

Guide de contrôle du tableau de classement des Résidences de tourisme

SOMMAIRE

PARTIE 1 Méthode de vérification et de validation des critères du tableau de classement des résidences de tourisme.

Principes généraux	p. 3
Chapitre 1 : Equipement	p. 5
Chapitre 2 : Services au client	p. 27
Chapitre 3 : Accessibilité et développement durable	p. 33

PARTIE 2 Méthode de sélection et d'échantillonnage des unités d'habitations inspectées

p. 36 & 37

– PARTIE 1 –

Méthode de vérification et de validation des critères du tableau de classement des résidences de tourisme figurant en annexe 1 du présent arrêté.

Principes généraux

L'évaluation de l'état et de la propreté

La notion de propreté : un élément non propre est un élément momentanément altéré.

La notion d'état : un élément en mauvais état est un élément durablement altéré.

L'état et la propreté sont évalués sur une échelle de 1 à 4 selon des appréciations précisées pour chaque critère : 1 : Insuffisant - 2 : Moyen – 3 : Bien – 4 : Excellent

L'esprit de la graduation pour l'état et pour la propreté est le suivant :

1 : Insuffisant - ce qui n'est pas acceptable

2 : Moyen – ce qui laisse une impression négligée ou ce qui est trop usé, usagé

3 : Bien – bon niveau avec des améliorations marginales à apporter

4 : Excellent

Le niveau à obtenir pour les catégories 1 à 3* est supérieur ou égal à 3 sauf cas particulier précisé dans le guide de contrôle.

Le niveau à obtenir, sauf précision contraire, pour le 4* et le 5* est supérieur ou égal à 3,5 sauf cas particulier précisé dans le guide de contrôle.

Mode de validation de l'état et de la propreté pour les autres équipements

Pour valider le critère, la note minimale précisée pour la catégorie ciblée par la résidence de tourisme doit être atteinte. La note obtenue est la moyenne de celle atteinte pour l'état et celle atteinte pour la propreté.

En cas de doute sur un élément de propreté ou d'état qui peut apparaître conjoncturel : interroger la direction de l'établissement sur des impondérables intervenus récemment (par exemple intempéries,...), sur les solutions mises en œuvre et la preuve de leur mise en œuvre.

Mode de validation de l'état et de la propreté dans l'unité d'habitations, et les salles et salons

Pour valider le critère, la note minimale précisée pour la catégorie ciblée par la résidence de tourisme doit être atteinte. La note obtenue est la moyenne de celle atteinte pour l'état et celle atteinte pour la propreté dans chacune des unités d'habitations inspectés (cf. échantillonnage des unités d'habitations).

En cas de doute sur un élément de propreté ou d'état qui peut apparaître conjoncturel : interroger la direction de l'établissement sur des impondérables intervenus récemment (par exemple intempéries,...), sur les solutions mises en œuvre et la preuve de leur mise en œuvre.

Cas particuliers pour le rafraîchissement d'air ou le chauffage

Sont considérés comme des cas particuliers les établissements :

- dont la saisonnalité ne rend pas l'équipement opportun,
- implantés dans des zones géographiques où le climat ne rend pas l'équipement opportun (aucun établissement de France métropolitaine ne pourra être exempté de climatisation et / ou de chauffage).

La mesure des surfaces

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.

Le calcul des totaux

Le nombre total de points obligatoires et « à la carte » à atteindre indiqués dans l'annexe 1 de l'arrête fixant les normes et la procédure de classement des résidences de tourisme peut varier selon les cas particuliers tels que définis dans la colonne « précisions » de la dite annexe 1. Les seuils exigés peuvent donc être inférieurs aux valeurs cibles fixées dans l'annexe 1.

Certains critères sont de nature à faire varier le nombre total de points obligatoires et optionnels à atteindre. La distinction est alors apportée dans la colonne précision du tableau de classement pour :

- Les critères qui peuvent passer du statut obligatoire à non applicable
- Les critères qui peuvent passer du statut optionnel à non applicable
- Les critères qui peuvent passer du statut obligatoire à optionnel
- Les critères qui peuvent passer du statut non applicable à obligatoire

Le nombre de points attribué pour chaque critère

L'attribution des points pour un critère est binaire sauf pour les critères 29, 170 et 172.

La validation des équipements dans les unités d'habitation

Pour être validé, l'équipement doit être constaté dans chaque UH inspectée. Toutefois, une tolérance est acceptée si l'équipement venait à manquer dans au plus 10 % des UH inspectées si le service est proposé et compensé par ailleurs par l'établissement.

Pré requis

Capacité d'accueil

100 lits = 100 personnes susceptibles d'être accueillies

Exemple : un lit double = deux lits

Location des appartements :

70% des logements comportent une obligation durable de location qui ne saurait être inférieure à neuf ans

Gestion :

La gestion est assurée pour l'ensemble de la résidence de tourisme par une seule personne physique ou morale, liée par contrat de louage ou mandat aux copropriétaires ou associés des sociétés d'attribution.

Chapitre 1 - Equipements

1.1 Environnement extérieur de la résidence

1 Existence de la signalétique privée de l'établissement dans les zones privatives extérieures de la résidence

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme :

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

Méthodologie d'évaluation :

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

2 Existence d'une enseigne.

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme :

Ce critère est réputé acquis si la résidence ne dispose pas d'extérieurs.

Méthodologie d'évaluation :

Ce critère est réputé acquis si la réglementation locale ne permet pas la présence d'une enseigne. Pour que le critère soit validé, l'enseigne doit exister (sauf dérogation).

3 Parc ou jardin (au minimum 200m²)

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérifier la cohérence avec la déclaration fournie dans le prédiagnostic transmis à la commande. Si un doute existe, procéder à la mesure ou à la vérification sur plan.

4 Existence d'un éclairage approprié

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérifier si les abords, le(s) parking(s), l'entrée, l'enseigne, la terrasse bénéficient d'un dispositif d'éclairage.

Un éclairage est approprié lorsqu'il permet au client de lire l'affichage des informations utiles à quelque heure que ce soit mais aussi lorsqu'il permet de se diriger vers l'entrée de l'établissement sans difficulté. Vérifier le positionnement des points lumineux et si possible leur fonctionnement.

5 Mise en valeur des bâtiments par des végétaux ou par éclairage

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Les éléments justifiant la conformité sont les suivants : présence d'élément végétal ou d'éclairage autre que l'enseigne et l'entrée de l'établissement. Pour les contrôles effectués en période hivernale, le constat de la présence de jardinières ou autres éléments permettant de distinguer un effort de valorisation par le fleurissement devra être effectué. Ce constat pourra être étayé par des photos de l'établissement présentées dans des documents commerciaux.

