moyen (affichages, procédures internes écrites, email, guide des services, etc.).

Les activités sont organisées par le village de vacances (personnel interne) ou par un prestataire externe (sans supplément).

Ces activités doivent être différentes pour être comptabilisées, exemple : un cours de tir à l'arc, avec plusieurs créneaux et plusieurs niveaux ne sera comptabilisé qu'une seule fois.

L'activité doit se dérouler dans l'enceinte de l'établissement et être adaptée aux enfants.

Une animation pouvant accueillir dans un même temps des adultes et des enfants peut être comptabilisée pour le critère 219 et 223.

- 1 et 2 étoiles : 2 activités / semaine ;
- 3 étoiles : 3 activités / semaine ;
- 4 étoiles : 4 activités / semaine ;
- 5 étoiles : 5 activités / semaine.

223. Amplitude de tranches d'âge prise en charge gratuitement en clubs : (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place des clubs enfant et des informations délivrées dans l'établissement par tout moyen (affichages, procédures internes écrites, email, guide des services, etc.).

Les enfants peuvent être répartis en différents groupes / clubs selon leur âge. Le personnel encadrant est qualifié. Les tranches d'âge vont de moins de 3 ans à 17 ans inclus.

Toutes les animations ne sont pas forcément concernées.

- 1 et 2 étoiles : au moins 4 tranches d'âges sont accueillies ;
- 3 étoiles : au moins 6 tranches d'âges sont accueillies ;
- 4 étoiles : au moins 8 tranches d'âges sont accueillies ;
- 5 étoiles : au moins 10 tranches d'âges sont accueillies.

224. Amplitude minimale de tranches d'âges prises en charge dans les clubs enfants majorée (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	○	○

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place des clubs enfant et des informations délivrées dans l'établissement par tout moyen (affichages, procédures internes écrites, email, guide des services, etc.)

L'amplitude d'âge est majorée de deux années supplémentaires. Les tranches d'âge vont de moins de 3 ans à 17 ans inclus.

225. Nombre de demi-journées d'animations enfants par semaine (veillées incluses) (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place du programme d'animation et des informations délivrées dans l'établissement par tout moyen (affichages, procédures internes écrites, email, guide des services, etc.).

Les enfants sont pris en charge par demi-journée (demi-journée = 4h, veillée = 3h), par du personnel qualifié.

La prise en charge concerne chaque tranche d'âge, c'est-à-dire que s'il y a un club enfant de 2-5 ans et un autre de 5-10 ans, chaque club enfant doit proposer une prise en charge pendant le nombre de demi-journées requises.

- 1 et 2 étoiles : 4 demi-journées / semaine ;
- 3 étoiles : 6 demi-journées / semaine ;
- 4 étoiles : 8 demi-journées / semaine ;
- 5 étoiles : 8 demi-journées / semaine.

226. Nombre minimal de demi-journées d'animations enfants par semaine (veillées incluses) majoré (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	○	○

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place du programme d'animation et des informations délivrées dans l'établissement par tout moyen (affichages, procédures internes écrites, email, guide des services, etc.).

L'établissement doit prendre en charge les enfants une demi-journée supplémentaire par rapport au critère précédent. Les points se cumulent.

227. Accueil & existence d'au moins un local spécifique pour l'animation des bébés / crèche (moins de 3 ans), aménagé et équipé de matériel de jeux adapté et de qualité (4 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	×	×

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place du local dédié et des informations délivrées dans l'établissement par tout moyen (affichages, procédures internes écrites, email, guide des services, etc.).

Le local propre et en bon état est adapté au public reçu : matériel de puériculture, caches-prises, coin sieste, sanitaires adaptés à leur taille, mobilier adapté, aire de jeux, matériel pédagogique, etc. La liste est non exhaustive.

Le personnel prenant en charge les enfants est qualifié.

- 1 étoile : 8h / semaine ;
- 2 étoiles : 12h / semaine ;
- 3 étoiles : 16h / semaine ;
- 4 étoiles : 20h / semaine ;
- 5 étoiles : 24h / semaine.

228. Accueil & existence d'au moins un local spécifique pour l'animation enfant (3 à 11 ans), aménagé et équipé de matériel de jeux adapté et de qualité (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	✗	✗	✗

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place du local dédié propre et en bon état et des informations délivrées dans l'établissement par tout moyen (affichages, procédures internes écrites, email, guide des services, etc.).

La prise en charge et l'animation est adaptée à la tranche d'âge.

Les tranches d'âge du club enfant sont flexibles, cependant, il est nécessaire que les enfants de 3 à 12 ans soient pris en charge par au moins un club enfant.

- 1 étoile : 8h / semaine ;
- 2 étoiles : 12h / semaine ;
- 3 étoiles : 16h / semaine ;
- 4 étoiles : 20h / semaine ;
- 5 étoiles : 24h / semaine.

229. Existence d'au moins un local spécifique pour l'animation enfant (11 à 17 ans), aménagé et équipé de matériel de jeux adapté et de qualité (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	✗	✗	✗	✗

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place du local dédié propre et en bon état et des informations délivrées dans l'établissement par tout moyen (affichages, procédures internes écrites, email, guide des services, etc.).

La prise en charge et l'animation est adaptée à la tranche d'âge.

Le local peut être mis à disposition des enfants sans encadrant, dans la limite des règles autorisées et équipements présents.

Les tranches d'âge du club enfant sont flexibles, il est, cependant, nécessaire que les enfants de 12 à 17 ans soient pris en charge par au moins un club enfant / ado.

