

CRITERES DE CLASSEMENT (RESIDENCES DE TOURISME)		Statut du critère	Points	1*	2*	3*	4*	5*	Précisions
Prérequis									
1	Prérequis N°1 : la résidence comporte des bâtiments d'habitation individuels ou collectifs regroupant, en un ensemble homogène, des locaux d'habitation meublés et des locaux à usage collectifs. Les locaux d'habitation meublés sont loués à une clientèle touristique qui n'y élit pas domicile.	PRQ	/	PRQ	PRQ	PRQ	PRQ	PRQ	
2	Prérequis N°2 : la résidence comporte au moins un total de 50 lits	PRQ	/	PRQ	PRQ	PRQ	PRQ	PRQ	Hors application de l'article 2 du décret n°2011-545 du 18 mai 2011.
3	Prérequis N°3 : si la résidence est placée sous le régime de la co-propriété ou sous le régime des sociétés d'attribution d'immeubles en jouissance à temps partagé, alors elle justifie d'une obligation de location d'au moins 70% de ses locaux d'habitation pour une durée minimum de 9 ans.	PRQ	/	PRQ	PRQ	PRQ	PRQ	PRQ	En application de l'art. D. 321-2 du code du tourisme, le seuil est porté à 55% pour : - les résidences exploitées depuis plus de 9 ans. - les résidences non classés répondant aux caractéristiques fixées à l'article D. 321-1 exploitées depuis plus de 9 ans.
Chapitre 1 : Equipements									
Extérieurs de la résidence									
4	Existence de la signalétique privée de l'établissement dans les zones privatives extérieures de la résidence	X	2	X	X	X	X	X	
5	Existence d'une enseigne en bon état	X	2	X	X	X	X	X	
6	Parc ou jardin (au minimum 200 m2)	O	5	O	O	O	O	O	
7	Mise en valeur des bâtiments par végétation ou fleurissement	X ou O AJO	5	O	O	O	O	X	AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
8	Existence d'un éclairage approprié et en bon état	X ou NA	3	X / NA	X / NA	X / NA	X / NA	X / NA	Ce critère devient NA si pas d'extérieurs.
9	Navette privée d'accès à la résidence	O AJO	2	O	O	O	O	O	AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
10	Les extérieurs du bâtiment doivent être propres et en bon état	X ou NA	5	X / NA	X / NA	X / NA	X / NA	X / NA	Ce critère devient NA si pas d'extérieurs.
11	Les jardins et mobiliers doivent être propres et en bon état	X ou NA	5	X / NA	X / NA	X / NA	X / NA	X / NA	Ce critère devient NA si pas d'extérieurs.
12	Façades propres et en bon état	X ou O	5	O	O	X	X	X	
Hall de réception et accueil									
13	Entrée de la résidence indépendante et privative	X ou O	2	O	X	X	X	X	
14	La tenue du personnel d'accueil doit être propre et soignée	X ONC	2	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	
15	Existence d'un système de chauffage en état de fonctionnement dans le hall	X	2	X	X	X	X	X	Sauf Guadeloupe, Martinique, Réunion, Mayotte et Guyane. A vérifier par tout moyen.

16	Existence d'un système de climatisation en état de fonctionnement dans le hall	○	3	○	○	○	○	○	Sauf Saint Pierre et Miquelon, haute montagne (>1500 mètres d'altitude) et établissements saisonniers (hiver oct-mars inclus). A vérifier par tout moyen.
17	Superficie minimum du hall d'accueil + espaces salons/salle petit-déjeuner respectée	X	5	mini 20 m2	mini 30 m2	mini 60 m2	mini 70 m2	mini 90 m2	
				X	X	X	X	X	
18	Surface totale majorée	○	1 à 5	○	○	○	○	○	Bonification de 1 point par tranche de 10 % de surface supplémentaire, plafonnée à 5 points.
19	L'ensemble constitué par l'espace bar, la salle petit déjeuner (si existante), le salon et le hall d'accueil doit être propre et en bon état	X ONC	2	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	Absence de saletés sur les murs, de peintures écaillées, de papier peint abîmé, de carrelage cassé, de moquette tâchée, de traces de moisissures, de mobiliers cassés...
20	Mise à disposition d'un téléphone en libre accès pour les appels d'urgence	X AJO	2	X	X	X	X	X	Ce critère est validé si tous les logements sont équipés d'un téléphone pour les appels d'urgence. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
21	Mise à disposition de chariot à bagages propre et en bon état	X ou ○	2	○	○	○	○	X	1 équipement requis
22	Mise à disposition de boissons froides ou boissons chaudes	○	2	○	○	○	○	○	
23	Présence d'un défibrillateur visible et disponible	○	2	○	○	○	○	○	
Sanitaires communs									
24	Sanitaire commun homme - femme (point d'eau, patère, poubelle, miroir obligatoire)	X	3	X	X	X	X	X	Sanitaires séparés hommes / femmes pour les catégories 4* et 5*.
25	Eclairage en état de fonctionnement dans les couloirs, dégagements et locaux communs	X	2	X	X	X	X	X	
Télécommunication									
26	Accès internet par un réseau local sans fil (WiFi) dans les espaces communs	X AJO	5	X	X	X	X	X	La connexion doit permettre au minimum la possibilité de consulter des courriels (bas débit). En cas d'impossibilité technique justifiée de l'installation du réseau local sans fil, une connexion filaire ou autre système permettant d'avoir une connexion internet devient obligatoire. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
27	Accès internet par un réseau local sans fil (WiFi) gratuit dans les espaces communs	○	5	○	○	○	○	○	La connexion doit permettre au minimum la possibilité de consulter des courriels (bas débit).
Logement									
Surfaces habitables coin cuisine compris en m2 (hors sanitaires)									
28	Surface de base minimum d'un logement composé d'une seule pièce d'habitation pour une ou deux personnes (studio ou T1)			10 m ²	12 m ²	15 m ²	18 m ²	20 m ²	Surface exigée pour une ou deux personnes. La hauteur sous plafond ne peut être inférieure à 1,80m pour la mesure des surfaces.
29	Superficie minimum de (des) la (les) chambre(s) supplémentaire(s) à additionner avec la ligne du dessus			8 m ²	8 m ²	9 m ²	10 m ²	12 m ²	Surface exigée pour une 1 à 2 personnes (à partir du T2). La hauteur sous plafond ne peut être inférieure à 1,80m pour la mesure des surfaces.
30	Surface additionnelle de la pièce d'habitation par personne supplémentaire (au-delà des deux premières personnes par pièce d'habitation dans la limite de 4 personnes de 1* à 4* et dans la limite de 3 personnes en 5*)			+ 3 m ²	+ 3 m ²	+ 3 m ²	+ 3 m ²	+ 3 m ²	En 1*, 2*, 3*, 4* : Il est toléré un maximum de quatre couchages par pièce d'habitation . En 5* : Il est toléré un maximum de trois couchages par pièce d'habitation

