

ANNEXE 6 : GRILLE DE CLASSEMENT RESIDENCE DE TOURISME

LES PRE-REQUIS

N°	CRITERES DE CLASSEMENT	CRITERE	POINTS	1*	2*	3*	4*	5*
1	4 unités minimum	O/N	0	O	O	O	O	O
2	Être conforme à la réglementation en vigueur (sécurité, accessibilité ...)	O/N	0	O	O	O	O	O
3	L'affichage des informations utiles aux clients à l'extérieur de l'établissement (horaires, services ...) doit être lisible et accessible	O/N	0	O	O	O	O	O
4	Présence du panneau de classement N/A lors du premier classement	O/N	0	O	O	O	O	O
5	Tout support d'information doit faire référence au classement N/A lors du premier classement	O/N	0	O	O	O	O	O
6	La résidence fait l'objet d'une gestion commune	O/N	0	O	O	O	O	O
7	La résidence dispose a minima d'un service de réception pour l'accueil des clients. Ce dernier peut être situé dans l'établissement ou en dehors sur un site dédié type pavillon d'accueil avec une entrée indépendante	O/N	0	O	O	O	O	O

CHAPITRE 1 : EQUIPEMENT

EXTERIEURS

N°	CRITERES DE CLASSEMENT	CRITERE	POINTS	1*	2*	3*	4*	5*
8	Parc ou jardin d'une surface de 200m ² au minimum d'un bloc ou non	O/N	5	F	F	F	F	F
9	Les extérieurs, les jardins (si existants) et le mobilier de terrasse doivent être en bon état et propres Critère N/A en l'absence d'espaces extérieurs	ECHELLE	4	O	O	O	O	O
10	Existence et bon état de la signalétique privée de l'établissement dans les zones privatives extérieures de la résidence Critère N/A en l'absence d'espaces extérieurs	O/N	3	O	O	O	O	O
11	Existence d'une enseigne en bon état	O/N	2	O	O	O	O	O
12	La façade du ou des bâtiments est propre et en bon état	ECHELLE	5	O	O	O	O	O
13	Existence d'un éclairage approprié et en bon état	O/N	3	F	F	F	F	F
14	Mise en valeur des bâtiments par éclairage ou fleurissement lorsque la situation de la résidence le permet	ECHELLE	5	O	O	O	O	O
15	La résidence dispose d'un parking extérieur privatif	O/N	3	F	F	O	O	O
16	La résidence dispose d'un parking privatif abrité	O/N	2	F	F	F	F	F
17	La résidence propose un service de transfert (Navette privée ou réservation de taxi par exemple)	O/N	3	F	F	F	F	O
18	Existence d'un garage privatif	O/N	5	F	F	F	F	F

PAVILLON D'ACCUEIL-RECEPTION

N°	CRITERES DE CLASSEMENT	CRITERE	POINTS	1*	2*	3*	4*	5*
19	La résidence dispose d'un hall de réception avec un ou plusieurs espaces salon aménagés	O/N	4	F	F	F	F	O
20	La délibération de classement le plus récent ainsi que les prix (chambres et services) sont affichés à la réception dans un endroit facilement et immédiatement visible par le client	O/N	2	O	O	O	O	O

21	L'éclairage est en bon état de fonctionnement et fournit une lumière suffisante et appropriée dans l'ensemble des espaces accueil et réception (couloirs, dégagements et locaux communs)	ECHELLE	3	O	O	O	O	O
22	La zone d'accueil dédiée aux clients doit être propre et bien entretenue (hall de réception, bar, salles(s), salon(s), etc)	ECHELLE	5	O	O	O	O	O
23	Pour les arrivées tardives, un service de remise de clés est prévu	O/N	5	F	F	F	F	O
24	Existence d'un coffre-fort à disposition du client. Ce critère est réputé acquis si les unités disposent de coffre-fort individuels	O/N	2	F	F	F	F	O
25	Mise à disposition d'équipements pour bébé (chaise haute, table à langer, baignoire ...)	O/N	2	F	F	O	O	O
26	Présence de sanitaires dans la zone d'accueil	O/N	4	F	F	F	F	O
27	Présence d'un point d'eau et de savon pour se laver les mains avec moyen de séchage des mains dans la zone d'accueil	O/N	4	F	F	F	F	O