6 La résidence de bord de mer est proche du littoral (- 800 m)

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Le client doit pouvoir se rendre à pied en bord de mer. Le critère n'est pas validé si un élément de sécurité (voie ferrée par exemple) empêche le client d'atteindre le littoral par ses propres moyens.

7 La résidence de montagne est proche du départ des pistes ou en cœur de station

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Le client doit pouvoir accéder à l'ensemble du domaine skiable et aux activités sans prendre son véhicule. Le critère est également validé s'il existe un service de navette publique ou privée qui dessert les pistes ou les activités.

8 La résidence urbaine est proche de centre(s) d'animation(s), lieux de spectacle(s), de commerces ou d'un transport public permettant un accès facile à l'ensemble de la ville

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérifier la desserte par les transports publics ainsi que les plages horaires (7h – 23h minimum).

9 La résidence implantée en zone rurale propose ou est proche d'activités de plein air. Par exemple : randonnée, promenade, activité sportive, vélo, patrimoine architectural, patrimoine naturel (grotte, marais, etc....)

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérifier les documents touristiques mis à disposition des clients.

10 Navette publique ou privée d'accès à la résidence ou sur place

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Il existe une navette pour se rendre à la résidence et pour en repartir.

Il existe sur place une navette desservant les principaux centres d'activités (ville la plus proche, plage...).

1.2 Intérieurs & Parties communes

Hall de réception

11 Entrée indépendante, avec réception et salon d'animation ou autres salons, jusqu'à 200 lits, au moins en m²

1*	2*	3*	4*	5*
20	30	60	100	120

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme: Voir ci-dessus

Méthodologie d'évaluation :

Il s'agit de surface globalisée (hors toilettes) pour l'ensemble des salles, salons accessibles à la clientèle de l'établissement.

Vérification du pré-diagnostic et mesure sur place.

12 A chaque tranche supplémentaire de 200 lits, ces surfaces doivent être augmentées d'au moins 10m² pour chaque catégorie de résidence de tourisme ; en m²

	1*	2*	3*	4*	5*
De 201 à 400 lits	30	40	70	110	130
De 401 à 600 lits	40	50	80	120	140
De 601 à 800 lits	50	60	90	130	150
De 801 à 1000 lits	60	70	100	140	160

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : Voir ci-dessus

Méthodologie d'évaluation :

Vérification du pré-diagnostic et mesure sur place.

13 Les conditions d'accès aux services supplémentaires offerts par l'établissement sont portées à la connaissance du client de manière écrite

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérification de l'existence des conditions d'accès aux services supplémentaires.

14 La tenue et la présentation du personnel d'accueil doivent être propres et soignées

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Pour que le critère soit validé, le niveau d'exigence requis pour la catégorie visée doit être atteint. Il s'agit d'avoir une vision d'ensemble tout en s'appuyant sur des éléments factuels.

La tenue et la présentation sont évaluées de 1 à 4 :

1 : Insuffisant (par ex. : vêtements tâchés,...) - 2 : Moyen (par ex. tenue négligée : vêtements froissés, débraillés, boutons manquants,...) - 3 : Bien - 4 : Excellent

Pour les catégories 1, 2, 3*, le niveau minimal requis est 3.

Pour les catégories 4 et 5*, le niveau requis est 4.

15 Système de rafraîchissement d'air

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : Hors ventilateur

Méthodologie d'évaluation :

Vérification de l'existence d'un système de rafraîchissement d'air : climatisation, puits canadien...

Mise à disposition de matériel

16 Mise à disposition d'équipements pour bébé : au moins chaise haute et lit pliant

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place : vérifier si du matériel est disponible et quelles sont les conditions d'accès au service.

17 Mise à disposition gratuite d'équipements pour bébé : chaise haute et lit pliant

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Gratuit en 3, 4 & 5 *

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place : vérifier si du matériel est disponible.

Sanitaires communs

18 Un équipement séparé (hommes/femmes)

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Les toilettes doivent être séparées, le lavabo peut être commun.

19 Présence d'un point d'eau et de savon pour se laver les mains avec moyen de séchage des mains

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérifier si le moyen de séchage des mains est opérationnel : sèche-main électrique en fonctionnement ou tissu sec ou dispositif alimenté en papier, ...

20 Présence dans les sanitaires d'une tablette ou surface plane près du point d'eau d'une patère, d'une poubelle et d'un miroir

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place.

Équipement électrique des locaux communs

21 Eclairage en bon état de fonctionnement dans les couloirs, dégagements et locaux communs

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérifier le fonctionnement de l'éclairage dans les parties communes.

Téléphonie et communication

22 Un moyen d'appel accessible aux clients de la résidence 24h/24 à la réception ou à proximité

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Si non constaté, demande et vérification des modes d'information proposés permettant l'accès 24/24. Il s'agit de vérifier la capacité de l'établissement à mettre à disposition un téléphone 24/24 à la réception (c'est-à-dire l'espace de réception et d'accueil des clients) ou de vérifier si un moyen public existe à proximité (- 100 m à partir de la réception).

23 Accès Internet dans les parties communes (accueil et salons)

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Wifi, réseau ou tout équipement équivalent haut ou bas débit.

Méthodologie d'évaluation :

Vérifier l'accès au réseau.

24 Existence d'une salle équipée d'une télévision couleur

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Contrôle de l'état de fonctionnement de la TV. L'espace cité dans ce critère n'est utilisé que pour l'usage de la télévision à l'exclusion d'autres activités.

1.3 Unité d'habitation (UH)

Surface habitable minimale par unité d'habitation en m² (sanitaires et toilettes non compris) :

25 Unité d'habitation pour deux personnes (coin cuisine compris) en m² :

1*	2*	3*	4*	5*
10	12	15	18	20

26 Chambre supplémentaire ou séjour en m² :

1*	2*	3*	4*	5*
7	8	9	10	10

27 Surface minimum exigée par lit supplémentaire, au-delà de deux (1) (maximum trois lits supplémentaires par pièce d'habitation) en m²: + 3 m² pour toutes les catégories

28 Surface totale globalisée minimum de l'unité d'habitation conforme (2)

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : Voir ci-dessus

(1) Au-delà des deux premières personnes mentionnées pour le studio et/ou la chambre supplémentaire.

(2) Dans le cas d'unité d'habitation **comportant plusieurs pièces**, les surfaces habitables requises peuvent être réparties différemment par pièce, dès lors que la somme des surfaces minimales est respectée.

Méthodologie d'évaluation :

Vérification du prédiagnostic et mesure sur place. La surface globalisée est hors sanitaires, la surface des sanitaires est à vérifier au critère 75.