- 1 étoile : 8h / semaine ;
- 2 étoiles : 12h / semaine ;
- 3 étoiles : 16h / semaine ;
- 4 étoiles : 20h / semaine ;
- 5 étoiles : 24h / semaine.

230. Deux clubs enfants maximum par local d'animation enfants (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place du local dédié et de la répartition des espaces.

La séparation doit être claire entre les 2 clubs enfants et l'espace doit être suffisant. Les équipements peuvent être mutualisés entre ces espaces.

Chapitre 3 : Accessibilité et développement durable

Accessibilité aux personnes handicapées et/ou à mobilité réduite

231. Informations concernant l'accessibilité sur les supports d'information (guide, web, etc.) (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place des supports d'information.

Il s'agit des documents commerciaux propres à l'établissement. L'organisme évaluateur vérifie l'existence de pictogrammes sur brochures, le site internet, etc. Le site internet est adapté aux différents types de handicap.

Il s'agit, en amont, d'informer la clientèle de l'accessibilité ou non du village de vacances. Si la réglementation en vigueur en matière d'accessibilité prévoit que le type de village exploité n'entre pas dans son champ d'application, l'exploitant devra en informer sa clientèle pour valider le critère.

232. Sensibilisation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification de l'existence de supports de sensibilisation du personnel (notes internes, guides de bonnes pratiques, affichages, etc.).

Dans la mesure où l'établissement bénéficie du label Tourisme & Handicap, ce critère est validé.

Tous les types de handicap (auditif, mental, moteur et visuel) doivent être évoqués lors de la sensibilisation. Tout le personnel de l'établissement en contact avec les clients (réception et restauration) est concerné.

La présence d'un référent formé (selon les caractéristiques prévues dans le critère 233) au sein de l'établissement permet de valider ce critère.

Le personnel doit être formé à l'utilisation des équipements adaptés présents dans l'établissement.

233. Formation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X / O	X / O	X / O	X / O	X / O

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place des éléments de preuves tels que les attestations de formation, la feuille d'émargement du personnel qui a assisté à la formation et/ou la facture correspondant au paiement de la formation.

La formation peut être une formation « en ligne », pourvu que, quelle que soit sa forme, elle soit délivrée par un organisme tiers habilité et dispensée par un formateur. La durée de la formation doit être au minimum de trois heures. Tous les types de handicap (auditif, mental, moteur et visuel) doivent être évoqués pour la formation. Seul le personnel d'accueil permanent, en poste depuis 6 mois ou plus, est ici concerné (CDI et CDD longue durée).

Conformément à l'article 12 de l'ordonnance n° 2014-1090 du 26 septembre 2014 relative à la mise en accessibilité des établissements recevant du public (...) et à l'article L4142-3 du Code du travail, le critère devient obligatoire lorsque la capacité d'accueil de l'établissement dépasse les 200 personnes.

234. Signalétique adaptée aux personnes en situation de handicap (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	O	O	O	O	O

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place de la signalétique.

L'établissement met en place une signalétique adaptée aux différents types de handicaps (auditif, mental, moteur et visuel) : panneaux directionnels vers les rampes d'accès et ascenseurs, une signalétique en relief ou en braille, signalétique informant que le personnel est formé et sensibilisé aux différents handicaps, etc. La liste est non exhaustive.

Dans la mesure où l'établissement bénéficie du label Tourisme & Handicap, ce critère est validé.

235. Mise à disposition d'un système d'aide à l'audition (boucle à induction magnétique, système à infra-rouge ou haute fréquence, etc.) (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place.

L'installation d'une boucle à induction magnétique permet au personnel de communiquer plus facilement avec les clients équipés d'appareils d'amplification auditive grâce à la position T.

Conformément à l'article 5 de l'arrêté du 8 décembre 2014, les établissements recevant du public de premières et deuxièmes catégories sont équipés obligatoirement d'une boucle d'induction magnétique.

236. Mise à disposition d'un fauteuil roulant (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- Méthodologie d'évaluation : Constat sur place d'au minimum un équipement en stock.

237. Cartes clés avec repères tactiles (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place du stock.

Toutes sortes de repères tactiles acceptées, tels flèches, perforations, angle cassé, etc. Le critère est validé dans le cas de cartes magnétiques sans contact de type RFID (radio-identification), sans sens imposé.

238. Mise à disposition de télécommande de télévision à grosses touches et de couleurs contrastées (1 point)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place du stock.

Au moins deux unités pour valider le critère. L'équipement peut être mis à disposition sur demande. L'information doit être portée à la connaissance des clients par tout moyen (brochures, guide d'accueil, site internet, site office de tourisme, affichette, vérification par email, registre public d'accessibilité, etc.).

239. Vous disposez d'une démarche qualité concernant l'accueil des personnes en situation de handicap (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	○	○

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur le registre de établissements labellisés.

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

Environnement et Développement Durable

Economie et gestion de l'énergie

240. Mise en œuvre d'au moins 3 mesures de réduction de consommation d'énergie (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place complétée, si nécessaire, de factures de l'équipement ou des travaux. Lorsque la mesure peut être constatée visuellement, le critère est validé.

Parmi les plus courantes : installation de panneaux solaires, chaudière au bois, isolation des combles, des murs et des canalisations (tout ou une partie majoritaire), pompe à chaleur, recours à une énergie de type chauffage urbain qui utilise la combustion d'ordures ménagères ou bien la géothermie, chauffe-eau solaire, éclairages extérieurs automatisés et enseigne lumineuse éteinte entre 00h et 6h, installation de compteurs électriques divisionnaires permettant de suivre la consommation d'énergie en temps réel, approvisionnement en électricité auprès d'un fournisseur d'électricité d'origine renouvelable (50% minimum), etc. La liste est non exhaustive.