CIRCULATION

N°	CRITERES DE CLASSEMENT	CRITERE	POINTS	1*	2*	3*	4*	5*
28	Un ou plusieurs ascenseur (si les bâtiments ont 3 étages ou plus) Critère N/A pour les bâtiments de moins de 3 étages)	O/N	5	F	F	F	O	O
29	Les consignes de sécurité sont affichées de manière visible à chaque étage	O/N	5	O	O	O	O	O
30	Les couloirs sont propres, en bon état et entretenus (murs, plafonds, sols). Les éléments décoratifs et les meubles ne présentent pas de traces de poussières. A défaut de couloirs, les allées sont propres, bien entretenues et agrémentées de végétation.	O/N	3	O	O	O	O	O

LOGEMENT

N°	CRITERES DE CLASSEMENT	CRITERE	POINTS	1*	2*	3*	4*	5*
31	La surface minimum de l'unité pour deux personnes (hors espace salle de bains et sanitaires) est conforme : 10m2 en 1* 12m2 en 2* 15m2 en 3* 18m2 en 4* 20 m2 en 5*	O/N	2	O	O	O	O	O
32	Surface minimum exigée de 3m2 par lit supplémentaire, au-delà de deux (maximum trois lits supplémentaires par pièce d'habitation)	O/N	1	O	O	O	O	O
33	Surface totale de l'unité majorée (bonification de 1 point par tranche de 10% de surface d'unité supplémentaire hors sanitaire)	O/N	5	F	F	F	F	F
34	Unité avec balcon ou loggia (3m2 minimum) ou terrasse privée (5m2 minimum) : valable si au moins 75% des unités en disposent	O/N	5	F	F	F	F	F

Eclairage-électricité-sécurité

N°	CRITERES DE CLASSEMENT	CRITERE	POINTS	1*	2*	3*	4*	5*
35	Eclairage général de l'unité en bon état	ECHELLE	5	O	O	O	O	O
36	Chaque pièce de l'unité comprend au moins deux points lumineux (hors sanitaire)	O/N	2	F	F	O	O	O
37	Eclairage en tête de lit avec interrupteur indépendant	O/N	2	O	O	O	O	O
38	Liseuse en tête de lit	O/N	2	F	F	F	F	F
39	Lampe ou lampadaire supplémentaire	O/N	2	F	F	F	F	F
40	Interrupteur éclairage central près du lit (va et vient)	O/N	2	F	F	O	O	O
41	Prise de courant libre dans l'unité	O/N	1	O	O	O	O	O
42	Prise de courant libre supplémentaire près du lit	O/N	2	F	F	F	F	F

43	L'ensemble des équipements électriques est propre et en bon état	ECHELLE	5	O	O	O	O	O
44	Informations sur les services et prestations disponibles dans chaque unité, pouvant être regroupées dans un seul classeur et contenant au minimum les informations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> - Procédure de demande d'assistance en cas d'urgence la nuit - Procédure multilingue d'évacuation en cas d'incendie - Horaires d'ouverture des différents points de vente (restaurant par exemple) - Service de pressing/blanchisserie/repassage - Notice d'utilisation des appareils audio/hifi 	O/N	3	F	F	O	O	O
45	Les affichages sur les consignes de sécurité et les informations sur les prix des services doivent être visibles, propres et en bon état dans l'unité	O/N	5	O	O	O	O	O
46	Toutes les fenêtres du rez-de-chaussée ou en coursive et donnant sur une allée disposent d'un dispositif de sécurité	O/N	3	O	O	O	O	O
47	Dispositif complémentaire de sécurisation de l'unité	O/N	5	O	O	O	O	O