Tableau non exhaustif

Tableau des exigences de surface par catégorie et par unité d'habitation (en m2) (1) (2) (coin cuisine, sanitaires et toilettes compris) :					
Catégories	1*	2*	3*	4*	5*
Studio pour deux personnes (coin cuisine compris)	10	12	15	18	20
Chambre supplémentaire ou séjour	7	8	9	10	10
par lit supplémentaire, au-delà de deux (maximum trois lits supplémentaires par pièce d'habitation)	3	3	3	3	3
Surface minimale des sanitaires	1,5	1,75	1,75	2	2
Studio 2 personnes sanitaires compris	11,50	13,75	16,75	20,0	22,0
Studio 3 personnes sanitaires compris	14,50	16,75	19,75	23,0	25,0
Studio 4 personnes sanitaires compris	17,50	19,75	22,75	26,0	28,0
Deux pièces 4 personnes sanitaires compris	18,50	21,75	25,75	30,0	32,0
Deux pièces 5 personnes sanitaires compris	21,50	24,75	28,75	33,0	35,0
Deux pièces 6 personnes sanitaires compris	24,50	27,75	31,75	36,0	38,0
Trois pièces 6 personnes sanitaires compris	25,50	29,75	34,75	40,0	42,0
Surface minimale des sanitaires supplémentaires à partir de 7 personnes	Critère optionnel 1,5	Critère optionnel 1,5	Critère obligatoire 1,5	Critère obligatoire 1,5	Critère obligatoire 1,5
Trois pièces 7 personnes sanitaires compris	28,5	32,75	39,3	44,5	46,5
Trois pièces 8 personnes sanitaires compris	31,5	35,75	42,3	47,5	49,5

Quatre pièces 8 personnes sanitaires compris	32,5	37,75	45,25	51,5	53,5
Quatre pièces 9 personnes sanitaires compris	35,5	40,75	48,25	54,5	56,5
Quatre pièces 10 personnes sanitaires compris	38,5	43,75	51,25	57,5	59,5

29 Surface totale UH majorée (bonification de 1 point par tranche de 10 % de surface d'UH hors sanitaire) (de 1 à 5 points)

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérification du prédiagnostic et mesure sur place. Par tranche complète.

30 Surface minimale de(s) chambre(s) supplémentaire(s) : 7 m²

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérification du prédiagnostic et mesure sur place.

31 Unité d'habitation avec balcon ou loggia (3 m² minimum) ou terrasse privée (5 m² minimum)

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérification du prédiagnostic et mesure sur place.

Equipements électriques

32 Les UH sont équipées d'une télévision couleur avec télécommande

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérifier le bon fonctionnement des équipements.

33 Télévision à écran plat dans toutes les UH équipées d'une télévision

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérifier le bon fonctionnement des équipements.

34 Possibilité d'accéder à des chaînes internationales dans toutes les UH équipées d'une télévision ou possibilité d'accéder à des chaînes thématiques (sports, culture, enfants ...) dans toutes les unités d'habitation équipées d'une télévision

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Dans les catégories 4 et 5* : si la technique le permet

Méthodologie d'évaluation :

Vérifier la possibilité d'accès aux chaînes thématiques ou à des chaînes internationales.

Literie**35 Lits simples en cm**

1*	2*	3*	4*	5*
80x190	80x190	80x190	80x190	90x190

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place selon l'échantillonnage.

36 Lits doubles en cm

1*	2*	3*	4*	5*
140x190	140x190	140x190	160x190	160x190

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place selon l'échantillonnage.

37 Matelas haute densité (densité > 30kg) ou équivalent

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Matelas à ressorts ou mini-ressorts ensachés, matelas à eau...

Vérifier les fiches techniques du matériel ou les factures dans la mesure du possible.

38 Oreiller et couverture supplémentaire sur demande

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Sur demande pendant les horaires d'ouverture de la réception.

Eclairage de l'unité d'habitation**39 Eclairage général de l'UH en bon état de fonctionnement**

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérifier le fonctionnement des différents points lumineux.

40 Au moins deux points lumineux (hors sanitaire) dans chaque pièce de l'UH

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérifier le fonctionnement des différents points lumineux.

41 Eclairage en tête de lit avec interrupteur indépendant

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Le critère est validé s'il existe une liseuse par personne (cf critère 39).

Dans le cas de lits superposés il existe deux points lumineux, un pour chaque lit.

42 Liseuse en tête de lit

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Il s'agit d'un éclairage ponctuel complémentaire qui permet à l'une des deux personnes d'un lit double de lire sans que la luminosité produite ne dérange de manière trop importante l'autre personne. Une liseuse est différente d'un éclairage en tête de lit.

43 Prise de courant libre dans l'UH

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

44 Prise de courant libre supplémentaire près du lit

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

La position de la prise doit permettre l'utilisation d'un appareil électronique de type téléphone ou ordinateur portable en étant allongé normalement dans le lit.

45 Interrupteur éclairage central de l'unité d'habitation près du lit (va-et-vient)

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

S'il n'y a pas d'éclairage central, le va-et-vient doit commander l'éclairage principal de l'unité d'habitation dans le cas d'un studio ou de chaque chambre dans le cas d'un appartement de plusieurs pièces (s'il y a des lits dans la pièce principale elle est considérée comme une chambre).

Equipement mobilier de l'unité d'habitation**46 Penderie linéaire (en cm) par UH, équipée de cintres non dépareillés**

1*	2*	3*	4*	5*
50	50	70	75	100

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Une tolérance de 10% est acceptée à l'intérieur d'un même type d'appartement.

47 Penderie fermée

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

48 Rayonnage linéaire (en cm) par chambre

1*	2*	3*	4*	5*
50	70	90	110	140

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Une tolérance de 10% est acceptée à l'intérieur d'un même type d'appartement.

49 Présence d'une table et des assises correspondant à la capacité d'accueil de l'UH

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

50 Présence dans l'espace salon, d'assises supplémentaires (canapé ou fauteuil)

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Canapé convertible accepté.

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

51 Miroir

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Miroir en pied pour les 5*.

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

Téléphonie et communication

52 Téléphone dans chaque UH avec accès extérieur

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérifier le fonctionnement du téléphone.

53 UH équipées d'un accès internet

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme :

Si la technique le permet (zone d'ombre, résidence non raccordée au réseau)

Méthodologie d'évaluation :

Vérification du fonctionnement de la connexion.

Equipements pour le confort des clients

54 Système de rafraîchissement d'air

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme :

Sauf exception justifiée par le climat et selon la saisonnalité

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

55 Occultation opaque extérieure (volets roulants, persiennes, etc.) ou intérieure (rideaux, doubles rideaux, etc.) dans chaque pièce de sommeil

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des unités d'habitation visitées.

56 Fond sonore non dérangeant

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Conforme au permis de construire et aux règles de construction pour les nouvelles résidences.