Les établissements dont les bâtiments respectent les nouvelles normes de construction valident ce critère.

Les mesures citées dans les critères suivants ne peuvent pas être prises en compte pour valider ce critère.

241. Mise en œuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'énergie supplémentaire (1 point)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	○	○

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place complétée, si nécessaire, de factures de l'équipement ou des travaux. Lorsque la mesure peut être constatée visuellement, le critère est validé.

Il s'agit d'une mesure supplémentaire en plus de celles exigées au critère précédent.

Parmi les plus courantes : installation de panneaux solaires, chaudière au bois, isolation des combles, des murs et des canalisations (tout ou une partie majoritaire), pompe à chaleur, recours à une énergie de type chauffage urbain qui utilise la combustion d'ordures ménagères ou bien la géothermie, chauffe-eau solaire, éclairages extérieurs automatisés et enseigne lumineuse éteinte entre 00h et 6h, installation de compteurs électriques divisionnaires permettant de suivre la consommation d'énergie en temps réel, approvisionnement en électricité auprès d'un fournisseur d'électricité d'origine renouvelable (50% minimum), etc. La liste est non exhaustive.

Les établissements dont les bâtiments respectent les nouvelles normes de construction valident ce critère.

Les points se cumulent avec ceux du critère précédent.

Les mesures citées dans les critères suivants ne peuvent pas être prises en compte pour valider ce critère.

Eclairage

242. Logements équipés à 100% d'ampoules basse consommation (1 point)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	○	○

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités de plusieurs ampoules et vérification des stocks.

Classe A telle que déterminée par les dispositions de l'annexe VI du règlement délégué (UE) no 874/2012 de la Commission du 12 juillet 2012.

Classe D telle que déterminée conformément à l'annexe II du règlement délégué (UE) 2019/2015 de la Commission du 11 mars 2019.

L'intégralité des chambres doivent être équipées. Si l'établissement est en cours de changement de ses éclairages, cela ne permet pas de valider le critère, il est nécessaire que la démarche soit aboutie.

243. Parties communes ouvertes au public (intérieures et extérieures) équipées à 100% de luminaires basse consommation (1 point)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	○	○

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification des stocks.

Classe A telle que déterminée par les dispositions de l'annexe VI du règlement délégué (UE) no 874/2012 de la Commission du 12 juillet 2012.

Classe D telle que déterminée conformément à l'annexe II du règlement délégué (UE) 2019/2015 de la Commission du 11 mars 2019.

Les éclairages situés dans les espace communs intérieurs et extérieurs sont concernés. Si l'établissement est en cours de changement de ses éclairages, cela ne permet pas de valider le critère, il est nécessaire que la démarche soit aboutie.

244. Eclairage -extérieur et intérieur- des parties communes équipé à 100% d'un système de détecteur de présence ou minuterie (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	○	○

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place des équipements.

Il s'agit de vérifier les systèmes mis en place pour limiter l'activation des éclairages dans les espaces communs situés à l'extérieur ou à l'intérieur (minuterie, détecteur de présence, etc.). L'éclairage ne doit pas être allumé à toute heure de la journée, mais adapté en fonction de la lumière naturelle. Une procédure interne permet de valider ce critère si l'inspecteur peut vérifier sa mise en œuvre.

245. Existence dans chaque logement d'un système automatique qui éteint l'ensemble de l'éclairage et les appareils électriques lorsque les clients quittent le logement (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	○	○

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Il s'agit de vérifier qu'il existe un système permettant de couper automatiquement les appareils électriques lorsque les clients quittent le logement. Par exemple, à l'aide de serrures à cartes, capteurs ou tout autre système existant.

Les appareils concernés sont : les éclairages, sèche-cheveux, bouilloire, télévision, etc. La liste est non exhaustive. Lorsque le logement est équipé d'une cuisine, les équipements s'y trouvant ne sont pas concernés (réfrigérateur, plaques vitrocéramiques, etc.).

Chauffage, climatisation et autres appareils

246. Existence dans chaque logement d'un système qui éteint le chauffage et la climatisation lorsque la fenêtre est ouverte (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Il s'agit de vérifier qu'il existe un système permettant de couper automatiquement le chauffage et/ou la climatisation lorsque les fenêtres et portes donnant sur l'extérieur sont ouvertes.

247. Existence d'un système de régulation de la température de chauffage et de rafraîchissement dans tous les espaces (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Il s'agit de vérifier qu'il existe un système ou une procédure interne permettant de limiter la température du chauffage et/ou de la climatisation lorsqu'ils sont en fonctionnement.

Pour valider le critère, en hiver, une température maximum de 19 degrés est réglée sur le chauffage dans les logements et espaces communs. Et en été, une température minimum de 26 degrés est réglée sur la climatisation dans les logements et espaces communs.

248. Existence d'un dispositif d'arrêt ou de contrôle des équipements consommateurs d'énergie lorsque les espaces ne sont pas occupés (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	○	○

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place.

Il s'agit de vérifier qu'il existe un système (système centralisé, procédure écrite mise en place par le personnel, etc.) permettant d'éteindre les appareils électriques lorsque les espaces sont inoccupés. Le critère concerne uniquement les espaces communs.

Les appareils concernés sont : l'éclairage, télévision, réfrigérateur, petit électroménager. La liste est non exhaustive.