Equipements

N°	CRITERES DE CLASSEMENT	CRITERE	POINTS	1*	2*	3*	4*	5*
48	Les unités sont équipées d'une télévision à écran plat avec télécommande	O/N	2	F	F	O	O	O
49	Les unités sont équipées d'une smart TV	O/N	2	F	F	F	O	O
50	Possibilité d'accéder à des chaînes internationales ou thématiques dans toutes les unités équipées d'une télévision	O/N	2	F	F	F	O	O
51	Station d'accueil audio dans un minimum de 25% des unités	O/N	2	F	F	F	F	F
52	Accès internet dans toutes les unités	O/N	5	F	F	O	O	O
53	Unités équipées d'un accès wifi	O/N	1	F	F	F	F	O
54	Les unités disposent d'un système de climatisation et/ou d'un système de rafraîchissement d'air	O/N	3	O	O	O	O	O
55	Penderie ou système équivalent équipée de cintres	O/N	1	O	O	O	O	O
56	Les cintres sont de qualité (bois)	O/N	2	F	F	F	F	O
57	Une penderie ou un système équivalent fermé	O/N	2	F	F	F	F	O
58	L'espace salon ou séjour doit être équipé d'un canapé ou de fauteuils et d'une table basse. Le mobilier doit être coordonné.	O/N	2	F	F	F	F	F
59	La terrasse comprend deux assises ainsi qu'une table ou équivalent Critère N/A en l'absence de terrasse	O/N	3	F	F	F	O	O
60	Présence d'un bureau	O/N	3	F	F	F	F	F
61	A minima toutes les unités comprennent un équipement de nettoyage du sol : un seau, un balai et une serpillère ou équivalent (Critère réputé acquis si existence d'un service inclus de ménage)	O/N	2	O	O	O	O	O
62	Un aspirateur (Critère réputé acquis si existence d'un service inclus de ménage)	O/N	2	F	F	F	F	F
63	Présence d'un miroir en pied	O/N	1	O	O	O	O	O
64	Présence d'une table (pour manger) et d'un nombre de sièges correspondant à la capacité maximale d'accueil de l'unité	O/N	2	O	O	O	O	O
65	Rangement étagé à plat pour le linge (étagère, commode)	O/N	2	O	O	O	O	O
66	Coffre-fort dans l'unité	O/N	2	F	F	F	F	O
67	Impression générale (meubles, aménagements, revêtements de sol, textile et éléments décoratifs) : l'unité présente des éléments décoratifs et du mobilier qui attestent d'un effort de design coordonné afin de créer une ambiance agréable pour client. Une attention particulière est accordée au choix des matériaux et à la qualité du mobilier	ECHELLE	5	O	O	O	O	O
68	Occultation opaque extérieure (volets roulants, persiennes ...) ou intérieure (rideaux, double-rideaux ...) dans chaque unité, propre et en bon état de fonctionnement	ECHELLE	4	O	O	O	O	O

69	Confort acoustique : toutes les précautions techniques sont prises pour assurer une isolation suffisante des unités.	O/N	1	O	O	O	O	O
70	Confort acoustique : dans le cas d'un environnement particulièrement bruyant, la résidence est équipée de fenêtres à double vitrage (N/A en cas d'environnement non particulièrement bruyant)	O/N	1	O	O	O	O	O

Espace couchage

N°	CRITERES DE CLASSEMENT	CRITERE	POINTS	1*	2*	3*	4*	5*
71	Respect des dimensions minimales suivantes des lits dans 100% de l'inventaire : Dimension minimale du lit single ou twin : 0,90x1,90 Dimension minimale du lit double (1 et 2*) 1,40x1,90 Dimension minimale du lit double (3,4 et 5*) 1,60x1,90	O/N	1	O	O	O	O	O
72	Mise en place de lits aux dimensions majorées suivantes dans 50% de l'inventaire au minimum : Equipement de lit single ou twin d'au moins 1,20x2,00 Equipement de lit double ou queen size d'au moins 1,53x2,00	O/N	5	F	F	F	F	O
73	Mise en place de lits aux dimensions majorées suivantes dans 50% de l'inventaire au minimum : Equipement de lit single ou twin d'au moins 1,20x 2,00 Equipement de lit double ou king size d'au moins 1,90x2,00	O/N	5	F	F	F	F	F
74	Matelas haute densité (densité > 30kg) ou équivalent	O/N	2	O	O	O	O	O
75	Lit supplémentaire pour bébé sur demande	O/N	3	O	O	O	O	O
76	Dans chaque unité, le linge de lit fourni correspond au nombre de couchages et comprend a minima pour chaque couchage : une alèse, un drap housse, une paire de draps, une couverture/couette/dessus de lit de la taille adaptée au lit ainsi qu'un oreiller et/ou traversin avec les taies adaptées et en nombre correspondant ...	O/N	1	O	O	O	O	O
77	Oreiller et couverture/couette supplémentaire à disposition	O/N	3	F	F	F	F	O
78	Oreiller et couverture/couette supplémentaire sur demande	O/N	2	F	F	O	O	O
79	Le linge de lit (draps, couvertures, taies d'oreiller...) est propre et en bon état. Les oreillers et traversins sont en bon état et protégés	ECHELLE	5	O	O	O	O	O
80	Les têtes de lits, le sommier et le matelas sont en bon état, propres et confortables. Le matelas est protégé par des alèses ou des housses amovibles	ECHELLE	5	O	O	O	O	O
81	Chaque chambre ou espace chambre de l'unité comprend deux tables de chevet ou équivalent par lit	O/N	1	O	O	O	O	O
82	Tout le mobilier doit être confortable, en bon état, propre et de qualité correspondant à la gamme et au standing de la résidence	ECHELLE	4	O	O	O	O	O