31	Surface totale minimum du logement conforme	X AJO	5	X	X	X	X	X	<p>Pour les logements T2 et plus, les surfaces habitables requises peuvent être globalisées (réparties différemment par pièce) hors sanitaires dans la limite de 7m2 minimum.</p> <p>Dans le cadre du présent classement, il n'est pas autorisé de placer des couchages ailleurs que dans les pièces d'habitation comportant un ouvrant donnant sur l'extérieur.</p> <p>AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.</p>
32	Surface totale majorée	O	1 à 5	O	O	O	O	O	Bonification de 1 point par tranche de 10 % de surface supplémentaire (de 1 à 5 points)
Surfaces des sanitaire privatifs du logement en m2 (salle d'eau et wc)									
33	Surface minimale des sanitaires	X	3	1,5 m ² X	1,75 m ² X	1,75 m ² X	2 m ² X	2 m ² X	
Equipements et mobiliers (dont électriques)									
34	Logements avec balcon ou terrasse privée (3 m ² minimum)	O	2	O	O	O	O	O	Dans 50% des logements
35	Logements avec balcon ou terrasse privée (3 m ² minimum)	O	2	O	O	O	O	O	Dans 100% des logements Les points se cumulent avec le critère précédent.
36	Tous les logements sont propres et en bon état (murs, sol, plafond, ouvrant)	X ONC	5	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	Absence de saletés sur les murs, de peintures écaillées, de papier peint abîmé et déchiré, de carrelage cassé, de moquette tâchée, de traces de moisissures, de mobiliers cassés...
37	Tous les logements sont équipés d'une télévision couleur avec télécommande	X ou O ou NA	5	O	X	NA	NA	NA	Se référer au critère suivant pour les catégories 3*, 4* et 5*.
38	Tous les logements sont équipés d'une télévision couleur à écran plat	X ou O	5	O	O	X	X	X	
39	Possibilité d'accéder à des chaînes internationales ou thématiques	X ou O AJO	3	O	O	O	X	X	Au minimum deux chaînes internationales ou thématiques pour valider ce critère. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
40	Radio ou support multi médias dans tous les logements	X ou O	2	O	O	O	O	X	Radio sur télévision acceptée
41	Mise à disposition de vidéos sur la télévision ou TV connectée dans tous les logements	O	3	O	O	O	O	O	
Literie									
42	Matelas haute densité (densité > 30kg) ou équivalent	X AJO	4	X	X	X	X	X	Les matelas à ressorts valident le critère AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
43	Respect des dimensions minimales des lits dans 100% des logements : Dimension minimale du lit double : 1,40 x 1,90 Dimension minimale des lits simples, jumeaux ou superposés ou appoint : 0,80x 1,90	X ou NA	5	X	X	X	X	NA	Les mesures correspondent à la dimension des matelas. Tous les couchages du logement doivent faire cette dimension minimum, y compris les canapés convertibles placés dans le salon.
44	Mise en place de lits aux dimensions majorées dans 100 % des logements Dimension minimale du lit double : au moins 1,60 X 2,00 Dimension minimale des lits simples, jumeaux ou superposés ou appoint : au moins 0,90x 2	X ou O	3	O	O	O	O	X	Les mesures correspondent à la dimension des matelas.