249. 100% des équipements électroménagers du logement sont respectueux de l'environnement (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	○	○

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Les classes énergétiques de l'électroménager doivent être conformes à celles requises ci-dessous, conformément à la décision (UE) 2023/705 de la commission du 29 mars 2023 :

- Appareil de réfrigération ménager : doit appartenir au moins à la classe A++ selon le système d'étiquetage énergétique de l'Union européenne conformément à l'annexe IX du règlement délégué (UE) no 1060/2010 de la Commission, tel qu'il est applicable au 28 février 2021, ou doit appartenir au moins à la classe d'efficacité énergétique D, telle que déterminée conformément à l'annexe II du règlement délégué (UE) 2019/2016 de la Commission ;
- Four électrique domestique : doit appartenir au moins à la classe A++ selon le système d'étiquetage énergétique de l'Union européenne conformément à l'annexe I du règlement délégué (UE) no 65/2014 de la Commission ;
- Lave-vaisselle ménager (si présent) : doit appartenir au moins à la classe A++ selon le système d'étiquetage énergétique de l'Union européenne conformément à l'annexe VI du règlement délégué (UE) no 1059/2010 de la Commission, tel qu'il est applicable au 28 février 2021, ou doit appartenir au moins à la classe d'efficacité énergétique C, telle que déterminée conformément à l'annexe II du règlement délégué (UE) 2019/2017 de la Commission ;

- Lave-linge ménager (si présent) : doit appartenir au moins à la classe A++ selon le système d'étiquetage énergétique de l'Union européenne conformément à l'annexe VI du règlement délégué (UE) no 1061/2010 de la Commission, tel qu'il est applicable au 28 février 2021, ou doit appartenir au moins à la classe d'efficacité énergétique A, telle que déterminée conformément à l'annexe II du règlement délégué (UE) 2019/2014 de la Commission ;
- Sèche-linge domestique à tambour (si présent) : doit appartenir au moins à la classe A++ selon le système d'étiquetage énergétique de l'Union européenne conformément à l'annexe VI du règlement délégué (UE) no 392/2012 de la Commission.

Il s'agit de vérifier les factures d'achat de l'électroménager ou les étiquettes énergétiques présentes sur les appareils du logement. La liste des appareils concernés est exhaustive.

Infrastructure

250. Tous les logements sont équipés de double vitrage (4 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	○	○

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

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

Economie et gestion de l'eau

Mesure de réduction de consommation d'eau

251. Mise en œuvre d'au moins 3 mesures de réduction de consommation d'eau (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place complétée, si nécessaire, de factures de l'équipement ou des travaux. Lorsque la mesure peut être constatée visuellement, le critère est validé.

Parmi les plus courantes : présence de régulateurs de débit d'eau (3 à 6l/min pour les robinets, 9l/min pour les douches), installation de mousseurs, d'aérateurs, de boutons poussoirs ou de détecteur de mouvement sur les robinets, système de bouclage d'eau chaude sanitaire ou boucle ECS (l'organisme de contrôle peut tester en situation réelle si l'eau chaude arrive vite ou non), déneigement aux copeaux de bois, graviers, sables, cendres, piscine avec phytoépuration, toilettes sèches, installation de compteur divisionnaire par arrivée d'eau permettant de suivre les consommations de chaque poste (détection rapide des fuites), achat de matériel économe en eau lors de leur renouvellement, mise en place de mesures adaptées pour le lavage des sols, toilettes, linge, etc., bâchage des piscines lors de leur fermeture, etc. La liste est non exhaustive.

Si la mesure concerne le déneigement, l'organisme de contrôle peut la vérifier à l'aide de factures, photos, anciennes commandes, etc.

Les établissements dont les bâtiments respectent les nouvelles normes de construction valident ce critère.

Les mesures citées dans les critères suivants ne peuvent pas être prises en compte pour valider ce critère.

252. Mise en œuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'eau supplémentaire (1 point)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	○	○

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place complétée, si nécessaire, de factures de l'équipement ou des travaux. Lorsque la mesure peut être constatée visuellement, le critère est validé.

Il s'agit d'une mesure supplémentaire en plus de celle exigée au critère précédent.

Parmi les plus courantes : présence de régulateurs de débit d'eau (3 à 6l/min pour les robinets, 9l/min pour les douches), installation de mousseurs, d'aérateurs, de boutons poussoirs ou de détecteur de mouvement sur les robinets, système de bouclage d'eau chaude sanitaire ou boucle ECS (l'organisme de contrôle peut tester en situation réelle si l'eau chaude arrive vite ou non), déneigement aux copeaux de bois, graviers, sables, cendres, piscine avec phytoépuration, toilettes sèches, installation de compteur divisionnaire par arrivée d'eau permettant de suivre les consommations de chaque poste (détection rapide des fuites), achat de matériel économe en eau lors de leur renouvellement, mise en place de mesure adaptées pour le lavage des sols, toilettes, linge, etc., bâchage des piscines lors de leur fermeture, etc. La liste est non exhaustive.

Si la mesure concerne le déneigement, l'organisme de contrôle peut la vérifier à l'aide de factures, photos, anciennes commandes, etc.

Les établissements dont les bâtiments respectent les nouvelles normes de construction valident ce critère.

Les points se cumulent avec ceux du critère précédent.

Les mesures citées dans les critères suivants ne peuvent pas être prises en compte pour valider ce critère.

253. Les extérieurs sont arrosés de manière raisonnée et le personnel en charge de l'arrosage est sensibilisé à ces techniques (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	○	○

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place.