Méthodologie d'évaluation :

Déclaration par l'établissement dans le prédiagnostic des précautions techniques identifiées : joints isophoniques, seuils suisses, double vitrage.

Cuisine ou coin cuisine

57 Présence d'une cuisine ou d'un coin cuisine

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

58 Equipement minimum : évier avec robinet mélangeur ou mitigeur, plaque de cuisson, réfrigérateur, placards

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

59 Quantité de vaisselle de table minimum par personne (2 verres, 2 assiettes, 1 grande cuillère, 1 petite cuillère, 1 couteau, 1 fourchette)

Vaisselle non dépareillée

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Comptage selon échantillonnage défini en partie 2.

60 Equipement minimum pour la préparation des repas : 1 saladier, 1 plat allant au four, 2 casseroles, 1 poêle

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Comptage selon échantillonnage défini en partie 2.

61 Une poubelle fermée

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des unités d'habitations visitées.

62 Micro onde

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des unités d'habitations visitées.

63 Plaque de 3 ou 4 foyers à partir de 4 personnes

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérifier le fonctionnement.

64 Four ou rôtissoire ou micro-ondes multifonctions grill

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des unités d'habitations visitées.

65 Éléments de confort au choix dans les 9 éléments suivants

Nb d'éléments minimum :

1*	2*	3*	4*	5*
2	3	4	5	7

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Pour valider ce critère le nombre d'éléments minimum demandés doit être respecté.

Les éléments sont à sélectionner parmi les critères 66 à 74.

Les éléments validant ce critère ne donnent pas de points dans les critères à la carte.

Au-delà du nombre minimum d'éléments demandés pour valider ce critère, les éléments supplémentaires donnent des points dans les critères à la carte.

Les critères à la carte ne peuvent être validés que si le critère obligatoire est validé.

66 Plaque vitrocéramique

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Plaque vitrocéramique ou à induction.

67 Lave-vaisselle à partir du 2 pièces

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des unités d'habitations visitées.

68 Réfrigérateur avec compartiment 3*

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des unités d'habitations visitées.

69 Réfrigérateur grande capacité (140l) pour les logements de 6 personnes et plus

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des unités d'habitations visitées.

70 Cafetière

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des unités d'habitations visitées.

71 Grille-pain

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des unités d'habitations visitées.

72 Bouilloire

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des unités d'habitations visitées.

73 Autocuiseur

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des unités d'habitations visitées.

74 Hotte

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérifier le fonctionnement.

Sanitaires (salle d'eau & toilettes)**75 Surface minimale des sanitaires respectée**

Surface minimale des sanitaires en m²

1*	2*	3*	4*	5*
1,5	1,75	1,75	2	2

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : Voir ci-dessus

Méthodologie d'évaluation :

Vérification du prédiagnostic et mesure sur place.

Salle d'eau**76 Présence d'une salle d'eau privative pour chaque logement**

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place.

77 Equipement minimum de la salle d'eau jusqu'à 6 personnes

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme :

1, 2 & 3* :

1 lavabo & 1 douche ou 1 baignoire équipée d'une douche avec pare-douche (3)

4 & 5* :

1 lavabo & 1 baignoire équipée d'1 douche avec pare-douche ou 1 baignoire & 1 douche séparée (4)

(3) Dans l'existant, rideau toléré en cas d'impossibilité technique

(4) Les douches sont acceptées en studios et 2 pièces 4 étoiles accessibles aux personnes handicapées, sont également acceptées les toilettes et salle d'eau non séparées dans les logements handicapés

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place.

78 1 lavabo & 1 baignoire et 1 douche séparés à partir du 3 pièces pour les 4 & 5 étoiles

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

79 Une salle d'eau supplémentaire si plus de 6 personnes : au minimum 1 lavabo 1 douche ou 1 baignoire

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

Equipements des salles d'eau

80 2 points lumineux dont 1 sur lavabo

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Il peut s'agir d'un bloc diffusant de la lumière positionné près du miroir

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

81 Salle de bain chauffée

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Sauf si le climat ou la saisonnalité de l'établissement ne le justifie pas.

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place.

82 1 prise de courant

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

A proximité du miroir permettant de se raser et/ou de se sécher les cheveux.

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

83 Patères

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Au moins deux patères. Constat visuel.

84 Poubelle

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

85 Robinet mitigeur ou mélangeur

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Robinet mitigeur ou mélangeur pour le lavabo et la baignoire.

86 Eléments de confort supplémentaire :**Nb. d'éléments :**

1*	2*	3*	4*	5*
2	3	3	4	4

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme :

Pour valider ce critère le nombre d'éléments minimum demandés doit être respecté.

Les éléments sont à sélectionnés parmi les critères 87 à 92.

Les éléments validant ce critère ne donnent pas de points dans les critères à la carte.

Au-delà du nombre minimum d'éléments demandés pour valider ce critère, les éléments supplémentaires donnent des points dans les critères à la carte.

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des unités d'habitations visitées.

87 Miroir de plus de 0,50 m²

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place.

88 Tablette sous miroir ou plan vasque

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des unités d'habitations visitées.

89 Miroir grossissant

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des unités d'habitations visitées.

90 Espaces de rangement

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Hors tablette sous miroir

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des unités d'habitations visitées.

91 Sèche-cheveux

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des unités d'habitations visitées.

92 Porte-serviette chauffant

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des unités d'habitations visitées.

Toilettes séparées de la salle de bains

93 A partir d'une UH composée de 3 pièces

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans l'échantillon des unités d'habitations visitées.

Le critère est validé s'il y a deux toilettes dans l'appartement (même si elles sont positionnées dans les salles d'eau).

94 A partir d'une UH composée de 2 pièces

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

(4) sauf dans les appartements accessibles aux personnes handicapées

Méthodologie d'évaluation :

Le critère est validé s'il y a deux toilettes dans l'appartement (même si elles sont positionnées dans les salles d'eau).

1.4 Equipements spécifiques

Locaux et équipements spécifiques

95 Mise à disposition d'une buanderie réservée aux clients (lave-linge, sèche-linge, table et fer à repasser)

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

Autres équipements

96 Existence d'un parking extérieur

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

97 Existence d'un parking couvert

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

Équipement intérieur de divertissement

98 Espace de jeux intérieur avec jeux de société et choix de jeux pour enfants

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Pour les enfants : un choix de jeux pour tous âges jusqu'à 12 ans.

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

Autres équipements

99 Existence d'un espace de remise en forme (fitness)

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Minimum de deux appareils (hors tapis de sol).

100 Existence d'un spa

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Est considéré comme spa un espace de bien-être équipé par exemple d'un jacuzzi et/ou d'un sauna et/ou d'un hammam. Pour valider le critère, l'espace doit être composé au moins de deux équipements significatifs.