Espace cuisine

N°	CRITERES DE CLASSEMENT	CRITERE	POINTS	1*	2*	3*	4*	5*
83	Présence d'une cuisine ou d'un coin cuisine équipé	O/N	5	O	O	O	O	O
84	La cuisine ou l'espace cuisine comprend des plaques de cuisson ou une cuisinière électrique. Pour les unités de 5 personnes ou plus, la cuisine ou l'espace cuisine comprend au moins 4 plaques.	O/N	1	O	O	O	O	O
85	L'espace cuisine comprend un évier avec robinet mélangeur ou mitigeur muni d'eau chaude et froide 24/24 et correctement entretenu.	O/N	1	O	O	O	O	O
86	Un réfrigérateur	O/N	1	O	O	O	O	O
87	Un congélateur ou un réfrigérateur équipé d'un espace freezer	O/N	3	F	F	F	O	O
88	Un placard de cuisine ou une armoire à étagères correspondant à la taille de l'unité et à sa capacité d'accueil	O/N	1	O	O	O	O	O
89	La quantité de vaisselle de table fournie correspond à la capacité maximum en lits de l'unité avec au minimum par personne : 2	O/N	2	O	O	O	O	O

	verres, 2 assiettes, une grande cuillère, une petite cuillère, un couteau, une fourchette. La vaisselle est identique, le service est complet et en bon état.							
90	Equipement minimum pour la préparation des repas : un saladier, un plat allant au four (si four il y a), deux casseroles, une poêle. Au-delà de 6 personnes, ces éléments doivent se trouver en double	O/N	2	O	O	O	O	O
91	Four ou micro-ondes multifonctions	O/N	3	F	O	O	O	O
92	Barbecue	O/N	3	F	F	F	F	F
93	Lave-vaisselle	O/N	4	F	F	F	F	F
94	Cafetière	O/N	2	O	O	O	O	O
95	Bouilloire	P/N	2	F	O	O	O	O
96	Hotte	O/N	2	F	F	F	F	F
97	Un grille-pain	O/N	2	F	F	F	F	F
98	Une prise de courant électrique à côté du plan de travail	O/N	1	F	F	O	O	O
99	Une poubelle munie d'un couvercle	O/N	1	O	O	O	O	O
100	Un plan de travail hygiénique	O/N	1	O	O	O	O	O
101	Un panier d'accueil est disponible à l'attention du client (avec une dotation minimale comprenant : café, thé, lait, sucre, produits de base ...)	O/N	4	F	F	F	O	O
102	L'ensemble des cuisines doivent avoir des finitions et disposer de revêtement de sol adaptés. Une attention particulière est accordée à la bonne adaptabilité des revêtements aux normes d'hygiène et au ménage.	O/N	4	F	F	F	F	F
103	Le coin cuisine ou l'espace cuisine dispose de suffisamment d'espace pour permettre un accès aisé et l'usage de tous les équipements disponibles	O/N	2	O	O	O	O	O
104	L'ensemble des équipements électriques et électroménagers, les espaces de travail de la cuisine sont propres et en bon état	O/N	5	F	F	F	F	F
105	Une machine à glaçon est disponible dans la résidence. Si la résidence est conçue en plusieurs blocs, une machine est disponible dans chaque bloc.	O/N	4	F	F	F	F	O