Ce critère est non applicable si l'établissement ne dispose pas d'extérieurs.

Il s'agit de vérifier les procédures mises en œuvre et/ou la formation du personnel en charge de cette tâche. L'arrosage raisonnée doit être mis en pratique et les eaux de pluie peuvent être réutilisées.

Sanitaires économes en eau

254. Existence dans chaque sanitaire d'un système de réduction d'eau pour les toilettes ou urinoirs (1 point)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités, ainsi que dans les espaces communs.

Il s'agit de vérifier si les toilettes sont équipées de chasse d'eau double flux 3/6L ou le flux de la chasse d'eau est inférieur à 6L. Les urinoirs doivent être équipés d'un bouton poussoir, de capteurs ou d'un autre système économiseur d'eau. Ce critère ne peut être validé que si l'ensemble des sanitaires le respectent : sanitaires communs et dans les logements.

Réduire l'impact environnemental de la gestion du linge

255. Proposition dans tous les logements d'un moyen de réduction de la quantité de linge de toilette à laver (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Il s'agit de vérifier l'existence dans le logement d'un système par affichette ou autre dispositif d'information directement accessible à la clientèle, incitant à réutiliser les serviettes et autres linges de toilette, afin de réduire la fréquence du changement de linge de toilette.

S'il est précisé explicitement dans les procédures internes que le linge de toilette n'est changé qu'à la fin de séjour, le critère est validé. L'information doit être clairement portée à la connaissance de la clientèle.

Le critère est non applicable si l'établissement ne propose pas de linge de toilette.

256. Proposition dans tous les logements d'un moyen de réduction de la quantité de linge de lit à laver (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Il s'agit de vérifier l'existence dans le logement d'un système par affichette ou autre dispositif d'information directement accessible à la clientèle, incitant à réutiliser le linge de lit, afin de réduire la fréquence du changement de linge de lit.

S'il est précisé explicitement dans les procédures internes que le linge de lit n'est changé qu'à la fin de séjour, le critère est validé. L'information doit être clairement portée à la connaissance de la clientèle.

Le critère est non applicable si l'établissement ne propose pas de linge de lit.

257. Recyclage des eaux de pluie et des eaux grises (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	○	○

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place de l'équipement et de la présence d'une procédure écrite pour l'utilisation de ces eaux de substitution.

Par exemple : cuve de récupération d'eau de pluie, collecteur d'eau de condensation, récupération des eaux grises, etc. La liste est non exhaustive.

Ces eaux peuvent être réutilisées pour des usages tels que l'alimentation des chasses d'eau, l'arrosage des espaces verts, le nettoyage des espaces extérieurs, etc.

Gestion des déchets

Mesure de réduction des déchets

258. Mise en œuvre d'au moins 2 mesures de réduction des déchets (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place par tout moyen des mesures mises en œuvre.

Parmi les plus courantes : utilisation de contenants comestibles ou biodégradables, utilisation de récipients lavables, réutilisables ou consignés, limitation de l'utilisation des emballages jetables, mesure du poids / volume des déchets produits par l'établissement, initiative mise en place pour limiter le gaspillage alimentaire dans les espaces restauration, etc. La liste est non exhaustive.

Les mesures citées dans les critères suivants ne peuvent pas être prises en compte pour valider ce critère.

259. Mise en œuvre d'au moins une mesure de réduction des déchets supplémentaire (1 point)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	○	○

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place par tout moyen des mesures mises en œuvre.

Parmi les plus courantes : utilisation de contenants comestibles ou biodégradables, utilisation de récipients lavables, réutilisables ou consignés, limitation de l'utilisation des emballages jetables, mesure du poids / volume des déchets produits par l'établissement, initiative mise en place pour limiter le gaspillage alimentaire dans les espaces restauration, etc. La liste est non exhaustive.

Les points se cumulent avec ceux du critère précédent. Toute mesure validée dans le cadre du critère précédent ne peut pas être retenue pour valider ce critère.

Les mesures citées dans les critères suivants ne peuvent pas être prises en compte pour valider ce critère.

260. Réduction des emballages individuels pour tous les produits mis à disposition de la clientèle (produits alimentaires : buffet, etc.) (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place par tout moyen.

Il s'agit de vérifier la quantité de produits proposés en emballage individuel lorsque le petit-déjeuner est mis en place par exemple. Les produits concernés peuvent être les boissons chaudes, les jus de fruit, confitures, condiments, fromages, laits, céréales, etc. La liste est non exhaustive.

Tri et recyclage

261. Existence d'un local / espace dédié au tri des déchets (5 flux et biodéchets) avec affichage des consignes (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place du système de tri des déchets en vue de leur recyclage.

Il s'agit de vérifier si un espace dédié (intérieur ou extérieur) est mis en place pour respecter les règles de tri en vigueur (tri 5 flux et biodéchets). L'espace dédié peut être accessible par la clientèle et/ou le personnel de l'établissement.

Les poubelles de tri dans le logement ne sont pas prises en compte dans ce critère.

Les consignes de tri, correspondant à la réglementation actuelle sont affichées dans cet espace. Les déchets dangereux sont triés selon la réglementation en vigueur.

262. Existence d'un système de tri des déchets à disposition de la clientèle avec affichage des consignes (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place du système de tri mis en place.

Il s'agit de vérifier si 100% des logements sont équipés de poubelles de tri. Des consignes de tri sont mises à disposition dans le logement.

Ce critère s'applique en formule pension et location.