45	Présence de lits de grande taille (matelas d'une ou deux pièces de dimension minimum : 180 cm x 200 cm)	○	1 à 5	○	○	○	○	○	Bonification de 1 point pour 10% des logements équipés, 2 points pour 20%, 3 points pour 30%, 4 points pour 40% et 5 points pour 50%. Plafonné à 5 points. Si présence de deux matelas jumeaux, alors l'ajout d'un surmatelas devient obligatoire.
46	Lit pour bébé et chaise haute sur demande dans le logement propre et en bon état	X AJO	3	X	X	X	X	X	AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
47	Oreiller supplémentaire	X	2	X	X	X	X	X	Sur demande dans toutes les catégories en 1*, 2* et 3*. A disposition dans 100 % des logements à partir de la catégorie 4*.
48	Couverture supplémentaire	X	2	X	X	X	X	X	Sur demande dans toutes les catégories en 1*, 2* et 3*. A disposition dans 100 % des logements à partir de la catégorie 4*. La présence d'une couette valide ce critère.
49	Fourniture de linge de lit propre et en bon état	X	5	X	X	X	X	X	Ensemble constitué par les draps, couvertures, couvre-lits, taies d'oreillers. Absence de tâches, de trous, de décoloration. La prestation est obligatoirement gratuite en 4* et 5*.
50	La literie est propre et en bon état	X ONC	5	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	Ensemble constitué par les matelas et sommiers. Absence de tâches, de trous, de décoloration.
51	Existence de dispositif de protection de matelas (alèse ou housse de protection amovible)	X AJO	3	X	X	X	X	X	Les protections en plastique ne sont pas acceptées. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
52	Existence de dispositif de protection des oreillers (sous taies amovibles)	X AJO	3	X	X	X	X	X	Les protections en plastique ne sont pas acceptées. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
53	Dispositif permettant de faciliter le changement du linge de lit dans 100% des logements	○ AJO	2	○	○	○	○	○	Exemples : dispositif de relevage de lit, système de housage / déhousage. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
54	Tablette de chevet dans toutes les chambres du logement	X	2	X	X	X	X	X	Pour la catégorie 5* : au moins 1 par personne.
Equipements électriques									
55	Tous les éclairages fonctionnent et sont en bon état	X AJO	3	X	X	X	X	X	AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
56	Présence d'un éclairage central et d'un éclairage d'appoint en état de fonctionnement dans chaque pièce du logement	X ou ○	2	○	X	X	X	X	
57	Eclairage en tête de lit avec interrupteur indépendant	X	2	X	X	X	X	X	
58	Liseuse orientable en tête de lit	○	3	○	○	○	○	○	
59	Prise de courant libre d'utilisation dans le logement	X	3	1 prise X	1 prise X	1 prise X	2 prises X	2 prises X	En catégorie 1*, 2*, 3* : 1 prise libre d'utilisation exigée. En catégories 4* et 5* : 2 prises libres d'utilisation exigées. Les fiches multiples ou socles mobiles ne valident pas le critère.
60	Prise de courant supplémentaire, libre d'utilisation, située près du lit, table ou bureau	○	2	○	○	○	○	○	Les fiches multiples ou socles mobiles ne valident pas le critère. La prise de courant est différente de celle(s) utilisée(s) pour valider le critère précédent.
61	Interrupteur éclairage central près du lit (Va et vient)	X ou ○	4	○	○	○	X	X	
62	Variateur permettant de moduler l'intensité lumineuse de l'éclairage central	○	2	○	○	○	○	○	
Equipements mobiliers									
63	Tous les équipements et mobiliers sont propres et en bon état	X ONC	5	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	Absence de mobiliers cassés, déboîtés et sales.
64	Penderie linéaire (en cm) par logement, équipée d'au minimum 5 cintres de qualité non dépareillés	X ou NA	2	50 X	50 X	70 X	75 NA	100 NA	