Espace salle de bains

N°	CRITERES DE CLASSEMENT	CRITERE	POINTS	1*	2*	3*	4*	5*
106	Surface minimale de : 1,5m ² en 1* 1,75m ² en 2 et 3* 2m ² en 4 et 5*	O/N	2	O	O	O	O	O
107	Toutes les unités sont équipées de toilettes, d'une salle de bain particulière avec douche équipée et/ou système équivalent, + un lavabo avec robinet mitigeur, eau chaude et froide	O/N	5	O	O	O	O	O
108	Une baignoire équipée d'une douche avec pare-douche	O/N	3	F	F	F	F	F
109	Une baignoire et une douche séparée ou deux douches séparées pour les unités de plus de 2 pièces	O/N	3	F	F	F	F	F
110	Dans les unités de 2 pièces et plus, les toilettes sont séparées de la salle de bain	O/N	2	F	F	F	O	O
111	Dans les unités de 3 pièces et plus, les toilettes sont séparées de la salle de bain	O/N	2	F	F	O	O	O
112	L'unité dispose d'une salle d'eau supplémentaire si sa capacité est supérieure à 6 personnes : la salle d'eau comprend au minimum un lavabo + une douche ou une baignoire	O/N	3	F	F	O	O	O
113	Toutes les salles de bain et les wc doivent disposer d'une fenêtre pouvant être ouverte ou d'un système de ventilation conforme avec les normes de sécurité et d'hygiène	O/N	2	O	O	O	O	O
114	Douche et baignoire équipées de rideaux de douche ou pare-douche N/A pour les douches à l'italienne	O/N	2	O	O	O	O	O
115	Deux points lumineux dont un sur lavabo	O/N	2	F	F	F	O	O

116	Un miroir	O/N	2	O	O	O	O	O
117	Présence d'une tablette sous miroir ou d'un plan	O/N	2	F	F	F	O	O
118	Une prise rasoir	O/N	1	F	F	O	O	O
119	Sèche-cheveux	O/N	2	F	F	O	O	O
120	Fourniture sur demande d'un nécessaire d'hygiène comportant au minimum une brosse à dent, un peigne, un rasoir jetable, un produit pour rasage, une protection féminine par occupant de l'unité	O/N	1	F	F	F	F	O
121	Produits d'accueil en lien avec la gamme de la résidence, le nombre d'occupants de l'unité et avec une dotation quotidienne, 1 et 2* : deux savonnettes ou une savonnette et un gel douche, un shampoing 3* : deux savonnettes, un gel douche, un shampoing 4* : deux savonnettes, un gel douche, un shampoing, un après-shampoing, une lotion pour le corps 5* : les éléments précédents + un bonnet de douche, un kit hygiène corps, ...	O/N	1	F	F	O	O	O
122	Le linge de toilettes est prévu en quantité suffisante : A minima un tapis de bain et une serviette par personne en 1 et 2* + une serviette supplémentaire par personne en 3* + un carré visage/gant, une serviette pour les mains et une serviette de bain par personne pour les 4 et 5*	O/N	1	F	F	O	O	O
123	Peignoir	O/N	4	F	F	F	F	O
124	Possibilité d'obtenir du linge de toilette supplémentaire avec ou sans charge supplémentaire	O/N	2	F	O	O	O	O
125	L'espace sanitaire et salle de bains est propre et en bon état, sans fissure, finitions mal faites ou irrégulières. Les toilettes disposent d'un abattant propre et en bon état.	ECHELLE	5	O	O	O	O	O
126	Patères ou porte-serviettes	O/N	2	O	O	O	O	O
127	Poubelle	O/N	1	O	O	O	O	O
128	Espaces de rangement (hors tablette sous miroir)	O/N	2	F	F	F	F	F