Produits d'accueil

263. Présence d'au moins deux produits d'accueil écologiques dans la salle de bains (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	X	X	X

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Les produits d'accueil (contenu et non le contenant) doivent être certifiés par des labels cités sur ce lien : <https://agirpourlatransition.ademe.fr/particuliers/labels-environnementaux>.

Les types de produits acceptés pour valider le critère sont : shampoing, gel douche, savon, après-shampoing, crème pour le corps. La liste est non exhaustive. Si un produit multi-usage écologique (exemple : shampoing-douche écologique) est le seul produit présent, le critère est validé.

Les équipements sont également vérifiés dans les sanitaires communs. Dans ce cas de figure, le critère est à renseigner « oui » ou « non » dans le certificat de visite quand bien même le logement ne comporte pas en son sein de sanitaires privés. Si un sanitaire partagé n'est pas équipé conformément au critère, le critère devra être indiqué « non » dans un ou plusieurs des logements utilisant ces sanitaires, et le commentaire sera rédigé en conséquence.

Si les critères 138 et/ou 153 sont invalidés alors ce critère est non applicable.

264. Présence de contenants écologiques pour tous les produits d'accueil présents en salle de bains (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	X	X	X

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités.

Les produits d'accueil doivent être présentés dans des contenants écologiques (réutilisables et/ou rechargeables et/ou biodégradables).

Les équipements sont également vérifiés dans les sanitaires communs. Dans ce cas de figure, le critère est à renseigner « oui » ou « non » dans le certificat de visite quand bien même le logement ne comporte pas en son sein de sanitaires privés. Si un sanitaire partagé n'est pas équipé conformément au critère, le critère devra être indiqué « non »

dans un ou plusieurs des logements utilisant ces sanitaires, et le commentaire sera rédigé en conséquence.

Si les critères 138 et/ou 153 sont invalidés alors ce critère est non applicable.

Produits d'entretien

265. Utilisation d'au moins un produit d'entretien porteur d'un label écologique (pour les logements et espaces communs) (1 point)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place des procédures de nettoyage.

Les produits de nettoyage utilisés doivent être respectueux de l'environnement et porteur d'un label cité sur ce lien : <https://agirpourlatransition.ademe.fr/particuliers/labels-environnementaux>. La liste est exhaustive.

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, vapedil, eau oxygénée, etc. permettent de valider ce critère.

Gestion de l'établissement

Formation du personnel

266. Formation du personnel à la gestion économe de l'énergie, aux mesures d'économie d'eau, et à la gestion des déchets (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place des éléments de preuves tels que les attestations de formation, la feuille d'émargement du personnel qui a assisté à la formation et/ou la facture correspondant au paiement de la formation.

La formation peut être une formation « en ligne », pourvu que, quelle que soit sa forme (webinaire, e-learning, mooc), elle soit dispensée par un formateur, soit d'un organisme tiers, soit en interne (service formation reconnu). Le formateur n'apparaît pas nécessairement dans les vidéos.

La durée de la formation doit être au minimum de trois heures.

Une formation générale sur le développement durable valide ce critère si la gestion économe de l'énergie, de l'eau et la gestion des déchets est abordée.

Pour les établissements ouverts à l'année, tout le personnel permanent de l'établissement (sauf intérimaires, sous-traitants etc.) est concerné. Les travailleurs saisonniers ne seront concernés que par une sensibilisation conforme au critère 267.

Pour les établissements saisonniers, seuls les salariés présents à la date d'ouverture de l'établissement sont concernés par la formation. Les salariés saisonniers, présents que sur une partie de la période d'ouverture, devront se conformer au critère 267.

L'organisme évaluateur vérifie également sous 6 mois au plus tard après leur période d'essai (contrat CDI) la procédure mise en place pour les nouveaux salariés. 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 justificatifs permettant de valider ce critère sont les feuilles d'émargement et les factures acquittées avec date prévisionnelle de formation.

267. Sensibilisation du personnel de l'établissement ainsi que de ses sous-traitants à la gestion économe de l'énergie, aux mesures d'économie d'eau, et à la gestion des déchets (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place de l'existence de supports de sensibilisation du personnel et des sous-traitants (notes internes, affichages, feuilles de présence, etc.).

Tout le personnel de l'établissement est concerné, y compris les sous-traitants, intérimaires, etc. En cas d'affichage, s'assurer de la présence des informations dans tous les espaces dédiés au personnel.

La sensibilisation mentionne le trajet domicile-travail du salarié.

Information des clients

268. Information des clients sur les moyens de transport à faible impact environnemental (1 point)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place de l'affichage, site internet, guide des services et autres moyens d'information.

L'établissement doit informer ses clients afin de les inciter à réduire l'impact CO2 de leur séjour et les informer sur les moyens d'écomobilité mis à leur disposition (transports en commun à proximité de l'établissement, location de vélos, itinéraires pédestres, co-voiturage, etc.).

Si l'établissement possède un parking de plus de 20 places, indication du nombre de bornes de recharge pour véhicules électriques et hybrides rechargeables. Le dimensionnement des places doit permettre l'accès aux personnes à mobilité réduite. (Article L113-13 du Code de la construction et de l'habitation).

269. Information des clients sur les actions qu'ils peuvent réaliser lors de leur séjour en matière de développement durable (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	X	X	X

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place de l'affichage, site internet, guide des services et autres moyens d'information.

L'établissement met à disposition de sa clientèle les bonnes pratiques à mettre en place pendant son séjour. Une information quant à la démarche environnementale mise en place dans l'établissement permet de valider ce critère.