101 Existence d'une piscine extérieure

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

102 Existence d'une piscine intérieure

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

103 Existence d'une plage privée

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

104 Existence d'un parc ou local pour vélos

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Il s'agit d'un local dédié avec un dispositif de rangement des vélos.

105 Existence de casiers à skis

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

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

Sécurité

106 Affichage visible des consignes de sécurité à chaque étage

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

Ascenseurs

Important :

. 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 que le client en soit informé et qu'en cas de difficulté de déplacement, une alternative lui soit proposée.

. Si l'établissement est composé de plusieurs bâtiments, le bâtiment abritant le plus grand nombre d'unités d'habitations doit être équipé selon les normes définies dans la grille d'annexe. L'absence d'ascenseur dans un bâtiment annexe est tolérée si la capacité totale de l'établissement ne dépasse pas trente unités d'habitations.

. Si le nombre d'étage(s) de l'établissement est inférieur au nombre d'étage du critère obligatoire de sa catégorie et que l'établissement ne possède pas d'ascenseur alors le critère obligatoire est non applicable.

. Si un établissement dépasse les exigences de sa catégorie le critère obligatoire de sa catégorie est automatiquement validé.

Exemple : Une résidence deux étoiles de 3 étages possède un ascenseur qui dessert tous les étages il valide le critère 110 et un des critères optionnels.

. Un établissement ne peut valider qu'un seul critère optionnel en plus du critère obligatoire.
Exemple : Une résidence désire être classée 2 étoiles, à trois niveaux (2 étages) et possède un ascenseur qui dessert tous les étages:

- elle valide d'office le critère obligatoire 110
- elle valide en plus un critère optionnel (107 ou 108 ou 109)

107 2 niveaux (1étage)

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Pour le 5*, un ascenseur est obligatoire à partir d'un étage.

Il est optionnel pour les établissements prétendant à la catégorie 1* ou 2* ou 3* ou 4*.

108 3 niveaux (2 étages)

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Ce critère est noté en NA dans la grille de classement pour la catégorie 5* qui doit valider le critère obligatoire 107.

Ce critère est obligatoire pour les établissements prétendant à la catégorie 4*.

109 4 niveaux (3 étages)

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Ce critère est noté en NA dans la grille de classement pour les catégories 4 et 5* qui doivent valider respectivement le critère obligatoire 107 et 108.

Ce critère est obligatoire pour les établissements prétendant à la catégorie 3*.

110 5 niveaux (4 étages) ou plus

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Ce critère est noté en NA dans la grille de classement pour les catégories 3, 4 et 5* qui doivent valider respectivement le critère obligatoire 107, 108 et 109.

Ce critère est obligatoire pour les établissements prétendant à la catégorie 2*.

111 2ème ascenseur

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Obligatoire pour la catégorie 5*.

Méthodologie d'évaluation :

Monte-charge accepté.

1.5 Propreté et état des installations et équipements

Pour l'état, l'inspecteur doit tenir compte des dégradations de type cassures, rayures profondes etc..., il ne doit pas pénaliser l'usure normale sauf si l'état de dégradation est avancée (tapis usé jusqu'à la corde, linge élimé, rideaux complètement délavés...)

Important : le contrôle de l'état et de la propreté consiste en une évaluation d'ensemble. Les points de contrôle et les exemples cités sont donnés à titre indicatif.

Pour que le critère soit validé, le niveau d'exigence requis pour la catégorie visée doit être atteint. Il s'agit d'avoir une vision d'ensemble tout en s'appuyant sur des éléments factuels.

En cas de doute sur un élément de propreté ou d'état qui peut apparaître conjoncturel : interroger le responsable sur des impondérables intervenus récemment (par exemple intempéries, fuites d'eau, problème de personnel...), sur les solutions mises en œuvre et la preuve de leur mise en œuvre.

Préciser les unités d'habitation non conformes le cas échéant et la nature de la non-conformité.

L'état et la propreté sont évalués sur une échelle de 1 à 4 :

Etat : 1 : Insuffisant - 2 : Moyen - 3 : Bien - 4 : Excellent

Propreté : 1 : Insuffisant - 2 : Moyen - 3 : Bien - 4 : Excellent

Pour les catégories 1, 2, 3*, le niveau minimal requis est 3 pour l'état et la propreté (moyenne de la somme de la note obtenue pour l'état et pour la propreté).

Pour les catégories 4 et 5*, le niveau requis est 3,5 pour l'état et la propreté (moyenne de la somme de la note obtenue pour l'état et pour la propreté).

112 Les extérieurs du bâtiment doivent être propres et en bon état

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Les extérieurs concernent, les façades, les toitures et quand ils existent; les chemins d'accès, le parking, les espaces verts quand il s'agit de l'entrée ou qu'ils sont inférieurs à 200 m² ainsi que les aménagements extérieurs.

La vérification comprend l'examen de la façade, les toitures, les portes, fenêtres et éclairages. Faire un tour complet des extérieurs et relever le niveau général de propreté et d'état.

Etat : 1 : Insuffisant (par ex. : chemins d'accès, extérieurs dépendants de l'établissement non entretenus, espaces verts non tondus, parking avec des trous...) - 2 : Moyen - 3 : Bien - 4 : Excellent

Propreté : 1 : Insuffisant (par ex. : déchets,...) - 2 : Moyen - 3 : Bien - 4 : Excellent

113 L'ensemble des murs, plafonds, huisseries et ouvrants des espaces et sanitaires communs est propre et en bon état (hall de réception, bar, salle(s), salon(s); sièges, porte-revues, ascenseur, etc...)

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme :

Méthodologie d'évaluation :

La vérification comprend l'examen des espaces d'accueil hall de réception, du/des salon(s), de la salle de petit déjeuner, de l'espace bar, des sanitaires communs et les parties communes de l'établissement. Faire un tour complet des espaces comprenant un examen général des murs, sols, mobilier et équipement, ouvertures,...

Etat : 1 : Insuffisant (par ex. : peinture craquelée, lézardes dans le mur, tâches d'humidité,...) - 2: Moyen (par ex. : peintures, tapisseries à rafraîchir, moquettes durablement tâchées, mobilier (canapés, fauteuils usagés et non restaurés s'il s'agit de mobilier ancien,...) - 3 : Bien - 4 : Excellent

Propreté (Examen des plinthes, rideaux, angles, vitres, sous et sur les meubles,...) :

1 : Insuffisant (par ex. : toiles d'araignée, vitres sales, coulures sur la poubelle...) - 2 : Moyen (par ex. meubles poussiéreux,...) - 3 : Bien - 4 : Excellent

114 S'ils existent, les équipements et espaces supplémentaires (piscine, spa, ...) sont propres et en bon état

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme :

Critère non applicable si l'équipement n'existe pas.