65	Penderie linéaire fermée (en cm) équipée d'au minimum 6 cintres de qualité non dépareillés	X ou O	2	50 O	50 O	70 O	75 X	100 X	
66	Rangement étagé à plat pour le linge (en cm) par chambre	X	2	50 X	70 X	90 X	110 X	140 X	Possibilité de répartir entre les différentes pièces
67	Présence d'une table et assises correspondant à la capacité d'accueil du logement	X	5	X	X	X	X	X	
68	Présence de fauteuils ou canapé dans l'espace salon propre et en bon état	O	3	O	O	O	O	O	Canapé convertible accepté
69	Table basse ou desserte supplémentaire en bon état	O	2	O	O	O	O	O	
70	Miroir (en pied obligatoire pour les 4* et 5*)	X	2	X	X	X	X	X	Présent en chambre ou espaces communs (hors sanitaire).
Cuisine ou coin cuisine									
71	Présence d'une cuisine ou d'un coin cuisine dans tous les logements	X ONC	5	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	
72	Tous les équipements de la cuisine ou du coin cuisine sont propres et en bon état	X ONC	5	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	
73	Equipement minimum : évier avec robinet mélangeur ou mitigeur, plaque de cuisson (minimum 2 foyers à gaz ou électrique), réfrigérateur, placards, propres et en bon état	X ONC	5	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	
74	Quantité de vaisselle de table minimum <u>par personne</u> , au moins :2 verres, 2 assiettes, 1 petite tasse, 2 grandes cuillères, 2 petites cuillères, 2 couteaux, 2 fourchettes, 1 bol ou 1 grande tasse propres et en bon état	X ONC	5	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	Vaisselle non dépareillée obligatoire rangée dans un range couverts. Quantité à vérifier en fonction de la capacité d'accueil du logement.
75	Mise à disposition d'un kit vaisselle composé d'au minimum: 1 torchon propre et en bon état, 1 éponge neuve, du liquide vaisselle, pastilles lave-vaisselle	X	4	X	X	X	X	X	
76	Equipement minimum pour la préparation des repas : 1 saladier, 1 plat allant au four, 2 casseroles, 1 poêle, 1 couvercle, 1 dessous de plat, propres et en bon état	X ONC	5	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	
77	Hotte aspirante	O	3	O	O	O	O	O	
78	Une poubelle fermée	X	4	X	X	X	X	X	
79	Micro onde ou mini four propre et en état de fonctionnement	X	5	X	X	X	X	X	
80	Four propre et en état de fonctionnement	X ou O	3	O	O	X	X	X	Micro-ondes multifonctions grill accepté.
81	Plaque vitrocéramique ou induction propre et en état de fonctionnement	X ou O	3	O	O	O	X	X	
82	Lave-vaisselle à partir de 4 personnes	X ou O	4	O	O	O	X	X	
83	Réfrigérateur avec compartiment congélateur ou conservateur propre et en état de fonctionnement	X	3	X	X	X	X	X	
84	Réfrigérateur grande capacité propre et en état de fonction (au moins 140l) pour les logements de 6 personnes et plus	X	3	X	X	X	X	X	
85	Cafetière	X ou O	2	O	O	X	X	X	
86	Grille-pain	X ou O	2	O	O	O	O	X	

87	Bouilloire	X ou O	2	O	O	X	X	X	Avec plateau de courtoisie obligatoire en 5*.
88	Autocuiseur ou Faitout	O	2	O	O	O	O	O	
89	Machine à espresso propre et en état de fonctionnement	O AJO	2	O	O	O	O	O	Le nécessaire à café et dosettes doivent être présents en 5*. Si le critère est validé, alors le 85 est acquis. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
Téléphonie et communication									
90	Téléphone dans le logement dédié à l'accès des services de la résidence	X ou O	2	O	O	O	X	X	
91	Téléphone avec " Sélection directe à l'arrivée"	X ou O	2	O	O	O	O	X	Etre joint directement de l'extérieur. Pour la catégorie 5* : Téléphone sans fil obligatoire.
92	Accès internet par un réseau local sans fil (WiFi) dans tous les logements	X ou O AJO	5	O	X	X	X	X	La connexion doit permettre au minimum la possibilité de consulter des courriels (bas débit). En cas d'impossibilité technique justifiée de l'installation du réseau local sans fil, une connexion filaire ou autre système permettant d'avoir une connexion internet devient obligatoire. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection
93	Accès internet par un réseau local sans fil (WiFi) gratuit dans tous les logements	O	5	O	O	O	O	O	La connexion doit permettre au minimum la possibilité de consulter des courriels (bas débit).
94	Accès internet filaire dans tous les logements (connexion haut débit)	O	3	O	O	O	O	O	
Equipements sécurité des clients									
95	Coffre fort dans tous les logements en état de fonctionnement	X ou O	2	O	O	O	O	X	
96	Dispositif de sécurisation du logement	O	2	O	O	O	O	O	Verrou ou entrebailleur ou judas.
97	Affichage visible des consignes de sécurité à chaque étage	X	5	X	X	X	X	X	
Equipements pour le confort des clients									
98	Existence d'un système de chauffage en état de fonctionnement	X	2	X	X	X	X	X	Sauf Guadeloupe, Martinique, Réunion, Mayotte et Guyane. A vérifier par tout moyen.
99	Existence d'un système de climatisation en état de fonctionnement	X ou O	2	O	O	O	X	X	Sauf Saint Pierre et Miquelon, haute montagne (>1500 mètres d'altitude) et établissements saisonniers (hiver oct-mars inclus). A vérifier par tout moyen.
100	Occultation opaque extérieure (volets roulants, persiennes, etc.) ou intérieure (rideaux, doubles rideaux, etc.) dans chaque pièce comportant un couchage	X AJO	5	X	X	X	X	X	Le dispositif doit couvrir toute la surface vitrée. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
101	Tous les logements sont équipés de double vitrage	X ou O	4	O	O	O	O	X	La présence d'un dispositif de double fenêtrage valide ce critère.
Equipements complémentaires									
102	Mise à disposition d'une imprimante sur demande	X ou O	2	O	O	O	O	X	
103	Présence d'un guide de services présentant l'ensemble des services et tarifs de la résidence dans chaque logement	X ou O AJO	3	O	O	X	X	X	Le support peut être papier ou numérique. Possibilité de le remettre au client à son arrivée avec le livret d'accueil. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection
104	Présence d'un guide de services présentant l'ensemble des services et tarifs de la résidence en 1 langue étrangère dans chaque logement	X ou O AJO	2	O	O	O	X	X	Les points se cumulent avec la ligne précédente. Le support peut être papier ou numérique. Possibilité de le remettre au client à son arrivée avec le livret d'accueil AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
105	Mise à disposition d'un équipement de repassage individuel sur demande dans le logement	X ou O ou NA	4	O	O	X	NA	NA	Table à repasser + fer obligatoire.