LOISIRS

N°	CRITERES DE CLASSEMENT	CRITERE	POINTS	1*	2*	3*	4*	5*
129	Espace de jeux pour enfants comportant au moins deux agrès	O/N	4	F	F	F	F	F
130	La résidence dispose d'une piscine extérieure respectant les normes de sécurité et d'hygiène relatives à ce type d'équipement (entretien, qualité de l'eau) et intégrant les équipements annexes nécessaires au respect des normes minimales d'hygiène (au moins une douche ...)	O/N	4	F	F	F	F	F
131	Les équipements de loisirs extérieurs sont propres et en bon état. Les abords de la piscine et les terrains sont entretenus. N/A en l'absence d'espace extérieur	ECHELLE	5	O	O	O	O	O
132	Existence d'une plage propre et aménagée (bain de soleil, parasol, ...) utilisable par les clients de la résidence et accessible à pied directement depuis la résidence, à une distance inférieure à 20 mètres	O/N	4	F	F	F	F	F
133	L'espace piscine est aménagé, dispose de mobilier adéquat (bain de soleil, table basse, parasol, ...) de qualité et de standard compatible avec le standing de la résidence. N/A en l'absence d'espace extérieur	ECHELLE	5	O	O	O	O	O
134	Présence d'un bar piscine et d'un service de boisson à proximité de l'espace piscine	O/N	4	F	F	F	F	F
135	Existence d'un espace de remise en forme et répondant aux exigences sanitaires	O/N	3	F	F	F	F	F
136	L'espace remise en forme comprend au moins 4 sortes d'appareil dont 2 machines de cardio training à partir de la catégorie 4*	O/N	2	F	F	F	F	F
167	Existence d'un spa avec au moins un des éléments suivants :	O/N	4	F	F	F	F	F

	Jacuzzi, bain bouillonnant, hammam, sauna							
138	Le spa comprend un bain bouillonnant / jacuzzi	O/N	1	F	F	F	F	F
139	Le spa comprend un hammam	O/N	1	F	F	F	F	F
140	Le spa comprend un sauna	O/N	1	F	F	F	F	F
141	L'espace spa/remise en forme comprend un bar ou un service nourriture/boissons	O/N	3	F	F	F	F	F
142	L'espace spa/remise en forme est propre et en bon état N/A en l'absence d'espace spa/remise en forme	ECHELLE	5	O	O	O	O	O

DIVERS

N°	CRITERES DE CLASSEMENT	CRITERE	POINTS	1*	2*	3*	4*	5*
143	Mise à disposition d'une buanderie réservée aux clients (lave-linge, sèche-linge, table et fer à repasser) ou service lingerie	O/N	3	O	O	O	O	O
144	Existence d'un business corner propre et en bon état	O/N	3	F	F	F	F	F
145	Existence d'une salle de réunion pouvant accueillir 10 personnes au minimum, propre et en bon état	O/N	4	F	F	F	F	F
146	La résidence possède un ou plusieurs salles polyvalentes disposant d'un équipement complet pour conférences, banquets, séminaires	O/N	5	F	F	F	F	F
147	Ecran de projection adapté à la taille de la salle de réunion (au minimum 1,50m x 1,50m)	O/N	2	F	F	F	F	F
148	Présence d'un business center avec secrétariat à la disposition de la clientèle (traduction, connexion par internet ...)	O/N	5	F	F	F	F	F

CHAPITRE 2 : SERVICES AU CLIENT

RESERVATION-INFORMATION

N°	CRITERES DE CLASSEMENT	CRITERE	POINTS	1*	2*	3*	4*	5*
149	Existence et utilisation d'un support d'information commerciale au choix	O/N	2	O	O	O	O	O
150	Support d'information commerciale en anglais	O/N	1	F	O	O	O	O
151	Support d'information commerciale dans deux langues étrangères dont l'anglais	O/N	2	F	F	F	O	O
152	Support d'information commerciale dans trois langues étrangères dont l'anglais	O/N	2	F	F	F	F	F
153	Les informations diffusées sont actualisées et correspondent aux prestations de l'établissement	O/N	5	O	O	O	O	O
154	Les supports d'informations commerciales (brochures, site internet) donnent une image de l'établissement conforme à la réalité	ECHELLE	3	O	O	O	O	O
155	Le client est informé des conditions d'accès aux services supplémentaires de l'établissement de manière écrite (site internet, documentation d'information, documentation sur place, room directory, ...)	O/N	5	F	F	O	O	O
156	Existence d'un site internet en deux langues ; incluant le français	O/N	2	F	F	O	O	O
157	La réservation est possible sur internet via le site de la résidence ou de l'organisme gestionnaire	O/N	2	F	F	F	O	O
158	La réservation est toujours possible pendant les heures d'ouverture de la réception	O/N	2	F	F	O	O	O
159	La réservation est possible 24h/24h et 7j/7j qu'elle soit numérique ou orale	O/N	3	F	F	F	F	F