Méthodologie d'évaluation :

Vérifier la propreté apparente des équipements et espaces supplémentaires.

En cas de doute sur la qualité de l'eau de baignade les analyses peuvent être demandées.

Les assises des matériels de fitness ne doivent pas être déchirées.

Etat : 1 : Insuffisant (par ex. : tapis de sol déchiré, tâches d'humidité,...) - 2: Moyen (par ex. : sol taché,...) - 3 : Bien - 4 : Excellent

Propreté : 1 : Insuffisant (par ex. : eau sale (feuilles...)) - 2 : Moyen (par ex. appareils de sport poussiéreux,...) - 3 : Bien - 4 : Excellent

115 Si le restaurant existe : l'ensemble des murs, plafonds, huisseries et ouvrants 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

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme :

Restaurant à prendre en compte si l'exploitant est le même que celui de la résidence. Si le restaurant est exploité par une société indépendante le critère devient non applicable.

Les tables doivent être propres et stables, les consommables sont propres (nappes et serviettes).

Méthodologie d'évaluation :

La vérification comprend l'examen de l'ensemble du restaurant.

Faire un tour complet du restaurant comprenant un examen général des murs, des sols, du mobilier, des équipements, des ouvertures,...

Vérifier la mise en place lors du déjeuner. Vérifier la stabilité des tables (10% de l'ensemble).

Le linge de table en tissu ne doit pas être déchiré ou taché.

Etat : 1 : Insuffisant (par ex. : peinture craquelée, lézardes dans le mur, tâches d'humidité,...)
- 2: Moyen (par ex. : nappe déchirée, peintures, tapisseries à rafraîchir, moquettes durablement tâchées, nappe usée,...) - 3 : Bien - 4 : Excellent

Propreté (Examen des plinthes, rideaux, angles, vitres, sous et sur les meubles,...) :

1 : Insuffisant (par ex. : nappe tachée, vitres sales...) - 2 : Moyen (par ex. meubles poussiéreux,...) - 3 : Bien - 4 : Excellent

116 Dans l'UH : l'ensemble des murs, plafonds, huisseries et ouvrants du logement est propre et en bon état

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

La vérification comprend l'examen de l'ensemble de l'unité d'habitation. Faire un tour complet des espaces comprenant un examen général des murs, sols, mobilier et équipement, ouvertures,...

Etat : 1 : Insuffisant (par ex. : peinture craquelée, lézardes dans le mur, tâches d'humidité,...)
- 2: Moyen (par ex. : peintures, tapisseries à rafraîchir, moquettes durablement tâchées, mobilier (canapés, fauteuils usagés et non restaurés s'il s'agit de mobilier ancien,...) - 3 : Bien - 4 : Excellent

Propreté (Examen des plinthes, rideaux, angles, vitres, sous et sur les meubles,...) :

1 : Insuffisant (par ex. : toiles d'araignée, vitres sales...) - 2 : Moyen (par ex. meubles poussiéreux,...) - 3 : Bien - 4 : Excellent

117 Dans l'UH : Les équipements mobiliers et équipements électriques sont propres et en bon état

Précisions du tableau de classement des hôtels de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel dans toutes les unités d'habitation contrôlées (l'espace comprend le contrôle de l'espace d'habitation pour le client à savoir : la/ les pièces de vie - chambre, salon et la salle de bain). Les murs, les sols, le mobilier, les équipements sont contrôlés.

Examiner, les rideaux, les abat-jours, vérifier la surface des meubles.

Vérification de l'état de fonctionnement de tous les équipements électriques ainsi que leur état et leur propreté.

Etat : 1 : Insuffisant (par ex. : l'éclairage général de la chambre ne fonctionne pas. Les luminaires sont cassés,...) - 2. Moyens (par ex. : traces de rouille, luminaires mal fixés,...)
3 : Bien - 4 : Excellent

Propreté : 1 : Insuffisant (toiles d'araignée, insectes, très poussiéreux...) - 2 : Moyen (traces de poussières apparentes,...) - 3 : Bien - 4 : Excellent

118 Dans l'UH :

Le linge de lit (draps, couverture, couvre lit, taie d'oreillers) est propre et en bon état ; les oreillers ou traversins sont propres en bon état et protégés par des sous-taies amovibles. Les matelas sont propres, en bon état, et protégés par des alèses ou housses amovibles.

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

La méthode à adopter est la suivante : évaluer la literie avec la main ou en s'asseyant dessus. En cas de doute, unité d'habitation humide, poussiéreuse, procéder à la vérification du matelas. Vérifier sous le lit également.

Si les lits sont préparés : ouvrir le lit, commencer par un angle et ouvrir plus si des doutes existent quant à l'état du linge de lit. Regarder les taies, les housses, draps, alèses, couvertures, dessus de lit, les oreillers et traversins.

Si les lits ne sont pas préparés : vérifier au stockage 5 kits de linge (linge de lit et linge de toilette).

Etat : 1 : Insuffisant (par ex. : linge tâché, reprisé, effiloché, ...) - 2 : Moyen (par ex. : linge de lit rêche, vieilli,...) - 3 : Bien - 4 : Excellent

Propreté : 1 : Insuffisant (par ex : linge de lit sale, présence de poils, de cheveux,...) - 2 : Moyen (par ex : présence d'objets divers,...) - 3 : Bien - 4 : Excellent

119 Dans l'UH : Tous les équipements de la cuisine ou du coin cuisine sont propres et en bon état

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Etat : 1 : Insuffisant (par ex. : robinet mitigeur cassé, joint autour de l'évier moisi...) - 2 : Moyen (par ex. : poignée du four mal fixée, carrelage fissuré...) - 3 : Bien - 4 : Excellent

Propreté : 1 : Insuffisant (par ex : présence de résidus de nourriture dans l'évier, poubelle sale...) - 2 : Moyen (par ex : tartre sur la robinetterie,...) - 3 : Bien - 4 : Excellent

120 Dans l' UH : Tous les équipements de la salle d'eau sont propres et en bon état

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Etat : 1 : Insuffisant (par ex. : miroir cassé, porte de douche fermant mal, joints autour de la douche ou de la baignoire moisiss...) - 2 : Moyen (par ex. : chasse d'eau mal réglée, carrelage fissuré...) - 3 : Bien - 4 : Excellent

Propreté : 1 : Insuffisant (par ex : coulures sous le lavabo, présence de cheveux dans la baignoire ou la douche,...) - 2 : Moyen (par ex : tartre sur le par douche,...) - 3 : Bien - 4 : Excellent

Chapitre 2 – Service au client

2.1 Qualité et fiabilité de l'information client

121 Mise à disposition de la présente grille de classement ou de son résumé sur demande

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Demande d'accès au tableau de classement.