106	Matériel de repassage individuel en place dans 100% des logements	X ou O	2	O	O	O	X	X	Table à repasser + fer obligatoire. En présence d'un service de blanchisserie, le critère est validé.
Sanitaires privatifs du logement (salle d'eau et toilettes)									
107	Présence d'une salle d'eau privative pour chaque logement ainsi équipée : salles de bain ou de douche équipées de douche ou baignoire (avec douchette), WC, lavabo, eau courante chaude et froide 24 heures sur 24, robinet mélangeur	X	4	X	X	X	X	X	Jusqu'à 6 personnes inclus.
108	Présence de pare douche/baignoire	X ou O	2	O	X	X	X	X	
109	Une salle d'eau supplémentaire, si logement de plus de 6 personnes, ainsi équipée : salles de bain ou de douche équipées de douche ou baignoire (avec douchette obligatoire), lavabo, eau courante chaude et froide 24 heures sur 24, robinet mélangeur	X ou O	5	O	O	X	X	X	
110	Tous les sanitaires sont propres et en bon état	X ONC	5	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	Le sol, le plafond, la paroi de douche (ou rideau de douche) et les murs sont propres et en bon état (absence de moisissures, saletés, traces de calcaire, cheveux...). Absence de carrelage cassé et de revêtement abimé.
111	Mise en place de douches ou baignoires aux dimensions supérieures aux standards dans 100% des logements: Standards douches : 80cm x 80cm Standards baignoires : 160cm x 70cm	O AJO	5	O	O	O	O	O	AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
Toilettes séparées de la salle de bains									
112	A partir d'un logement 3 pièces	X ou O ou NA	2	O	O	X	X	X	Passe NA en appartement adapté PMR.
113	A partir d'un logement 2 pièces	X ou O ou NA	3	O	O	O	X	X	Passe NA en appartement adapté PMR.
Equipements des salles de bains									
114	Existence d'une douche et d'une baignoire séparées à partir de 3 pièces	O	2	O	O	O	O	O	
115	L'ensemble des équipements des salles de bains sont propres et en bon état	X ONC	5	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	Absence de mobiliers cassés ou déboîtés, absence de saletés.
116	Eclairage principal et éclairage au dessus du lavabo	X	3	X	X	X	X	X	
117	1 prise de courant rasoir près du lavabo	X	2	X	X	X	X	X	1 prise de courant classique près du lavabo valide ce critère.
118	Sèche-cheveux	X ou O	3	O	O	O	X	X	

119	Présence de produits d'accueil	X ou O AJO	5	O	O	O	O	X	Au minimum 1 savon ou 1 gel douche + 1 shampoing dans 100% des logements. Le shampoing-douche valide ce critère. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
120	Existence d'une poubelle près du lavabo	X	3	X	X	X	X	X	Une poubelle encastrée valide le critère.
121	Existence d'un miroir grossissant réglable	O	3	O	O	O	O	O	
122	Existence d'un radiateur porte serviette en état de fonctionnement	O	3	O	O	O	O	O	
123	Existence d'une patère	X	2	X	X	X	X	X	
124	Existence d'un système de chauffage en état de fonctionnement dans la salle de bain	X	2	X	X	X	X	X	Sauf Guadeloupe, Martinique, Réunion, Mayotte et Guyane. A vérifier par tout moyen.
125	Miroir au dessus du lavabo	X	2	X	X	X	X	X	
126	Espaces de rangement (meuble ou tablette)	X ou O	2	O	X	X	X	X	
Equipements spécifiques									
Locaux et équipements spécifiques									
127	Mise à disposition d'une buanderie réservée aux clients	O	3	O	O	O	O	O	Equipements minimum : lave-linge et sèche-linge
Parkings et garages									
128	Existence d'un parking ou garage privatif	O AJO	5	O	O	O	O	O	AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection
129	Existence d'un local ou d'emplacements à vélos	O	2	O	O	O	O	O	
130	Existence d'une borne de recharge électrique	O	2	O	O	O	O	O	
Jeux de plein air									
131	Espace dédié à la pratique d'un sport de plein air	O	5	O	O	O	O	O	Exemples : tennis, volleyball, basketball, badminton, mini-golf...
132	Espace de jeux pour enfants comportant au moins deux types de jeux	O	4	O	O	O	O	O	
Equipements intérieurs de divertissement									
133	Salle de jeux de société intérieure avec fourniture de jeux pour tous âges, jeux vidéos...	O AJO	5	3 jeux O	3 jeux O	5 jeux O	5 jeux O	8 jeux O	Le nombre de jeux par catégorie s'applique au minimum. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
134	Présence d'un billard, d'une table de ping pong ou d'un baby-foot	O AJO	3	O	O	O	O	O	AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection
Equipements de remise en forme et détente									
135	Existence d'un espace de remise en forme (fitness) équipé, propre et en bon état	O AJO	3	2 équipes O	2 équipes O	3 équipes O	4 équipements O	5 équipements O	Pour la salle de remise en forme, Catégories 1* et 2* : au minimum 2 équipements, Catégorie 3* : au minimum 3 équipements, Catégorie 4* : au minimum 4 équipements, Catégorie 5* : au minimum 5 équipements. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
136	Existence d'un équipement de bien-être propre et en bon état	O AJO	2	O	O	O	O	O	Au minimum 1 équipement parmi : jacuzzi, hammam, sauna. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.