RECEPTION

N°	CRITERES DE CLASSEMENT	CRITERE	POINTS	1*	2*	3*	4*	5*
160	Le client peut être accompagné dans son installation s'il en fait la demande	O/N	5	F	F	F	O	O
161	Un inventaire complet de l'équipement de l'unité est remis lors du check-in ou affiché dans l'unité	O/N	2	F	F	O	O	O
162	Présence d'un bagagiste ou d'un service bagage	O/N	2	F	F	F	F	F
163	Bagagerie sécurisée disponible à l'arrivée et au départ des clients	O/N	2	F	F	F	O	O
164	Païement possible par carte de crédit	O/N	2	F	O	O	O	O
165	Les tarifs des unités, les horaires d'ouverture de la réception et des autres points de vente sont présents de manière claire et lisible sur un ou des supports adaptés propres et en bon état	O/N	3	F	O	O	O	O
166	Les supports d'information mis à la disposition du client dans l'établissement sont traduits à minima en anglais	O/N	2	O	O	O	O	O
167	Mise à disposition d'adaptateur(s) électrique(s) à la réception	O/N	3	O	O	O	O	O
168	Un ordinateur avec connexion internet est mis à disposition au niveau de la réception si la résidence ne dispose pas d'un business center	O/N	3	F	O	O	O	O
169	Respect de la présence minimale pour l'accueil 4 heures par jour en 1*, 5 heures par jour en 2* et 3*, 6 heures par jour en 4* et 10h heures par jour en 5*	O/N	2	O	O	O	O	O
170	Majoration de l'amplitude minimale, 1 heure au moins	O/N	2	F	F	F	F	F
171	La tenue et la présentation du personnel d'accueil doivent être propres et soignées	O/N	2	O	O	O	O	O
172	Une information sur l'offre touristique locale est accessible et disponible pour le client	O/N	2	F	F	F	O	O
173	Personnel pratiquant l'anglais en plus du français	O/N	3	O	O	O	O	O
174	Personnel pratiquant deux langues étrangères dont l'anglais	O/N	3	F	F	F	O	O
175	Personnel pratiquant trois langues étrangères dont l'anglais	O/N	3	F	F	F	F	F
176	Le client identifie rapidement les langues parlées par le personnel de l'établissement soit par un panneau d'information, soit par la mention des langues parlées sur le badge du personnel en contact avec le client	O/N	3	F	F	F	F	F

F&B

N°	CRITERES DE CLASSEMENT	CRITERE	POINTS	1*	2*	3*	4*	5*
177	Un espace de restauration permet d'acheter des plats, des snacks et des boissons lors de périodes d'ouverture précises. Le nombre de sièges peut être limité. La variété dans le choix des boissons et de la nourriture est également limitée.	O/N	4	F	F	F	F	F
178	Présence de chaises hautes, rehausseurs	O/N	2	F	F	F	F	F
179	L'espace de restauration est ventilé et aéré ou équipé d'un système de climatisation Critère N/A en l'absence d'espace de restauration	O/N	3	O	O	O	O	O
180	L'ensemble des murs, plafonds, huisseries et ouvrant de l'espace de restauration est propre et en bon état. La mise en place des tables est soignée. Les assiettes, couverts, verres, nappes et serviettes sont propres et en bon état. Critère N/A en l'absence d'espace de restauration	EHELLE	5	O	O	O	O	O
181	Distributeurs automatiques avec boissons froides et encas	O/N	2	F	F	F	F	F
182	La résidence dispose d'un service de bar	O/N	5	F	F	F	F	F
183	La résidence propose un service de petit-déjeuner dans un espace dédié	O/N	5	F	F	F	F	F
184	Les horaires de tous les services sont affichés	O/N	2	O	O	O	O	O