270. Des vélos sont mis à la disposition de la clientèle (au minimum 10 vélos sont proposés pour 50 logements) (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	○	○

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place.

Les équipements peuvent être mis à disposition au sein de l'établissement ou chez un loueur à proximité (300 mètres maximum). L'accès aux équipements chez ce loueur externe doit être privilégié pour la clientèle : tarif préférentiel, mise à disposition, réservation facilitée, etc. Si le loueur partenaire livre l'équipement dans le village de vacances alors ce critère peut être validé.

271. Existence de consignes d'utilisation raisonnée des machines à laver et sèche-linge dans les locations et buanderies (2 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place de l'affichage dans les espaces dédiés.

Les consignes affichées mettent en avant les bonnes pratiques et l'impact environnemental de chaque cycle engagé (lave-linge et sèche-linge).

Exemple de bonnes pratiques : laver les éléments à basse température, faire des lessives en pleine charge, essorage maximum pour réduire le temps de séchage, etc.

Même si les appareils sont efficaces énergétiquement, le critère doit être respecté.

Restauration

272. Utilisation régulière d'au moins 5 produits issus de la production ou agriculture française, régionale ou en circuit-court et/ou issus du commerce équitable ou de l'agriculture biologique (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Constat dans les stocks ou vérification des factures. Vérification des étiquettes présentes sur les produits et de leur authenticité (labels, signes de reconnaissance officiels, etc.).

Il s'agit de vérifier que l'établissement utilise, par service, au moins 5 produits issus de la production ou agriculture « française », régionale ou en circuit-court (vente directe du producteur au consommateur ou circuit de distribution dans lequel intervient au maximum un intermédiaire entre le producteur et le consommateur) et / ou 5 produits issus du commerce équitable et/ou de l'agriculture biologique.

Les types de produits sont par exemple : fruits, légumes, viandes, poissons, laitages, céréales, jus de fruits, boissons, pain, viennoiseries. La liste est non exhaustive.

Exemples de labels du commerce équitable et de l'agriculture biologique pouvant être retenus pour faciliter la justification des produits : <https://agirpourlatransition.ademe.fr/particuliers/labels-environnementaux>.

Les produits faits-maison sont acceptés pour valider le critère si les ingrédients utilisés sont issus de la production ou agriculture « française », régionale ou en circuit-court et / ou du commerce équitable ou de l'agriculture biologique.

Si l'établissement propose 100% de ses logements en formule locative et qu'il n'est équipé ni de restaurant, ni de service petit-déjeuner, le critère devient non applicable.

273. Présence d'un plat / menu végétarien lors de chaque service (plat de substitution) (1 point)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place des menus.

Il s'agit de proposer, à chaque service, un plat végétarien. Un plat végétarien est un plat sans viande, ni poisson, crustacés et fruits de mer. Il doit s'agir d'un plat à part entière, il ne s'agit pas d'inviter le client à ne prendre que les accompagnements des plats carnés.

Le petit-déjeuner n'est pas pris en compte dans ce critère.

Si l'établissement propose 100% de ses logements en formule locative et qu'il n'est pas équipé de restaurant, le critère devient non applicable.

274. Présence de plats faits maison en proportion suffisante (1 point)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Pourcentage de plats faits maison	20%	40%	60%	80%	100%
Statut du critère	O	O	X	X	X

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place des menus.

Il s'agit de vérifier si les plats proposés à la clientèle ont été cuisinés sur place et à partir de produits bruts. Les exceptions sont mises en évidences sur ce lien : <https://www.economie.gouv.fr/entreprises/fait-maison>

La quantité requise dans ce critère se mesure par repas. Le petit-déjeuner n'est pas pris en compte dans ce critère. Une tolérance est accordée sur la confection des desserts.

Si l'établissement propose 100% de ses logements en formule locative et qu'il n'est équipé ni de restaurant, ni de service petit-déjeuner, le critère devient non applicable.

275. Utilisation régulière d'au moins cinq produits de saison (1 point)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	X	X	X	X	X

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place des menus.

Il s'agit de vérifier sur le menu si au moins 5 produits de saison sont proposés par repas. Lorsque l'établissement propose occasionnellement un plat unique, une tolérance est accordée.

Si l'établissement propose 100% de ses logements en formule locative et qu'il n'est équipé ni de restaurant, ni de service petit-déjeuner, le critère devient non applicable.

276. Gestion des invendus alimentaires : dons, ventes à bas prix, revalorisation (3 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	○	○

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification du canal utilisé pour donner ou vendre à bas prix les invendus alimentaires.

Il existe plusieurs applications sur le marché. Il peut s'agir également d'une procédure mise en place avec une association. Dans ce cas, l'organisme évaluateur vérifie l'existence de cette procédure (contrats, accords, échanges, etc.). Si l'établissement justifie d'une procédure de revalorisation des produits proposés, alors le critère peut être validé. Le don ou la vente à bas prix au personnel ne valident pas le critère.

Si l'établissement propose 100% de ses logements en formule locative et qu'il n'est équipé ni de restaurant, ni de service petit-déjeuner, le critère devient non applicable.

Labellisation et autres démarches

277. Prise en compte des enjeux du développement durable dans l'organisation des activités et des animations (1 point)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	×	×	×

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification sur place des procédures.

Il s'agit de vérifier si une attention particulière est portée sur la gestion des déchets lors des activités organisées, que ce soit par du personnel interne ou un prestataire externe.

Il s'agit également de sensibiliser la clientèle lors de leur séjour, mettre en avant les alternatives plus respectueuses de l'environnement, etc.