137	Existence d'un spa propre et en bon état	<input type="radio"/> O <input type="radio"/> AJO	3	<input type="radio"/> O	<input type="radio"/> O	<input type="radio"/> O	<input type="radio"/> O	<input type="radio"/> O	<p>Pour le SPA : au minimum 2 équipements parmi : jacuzzi, hammam, sauna et un service soins esthétiques ou massages en cabine individuelle.</p> <p>AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.</p> <p>Les points se cumulent avec le critère précédent</p>
138	Existence d'une piscine extérieure propre et en bon état	<input type="radio"/> O	2	<input type="radio"/> O	<input type="radio"/> O	<input type="radio"/> O	<input type="radio"/> O	<input type="radio"/> O	
139	Existence d'une piscine extérieure chauffée propre et en bon état	<input type="radio"/> O	2	<input type="radio"/> O	<input type="radio"/> O	<input type="radio"/> O	<input type="radio"/> O	<input type="radio"/> O	<p>La piscine doit être chauffée pour valider le critère.</p> <p>Les points se cumulent avec le critère précédent.</p>
140	Existence d'une piscine intérieure propre et en bon état	<input type="radio"/> O	4	<input type="radio"/> O	<input type="radio"/> O	<input type="radio"/> O	<input type="radio"/> O	<input type="radio"/> O	
Autres équipements									
141	Existence de casiers à skis propres et en bon état	<input type="radio"/> O ou NA	2	<input type="radio"/> O / NA	<input type="radio"/> O / NA	<input type="radio"/> O / NA	<input type="radio"/> O / NA	<input type="radio"/> O / NA	Applicable uniquement en station de montagne
142	Existence d'un business corner propre et en bon état	<input type="radio"/> O	3	<input type="radio"/> O	<input type="radio"/> O	<input type="radio"/> O	<input type="radio"/> O	<input type="radio"/> O	Au moins un PC connecté à internet et une imprimante
143	Existence d'une salle de réunion pouvant accueillir 15 personnes au minimum, propre et en bon état	<input type="radio"/> O	4	<input type="radio"/> O	<input type="radio"/> O	<input type="radio"/> O	<input type="radio"/> O	<input type="radio"/> O	Présence de 15 assises au minimum.
Ascenseurs									
144	5 niveaux (4 étages) ou plus	<input type="radio"/> X ou <input type="radio"/> O <input type="radio"/> ou NA <input type="radio"/> AJO	5	<input type="radio"/> O	<input type="radio"/> X	NA	NA	NA	AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
145	4 niveaux (3 étages)	<input type="radio"/> X ou <input type="radio"/> O <input type="radio"/> ou NA <input type="radio"/> AJO	5	<input type="radio"/> O	<input type="radio"/> O	<input type="radio"/> X	NA	NA	AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
146	3 niveaux (2 étages)	<input type="radio"/> X ou <input type="radio"/> O <input type="radio"/> AJO	5	<input type="radio"/> O	<input type="radio"/> O	<input type="radio"/> O	<input type="radio"/> X	<input type="radio"/> X	AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
147	2 niveaux (1 étage)	<input type="radio"/> O <input type="radio"/> AJO	5	<input type="radio"/> O	<input type="radio"/> O	<input type="radio"/> O	<input type="radio"/> O	<input type="radio"/> O	AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
148	Monte-charge ou 2ème ascenseur	<input type="radio"/> X ou <input type="radio"/> O <input type="radio"/> AJO	5	<input type="radio"/> O	<input type="radio"/> O	<input type="radio"/> O	<input type="radio"/> O	<input type="radio"/> X/O	<p>L'exigence obligatoire est applicable pour les bâtiments des résidences de catégorie 5* d'au moins 2 étages.</p> <p>AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.</p>
Chapitre 2 : Service au Client									
Qualité et fiabilité de l'information client									
149	Les conditions d'accès aux services supplémentaires offerts par l'établissement sont affichées de manière visible dans le hall de réception	<input type="radio"/> X	2	<input type="radio"/> X	<input type="radio"/> X	<input type="radio"/> X	<input type="radio"/> X	<input type="radio"/> X	
150	Existence d'un site internet présentant l'établissement, ses prestations et ses tarifs	<input type="radio"/> X <input type="radio"/> AJO	3	<input type="radio"/> X	<input type="radio"/> X	<input type="radio"/> X	<input type="radio"/> X	<input type="radio"/> X	AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
151	Un module de réservation en ligne est disponible directement sur le site internet	<input type="radio"/> X ou <input type="radio"/> O <input type="radio"/> AJO	5	<input type="radio"/> O	<input type="radio"/> O	<input type="radio"/> O	<input type="radio"/> X	<input type="radio"/> X	<p>La réservation sur le site internet du réseau de l'établissement est acceptée. Il s'agit d'une réservation ferme avec confirmation automatique.</p> <p>AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.</p>