122 Existence et utilisation d'un support d'information commerciale au choix avec indication du niveau de classement

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel. Le support d'information commerciale est papier ou numérique. Ce critère est automatiquement acquis si le critère 124 est validé (le site doit indiquer le niveau de classement).

123 Support d'information commerciale dans une langue européenne

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

124 Support d'information commerciale dans deux langues étrangères dont l'anglais

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Les points se cumulent avec la ligne précédente.

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

125 Support d'information commerciale dans trois langues étrangères dont l'anglais

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Les points se cumulent avec la ligne précédente.

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

126 Les informations diffusées sont actualisées et correspondent aux prestations de l'établissement

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

127 Existence d'un site internet en 2 langues

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Dont la langue française
Méthodologie d'évaluation :
 Constat visuel.

2.2 Traitement de la réservation

128 La réservation numérique est possible

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

L'inspecteur vérifiera la possibilité de réserver directement avec paiement et confirmation immédiate ou d'envoi d'une demande avec paiement et confirmation ultérieure. Ne pas valider le paiement.

2.1 Qualité et fiabilité de l'information client

129 Amplitude horaire d'ouverture journalière de l'accueil, hors jour d'arrivée et jour de repos, en heure

1*	2*	3*	4*	5*
4	5	5	6	10

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme :

Possibilité de fermeture une journée par semaine.

Méthodologie d'évaluation :

Il s'agit de l'accueil principal (réception centrale).

130 Majoration de l'amplitude minimale d'ouverture journalière de l'accueil

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme :

Au moins une heure supplémentaire.

Méthodologie d'évaluation :

Il s'agit de l'accueil principal (réception centrale).

Compétences et services en réception

131 L'affichage ou le dossier d'informations utiles aux clients (prix, horaires, cartes et menus) doit être parfaitement lisible et compréhensible, les documents sont propres et en bon état

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Les prix et horaires des services annexes doivent être communiqués aux clients.

Si présence d'un restaurant, les cartes et menus doivent également être communiqués aux clients.

132 Les supports d'information existant dans l'établissement sont traduits au moins en une langue suivant la fréquentation de l'établissement

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

133 Une information sur l'offre touristique locale est accessible et disponible pour le client

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

134 Prise en charge des bagages sur demande du client

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérification des consignes écrites données au personnel.

135 Paiement par carte de crédit possible

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérification des informations données aux clients (pictogrammes, affichage...)

136 Mise à disposition par tous moyens d'un questionnaire de satisfaction pour les clients

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place. Prévoir la vérification du modèle numérique si le questionnaire de satisfaction est administré uniquement par voie numérique.

137 Existence d'un système de collecte et de traitement des réclamations reçues dans l'établissement

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Le critère est validé s'il existe un système de collecte centralisé.

138 Personnel pratiquant une langue officielle européenne en plus du français

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Information communiquée dans le prédiagnostic.

139 Personnel pratiquant deux langues étrangères dont l'anglais

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme :

Les points se cumulent avec la ligne précédente.

Méthodologie d'évaluation :

Information communiquée dans le prédiagnostic.

140 Personnel pratiquant trois langues étrangères dont l'anglais

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme :

Les points se cumulent avec la ligne précédente.

Méthodologie d'évaluation :

Information communiquée dans le prédiagnostic.

141 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

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Les points se cumulent avec la ligne précédente.

S'il n'y a pas de personnel qui parle de langues étrangères le critère devient non applicable.

Services annexes

142 Service de nettoyage des locaux d'habitation en fin de séjour en option

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Le service doit être mentionné dans les documents remis aux clients.

143 Service de nettoyage des locaux d'habitation en fin de séjour gratuit

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Le service doit être mentionné dans les documents remis aux clients.

144 Nettoyage en option pendant la durée du séjour

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Le service doit être mentionné dans les documents remis aux clients.

145 Equipement nécessaire pour nettoyer les sols, l'équipement doit être adapté aux types de sols (ex : 1 seau et un balai brosse ou un balai de lavage à frange avec seau et presse ou un aspirateur ou un balai mécanique si moquette...)

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

146 Fourniture du linge de lit et du linge de toilette

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme :

Le service est obligatoirement gratuit en 5*.

Méthodologie d'évaluation :

Vérifier les informations données aux clients.

147 Lits faits à l'arrivée des clients, linge de toilette fourni

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme :

Le service est obligatoirement gratuit en 5*.

Méthodologie d'évaluation :

Vérifier les informations données aux clients.

148 Service de réservation d'activités extérieures

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Toutes activités : sportives, théâtre, randonnées etc...

149 Service de garderie pour enfants

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Les conditions d'accès au service doivent être précisées dans le dossier d'accueil.

2.4 Service de restauration

150 Service de restauration

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Service de restauration dans un local dédié (hors point de vente de plats chauds à emporter).

151 Présence de chaises hautes, rehausseurs

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérifier la disponibilité du matériel. Le critère est non applicable le restaurant n'existe pas.
Chaises hautes ou rehausseurs.

152 Si existence d'un restaurant : horaires de services affichés à l'entrée du restaurant

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme :

Ce critère est non applicable si le restaurant n'existe pas.

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

Chapitre 3 - Accessibilité et développement durable

3.1 Accessibilité aux personnes handicapées et/ou à mobilité réduite

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

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Examen des supports d'information. Lorsqu'une résidence de tourisme n'est pas équipée d'unités d'habitations pour l'accueil des personnes à mobilité réduite, alors ce critère est réputé non applicable. Dans ce cas le gérant, devra le spécifier dans le cas de sollicitation d'unité d'habitation PMR.

154 Sensibilisation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérification de l'existence de supports de sensibilisation du personnel (notes internes, guides de bonnes pratiques,...). Dans la mesure où l'établissement est labellisé Tourisme et Handicap, ce critère est validé, puisqu'il s'agit d'une obligation du label.

155 Formation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Demande des attestations de formation ou des feuilles de présence. Seul le personnel d'accueil permanent est ici concerné.

156 Mise à disposition d'une boucle magnétique portative

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place. Définition de la boucle magnétique portative : elle permet grâce à une transmission magnétique de capter les sons de façon amplifiée, en choisissant la position T sur les prothèses auditives.

La boucle magnétique est un dispositif de sonorisation où la conduction du son se fait, non pas par voie aérienne et haut-parleurs mais par induction magnétique.

157 Mise à disposition d'un fauteuil roulant

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place.

158 Cartes clés avec repères tactiles

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place.

159 Mise à disposition de télécommande de télévision à grosses touches et de couleurs contrastées

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place.

160 Mise à disposition de téléphones à grosses touches et boucle magnétique intégrée et touches de couleur contrastée

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place.

161 Installation de mains courantes dans tous les couloirs

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme :

Sauf risque d'entraver le bon fonctionnement des portes

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place.