278. Obtention d'un label de tourisme durable ou d'une étiquette environnementale au moins B (5 points)

Nombre d'étoiles	1*	2*	3*	4*	5*
Statut du critère	○	○	○	○	○

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

- Méthodologie d'évaluation : Vérification de l'obtention du label et de sa validité (certification, dates d'obtention, factures, etc.).

Les labels autorisés pour valider le critère sont les labels recommandés par l'ADEME : <https://agirpourlatransition.ademe.fr/particuliers/labels-environnementaux>, rubrique « Hébergement » puis « Hôtel ».

Chapitre 1 : Principes de sélection des logements

Les organismes évaluateurs accrédités suivent la méthode d'échantillonnage suivante pour la sélection des logements à inspecter.

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

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

- Au moins un logement par étage ;
- Au moins un logement par bâtiment ;
- Au moins un logement par typologie commerciale (par exemple : logement classique, confort, supérieur, vue sur mer ... ; la liste est non exhaustive et est définie au regard du mode de commercialisation de l'exploitant) ;
- Au moins un logement par typologie (appartement (avec cuisine), chambre (sans cuisine) dans un immeuble avec fondations, HLL ou RML sans fondations, etc.) ;
- Au moins un logement par formule proposée (location ou pension) ;
- Au moins un logement par capacité de logement (logement 1 personne, logement 2 personnes, etc.) ;
- Au moins un logement éligible à des bonifications type de surfaces, terrasse, etc. ou autre critère spécifique.
- Les plus petites superficies par bâtiment sont systématiquement intégrées à l'échantillonnage.

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

Le refus de la part de l'exploitant de faire visiter un ou plusieurs logements n'est valable que lorsque le logement ne fait plus l'objet d'une commercialisation du fait de travaux et ce, exclusivement. L'inspecteur doit procéder à un contrôle visuel du logement qui ne peut pas être inspectée pour s'assurer qu'il est effectivement en travaux afin ne pas l'intégrer dans son échantillonnage. Il est exigé que l'inspecteur indique cette information dans le commentaire général de son rapport de visite.

NB : le classement n'est possible que si l'échantillonnage peut être respecté lors de la visite. De ce fait, si un étage entier est en travaux, l'échantillonnage ne peut pas être respecté et donc le classement n'est pas possible.

Il est toutefois rappelé que, dans une logique de cohérence du classement, l'ensemble des logements devra être comptabilisé dans le nombre de logements total et classés pour une durée de 5 ans, y compris les logements en travaux. Les informations indiquées sur les supports de communication de l'établissement (site internet, brochure, etc.) devront être sans équivoque pour la clientèle.

Si l'organisme évaluateur constate en cours d'inspection que tout ou partie des règles précitées n'est pas observé par l'établissement concerné, il doit alors stopper sa visite et déposer sur la plateforme Atout France un rapport défavorable, précisant quelle disposition n'est pas respectée dans le commentaire général de son rapport de visite.

Tous les logements commercialisés sont potentiellement visitables le jour de l'inspection déclarée. L'exploitant doit donc dûment indiquer à sa clientèle qu'un audit va avoir lieu. En cas de non-respect du nombre de logements à visiter, l'évaluateur en justifie les motifs dans son rapport de contrôle. L'écart ne doit pas être supérieur à 20 % de l'échantillon initial établi selon la capacité du village de vacances (arrondi fixé au chiffre entier supérieur).

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

Dans le cas où l'inspecteur a sélectionné un logement dont le client se trouverait à l'intérieur, l'exploitant accompagné de l'inspecteur doit s'entretenir avec son client afin de savoir s'il accepte que son logement soit inspecté en sa présence ou non. Pour rappel, un logement d'un village de vacances n'est pas un lieu de propriété privée.

Chapitre 2 : Echantillonnage des chambres

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

Nombre total de logements de l'établissement et par tranches	Nombre de logements à inspecter
de 1 à 10	Visiter la totalité des logements
de 11 à 15	10
de 16 à 20	13
de 21 à 25	14
de 26 à 30	15
de 31 à 35	17
de 36 à 40	18
de 41 à 50	20
de 51 à 60	25
de 61 à 70	28
de 71 à 80	30
de 81 à 90	32
de 91 à 100	34
de 101 à 200	36
de 201 à 300	38
de 301 à 400	40
de 401 à 500	42
de 501 à 600	44
de 601 à 700	46
de 701 à 1000	48
plus de 1000	50

Atout France

- Clarification sur l'application des critères de classement
- Procédure de classement des hébergements touristiques marchands
- Examen des dossiers individuels de demande de classement et prononcé des décisions de classement
- Publication des hébergements touristiques marchands classés sur le site : <https://www.classement.atout-france.fr/recherche-etablissements>

Service d'information par email : classement@atout-france.fr

Sites de référence pour le classement des hébergements touristiques : www.atout-france.fr/fr/classement-des-hebergements-touristiques

Plateforme pour réaliser sa démarche de classement : www.classement.atout-france.fr

Direction Générale des Entreprises

Sous-direction du Tourisme

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

Site de référence : <https://www.entreprises.gouv.fr/fr/hebergements-touristiquesmarchands>

Comité français d'accréditation (COFRAC)

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

- Accréditation des organismes évaluateurs de la conformité
- Procédure de plainte au sens du document Cofrac « GEN PROC COFRAC) / Surveillance des organismes évaluateurs de la conform

Site de référence : www.cofrac.fr

#ActivateurDeTourismes

**ATOUT
FRANCE**
www.atout-france.fr