152	Le client peut faire sa demande de réservation depuis un accès présent sur le site internet	X ou NA AJO	3	X	X	X	NA	NA	Un formulaire de contact ou un lien vers une adresse Email dédiée à la réservation valide ce critère. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.	
153	Le site internet est "web adaptatif"	X ou O AJO	3	O	O	O	O	X	Adaptation du site internet sur tout support numérique avec la technologie « responsive web design ». AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.	
154	Existence d'un site internet présentant l'établissement, ses prestations et ses tarifs dans une langue étrangère	X ou O AJO	3	O	X	X	X	X	AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.	
155	Existence d'un site internet présentant l'établissement, ses prestations et ses tarifs en deux langues étrangères	X ou O AJO	3	O	O	O	O	X	Les points se cumulent avec la ligne précédente. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.	
156	Existence d'un site internet présentant l'établissement, ses prestations et ses tarifs en trois langues étrangères	O	2	O	O	O	O	O	Les points se cumulent avec la ligne précédente.	
157	L'ensemble des informations diffusées sur le site internet est actualisé et à jour. Son contenu doit correspondre aux prestations proposées par l'établissement	X AJO	5	X	X	X	X	X	AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.	
Traitement de la réservation										
158	Existence d'un répondeur permettant de laisser un message ou d'entendre un message qui présente les informations utiles	X	3	X	X	X	X	X		
159	La réservation est possible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7	X ou O	2	O	O	O	O	X		
160	Confirmation détaillée et systématique de la réservation par mail ou par courrier	X ou O	4	O	X	X	X	X		
Réception et Accueil										
Présence minimale journalière à l'accueil					4h mini/ jour	5h mini/ jour	5h mini/ /jour	8h mini/ jour	10h mini/ jour	
161	Respect de la présence minimale pour l'accueil	X AJO	5	X	X	X	X	X	Possibilité de fermeture une journée par semaine.	
162	Présence à l'accueil 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7	O	5	O	O	O	O	O		
Compétences et services en réception										
163	Journaux d'information dans les parties communes (support papier ou numérique)	X ou O AJO	2	2 titres	2 titres	2 titres	3 titres	4 titres dont 1 en anglais	Catégorie 1, 2, 3* : Au moins 2 titres différents. Catégorie 4* : Au moins 3 titres différents. Catégorie 5* : Au moins 4 titres différents dont un en anglais. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection	

164	Les supports d'information existant dans l'établissement sont traduits au moins en une langue étrangère	X	2	X	X	X	X	X	
165	Prise en charge des bagages sur demande du client	X ou O	2	O	O	O	O	X	
166	Accompagnement dans son installation sur demande du client	X ou O	2	O	O	O	X	X	
167	Le personnel est capable d'informer le client sur les offres touristiques dans les alentours	X ou O	4	O	O	O	X	X	
168	Une information sur l'offre touristique locale est accessible et disponible	X ou O	2	O	X	X	X	X	Présence de brochures touristiques, plan de ville, informations locales...
169	Mise à disposition d'une trousse de secours	X AJO	4	X	X	X	X	X	Exemple : compresses stériles, pansements, sparadrap hypoallergénique, bandes extensibles, ciseaux à bouts ronds... AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
170	Bagagerie sécurisée	X ou O	2	O	O	O	X	X	
171	Paiement possible par carte de crédit	X	3	X	X	X	X	X	
172	Mise à disposition d'adaptateur(s) électrique(s) à la réception	X ou O	3	O	O	X	X	X	au minimum 1 pour 30 logements (plafonné à 20).
173	Mise à disposition d'un questionnaire de satisfaction pour les clients	O	3	O	O	O	O	O	Les avis publiés sur internet ne sont pas acceptés pour valider le critère. Le questionnaire peut être en format papier ou sous forme numérique.
174	Existence d'un système de collecte et de traitement des réclamations reçues dans l'établissement	X AJO	5	X	X	X	X	X	AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection. Traçabilité du moyen de collecter et archivage des réponses. Les sites d'avis en ligne sont acceptés pour valider le critère si l'exploitant répond aux avis négatifs.
175	Personnel pratiquant une langue officielle européenne en plus du français	X ou O AJO	2	O	X	X	X	X	Il s'agit du personnel uniquement en contact avec la clientèle : Ex accueil, conciergerie, room service, restauration... AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
176	Personnel pratiquant deux langues étrangères dont l'anglais	X ou O AJO	3	O	O	O	X	X	Les points se cumulent avec la ligne précédente. Il s'agit du personnel uniquement en contact avec la clientèle : Accueil. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
177	Personnel pratiquant trois langues étrangères dont l'anglais	O	5	O	O	O	O	O	Les points se cumulent avec la ligne précédente. Personnel en contact avec la clientèle : Accueil.
178	Le client identifie rapidement les langues parlées par le personnel de l'établissement	X ou O AJO	3	O	X	X	X	X	Ce critère est validé soit par un panneau d'information, soit par la mention des langues parlées sur le badge du personnel en contact avec le client. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
179	Prise en charge du nettoyage des vêtements	X ou O	3	O	O	O	X	X	Service sur place ou externalisé.
180	Les équipes sont engagées dans une démarche qualité	O AJO	5	O	O	O	O	O	La démarche doit être reconnue au titre du plan Qualité Tourisme. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
Restauration									
181	Possibilité de plateau repas ou "en-Cas"	X ou O	3	O	O	O	O	X	
Services annexes									