LOISIRS

N°	CRITERES DE CLASSEMENT	CRITERE	POINTS	1*	2*	3*	4*	5*
185	Possibilité d'animateur en salle de remise en forme	O/N	3	F	F	F	F	F
186	Service de réservation d'activités et/ou prestations extérieures	O/N	2	F	F	F	F	F

SERVICES ANNEXES

N°	CRITERES DE CLASSEMENT	CRITERE	POINTS	1*	2*	3*	4*	5*
187	Service de nettoyage de l'unité en fin de séjour en option	O/N	3	O	O	O	O	O
188	Service de nettoyage de l'unité en fin de séjour gratuit	O/N	5	F	F	F	F	O
189	Nettoyage de l'unité en option pendant la durée du séjour	O/N	5	F	F	O	O	O
190	Les lits sont faits à l'arrivée du client	O/N	3	O	O	O	O	O
191	Soins esthétiques	O/N	3	F	F	F	F	F
192	Coiffeur	O/N	3	F	F	F	F	F
193	Massage de détente	O/N	3	F	F	F	F	F
194	Service de garde d'enfants	O/N	3	F	F	F	F	F
195	Prise en charge du nettoyage des vêtements	O/N	3	F	F	F	F	F
196	Fourniture de serviette de plage	O/N	3	F	F	F	F	F
197	Location de voiture	O/N	3	F	F	F	F	F

RECLAMATION-SUIVI

N°	CRITERES DE CLASSEMENT	CRITERE	POINTS	1*	2*	3*	4*	5*
198	Existence d'un système de collecte et de traitement des réclamations, livre d'or par exemple, porté à la connaissance du client, facilement identifiable ou parfaitement visible	O/N	5	F	F	F	F	F

CHAPITRE 3 : ACCESSIBILITE ET DEVELOPPEMENT DURABLE

DEVELOPPEMENT DURABLE

N°	CRITERES DE CLASSEMENT	CRITERE	POINTS	1*	2*	3*	4*	5*
199	Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe de l'énergie	O/N	2	O	O	O	O	O
200	Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe de l'eau	O/N	2	O	O	O	O	O
201	Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe des déchets	O/N	2	O	O	O	O	O
202	Information des clients sur les actions de l'établissement en matière de développement durable	O/N	3	F	F	O	O	O
203	Information des clients sur les actions qu'ils peuvent réaliser lors de leur séjour en matière de développement durable	O/N	3	F	F	F	F	F
204	Formation à la gestion économe de l'énergie, de l'eau, des déchets	O/N	3	F	F	F	F	F
205	Mise en œuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'énergie	O/N	2	F	F	O	O	O
206	Coupe-circuit général dans chacune des unités	O/N	2	F	F	F	F	F
207	Unités équipées à 100% d'ampoules basse consommation	O/N	2	F	F	F	F	F
208	Parties communes ouvertes au public équipées à 100% d'ampoules basse consommation	O/N	3	F	F	F	F	F
209	Mise en œuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'eau	O/N	2	F	O	O	O	O
210	Mise en œuvre d'au moins une mesure de gestion des déchets	O/N	2	F	F	F	O	O
211	Utilisation de produits d'entretien et consommables respectueux de l'environnement	O/N	3	F	F	F	F	F

ACCESSIBILITE

N°	CRITERES DE CLASSEMENT	CRITERE	POINTS	1*	2*	3*	4*	5*
212	Information concernant l'accessibilité sur les supports d'information (brochures, site internet ...)	O/N	2	F	F	F	F	F
213	Sensibilisation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap	O/N	3	F	F	F	F	O
214	Formation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap	O/N	5	F	F	F	F	F
215	Mise à disposition d'un fauteuil roulant sur demande	O/N	2	F	F	F	F	F
216	Cartes-clés avec repères tactiles	O/N	2	F	F	F	F	F
217	Mise à disposition de télécommande de télévision à grosses touches et de couleurs contrastées	O/N	1	F	F	F	F	F
218	Mise à disposition d'un téléphone à grosses touches	O/N	1	F	F	F	F	F
219	Mise à disposition de réveils lumineux ou vibreurs	O/N	1	F	F	F	F	F
220	Installation de mains-courantes dans tous les couloirs	O/N	1	F	F	F	F	F