3.2 Environnement et développement Durable

162 Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe de l'énergie

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérification de l'existence de supports de sensibilisation du personnel (notes internes, guides de bonnes pratiques,...). Tout le personnel de l'établissement est concerné. Dans la mesure où l'établissement est certifié ISO 14001 ou labellisé Clé verte ou certifié Ecolabel Européen Hébergement Touristique ce critère est validé, puisqu'il s'agit d'une obligation de la norme ISO 14001, du label Clé Verte et de l'Ecolabel Européen Hébergement Touristique.

163 Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe de l'eau

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérification de l'existence de supports de sensibilisation du personnel (notes internes, guides de bonnes pratiques,...). Tout le personnel de l'établissement est concerné. Dans la mesure où l'établissement est certifié ISO 14001 ou labellisé Clé verte ou certifié Ecolabel Européen Hébergement Touristique ce critère est validé puisqu'il s'agit d'une obligation de la norme ISO 14001, du label Clé Verte et de l'Ecolabel Européen Hébergement Touristique.

164 Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe des déchets

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérification de l'existence de supports de sensibilisation du personnel (notes internes, guides de bonnes pratiques,...). Tout le personnel de l'établissement est concerné. Dans la mesure où l'établissement est certifié ISO 14001 ou labellisé Clé verte ou certifié Ecolabel Européen Hébergement Touristique ce critère est validé puisqu'il s'agit d'une obligation de la norme ISO 14001, du label Clé Verte et de l'Ecolabel Européen Hébergement Touristique.

165 Sensibilisation des clients au respect des résidents vis-à-vis des nuisances sonores

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérification des informations écrites données aux clients (affichage).

166 Information des clients sur les actions de l'établissement en matière de développement durable

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place.

167 Information des clients sur les actions qu'ils peuvent réaliser lors de leur séjour en matière de développement durable

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place.

168 Formation à la gestion économe de l'énergie, de l'eau, des déchets

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Demande des attestations de formation ou des feuilles de présence dans le dossier de demande de classement. Tout le personnel permanent de l'établissement (sauf saisonnier) est concerné.

169 Mise en œuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'énergie

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place complété d'un entretien ou présentation de factures. Parmi les plus courantes : contrôle automatique du chauffage, investissement dans des équipements et appareils professionnels économes, mise en place de double vitrage, détecteur de présence, installation de panneaux solaires, chaudière au bois, isolation des combles et des murs, pompe à chaleur, ampoules basse consommation (fluocompactes ou led), système automatique de coupure du chauffage ou du rafraîchissement d'air en cas d'ouverture des fenêtres ou porte-fenêtre...

170 Mesure(s) complémentaire(s) de réduction d'énergie

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

1 point par mesure mise en place, plafonné à 5 points

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel ou présentation de factures.

171 Mise en œuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'eau

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place complété d'un entretien ou présentation de factures.

Parmi les plus courantes : installation de mécanismes à double flux, des stop eau ou des plaquettes écologiques dans les WC, récupération et utilisation de l'eau de pluie, installation de douches (si correspond à la clientèle, non applicable aux 4 et 5*), choix de sols naturels plantés, ou de sols semi-poreux pour les cheminements et les parkings, sous-compteurs pour suivre les consommations et détecter les fuites, sensibilisation des clients (affichage, brochure...), réducteurs de débit (vérifier les factures ou les fiches techniques)...

172 Mesure(s) complémentaire(s) de réduction de consommation d'eau

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

1 point par mesure mise en place, plafonné à 5 points

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel ou présentation de factures.

173 Le tri sélectif des déchets est obligatoire

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Si la commune l'a mis en place.

Méthodologie d'évaluation :

Vérifier la présence de conteneurs adéquats dans les espaces communs.

174 Utilisation de produits d'entretien et consommables respectueux de l'environnement dans les parties communes

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Produits biodégradables et éco labellisés.

175 Utilisation régulière d'au moins deux produits issus de la production régionale ou du commerce équitable ou de l'agriculture biologique

Précisions du tableau de classement des résidences de tourisme : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérification des factures et des éventuels certificats si certification BIO.

- PARTIE 2 -

Méthode de sélection et d'échantillonnage des unités d'habitation inspectées

Les organismes évaluateurs accrédités doivent suivre la méthode d'échantillonnage suivante pour la sélection des unités d'habitation à inspecter.

L'organisme évaluateur accrédité sélectionne les unités d'habitation à visiter selon les principes exposés ci-dessous.

Les résidences de tourisme sont bâties de manière homogène (cf définition de la résidence de tourisme), partant de ce principe l'échantillonnage est fixé comme suit :

Les surfaces :

L'organisme évaluateur devra visiter un nombre d'UH déterminé dans l'échantillonnage ci-dessous.

- 1 unité d'habitation par catégorie d'appartement (la catégorie définit la typologie de l'unité d'habitation – par exemple : studio 2 personnes, studio 3 personnes, deux pièces 4 personnes, deux pièces 5 personnes, etc...)
- les unités d'habitation qui doivent être vérifiées le seront autant que faire se peut dans différents bâtiments

L'organisme évaluateur accrédité a toute latitude pour sélectionner les UH de son choix dans ce cadre prédéfini.

Les conditions de refus de l'exploitant pour visiter une UH peuvent être :

- a. l'UH est occupée par le client
- b. l'UH est en cours de remise en propreté
- c. l'UH fait l'objet de travaux

Le refus devra quoiqu'il en soit être motivé par la démonstration d'une preuve tangible (visuelle ou écrite). Dans le cas de l'impossibilité de l'évaluateur de visiter le nombre d'UH prévu par la méthode d'échantillonnage, l'évaluateur pourra procéder à l'évaluation des UH faisant l'objet d'une remise en propreté, étant entendu qu'il n'évaluera pas cet item spécifique. En cas de non respect du nombre d'UH à visiter, l'évaluateur justifie les motifs de cet écart qui ne devra pas être supérieur à 20 % de l'échantillon initial établi selon le nombre de type d'UH de la résidence (arrondi fixé au chiffre supérieur).

Enfin, le nom ou numéro des UH inspectées doit figurer dans la grille de contrôle.

Les équipements :

Critères 35 et 36 (lits), 59 (vaisselle de table) et 60 (Equipement minimum pour la préparation des repas) : Contrôler une unité d'habitation par type d'appartement et autant que faire se peut dans différents bâtiments.

Autres équipements :

Pour être validé, les équipements doivent être vérifiés dans :

Nb. UH	UH à contrôler
≤70	5
De 71 à 200	8
De 201 à 500	12
≥500	15

Vérifier l'ensemble des pièces du logement.

Parties communes :

La vérification de l'état et de la propreté comprendra, s'il y a lieu, l'évaluation des différents bâtiments comportant des parties communes.