182	Fourniture de linge de toilette propre et en bon état en quantité suffisante	X	5	X	X	X	X	X	La quantité suffisante correspond à la capacité d'accueil du logement. Pour les 1* et 2*, au minimum 1 serviette par occupant possible. Pour les 3*, au minimum 1 grande serviette + 1 petite serviette. Pour les 4* et 5*, au minimum 1 grande serviette + 1 petite serviette + 1 tapis de bain. La prestation est obligatoirement gratuite en 4* et 5*.
183	Peignoir propre et en bon état en quantité suffisante	X ou O	3	O	O	O	O	X	La quantité suffisante correspond à 2 au minimum, taille adulte, et plus sur demande. Prestation obligatoirement gratuite en 5*.
184	Service de nettoyage des locaux d'habitation en fin de séjour en option à la demande du client	X ou NA	3	X	X	X	NA	NA	
185	Service de nettoyage des locaux d'habitation en fin de séjour gratuit	X ou O	5	O	O	O	X	X	
186	Mise à disposition des équipements et produits d'entretien nécessaire pour nettoyer les sols	X ou O	5	X	X	X	O	O	L'équipement doit être adapté aux types de sols : minimum 1 seau et un balai brosse, un balai de lavage à frange avec seau et presse (ou balai de lavage avec seau et serpillière), aspirateur (si moquette), ainsi que les produits d'entretien adaptés.
187	Nettoyage en option à la demande du client pendant la durée du séjour	X ou O	3	O	O	X	X	X	
188	Lits faits à l'arrivée	X ou O	5	O	O	O	O	X	
189	Service de réservation d'activités extérieures	X ou O	3	O	O	O	O	X	
190	Service de garderie pour enfants	O AJO	3	O	O	O	O	O	AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
191	Soins esthétiques	O	3	O	O	O	O	O	Services effectués sur place.
192	Animations de soirées	O AJO	3	O	O	O	O	O	AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
193	Animations sportives	O AJO	3	O	O	O	O	O	AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
194	Possibilité de massages détente	O	3	O	O	O	O	O	
195	Service de location de vélos dans l'enceinte de la résidence	O	3	O	O	O	O	O	
196	Présence d'une boutique dans l'enceinte de la résidence	O	3	O	O	O	O	O	Ex: location de ski, articles de sports d'hiver, articles de plage, souvenirs, alimentation,....
197	Animaux de compagnie admis	O	3	O	O	O	O	O	L'information doit être portée à la connaissance du client dans les supports d'informations commerciales pour valider le critère. La politique d'accueil des animaux est libre.

Chapitre 3 : Accessibilité et développement durable

Accessibilité aux personnes handicapées et/ou à mobilité réduite

198	Informations concernant l'accessibilité sur les supports d'information (guide, web ...)	X AJO	2	X	X	X	X	X	AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
199	Sensibilisation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap	X AJO	3	X	X	X	X	X	AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
200	Formation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap	O	5	O	O	O	O	O	Tous les types de handicap doivent être évoqués pour la formation.
201	Mise à disposition d'une boucle magnétique portative	O	2	O	O	O	O	O	Sur demande.

202	Mise à disposition d'un fauteuil roulant	○	2	○	○	○	○	○	
203	Cartes clés avec repères tactiles	○	2	○	○	○	○	○	
204	Mise à disposition de télécommande de télévision à grosses touches et de couleurs contrastées	○	1	○	○	○	○	○	
205	Mise à disposition d'un téléphone à grosses touches	○	1	○	○	○	○	○	
Environnement et Développement Durable									
206	Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe de l'énergie	X AJO	2	X	X	X	X	X	Si affichage : présence dans les espaces dédiés au personnel. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
207	Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe de l'eau	X AJO	2	X	X	X	X	X	Si affichage : présence dans les espaces dédiés au personnel. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
208	Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe des déchets	X AJO	2	X	X	X	X	X	Si affichage : présence dans les espaces dédiés au personnel. AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
209	Information des clients sur les actions de l'établissement en matière de développement durable	○	3	○	○	○	○	○	
210	Information des clients sur les actions qu'ils peuvent réaliser lors de leur séjour en matière de développement durable	○	3	○	○	○	○	○	
211	Formation du personnel à la gestion économe de l'énergie, de l'eau, des déchets	○ AJO	3	○	○	○	○	○	AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
212	Mise en oeuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'énergie	○	2	○	○	○	○	○	
213	Logements équipés à 100% d'ampoules basse consommation	○	2	○	○	○	○	○	
214	Parties communes ouvertes au public équipées à 100% d'ampoules basse consommation	○	2	○	○	○	○	○	
215	Mise en oeuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'eau	○ AJO	2	○	○	○	○	○	AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
216	Mise en oeuvre d'au moins une mesure de gestion des déchets	○ AJO	2	○	○	○	○	○	AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.
217	Utilisation de produits d'entretien respectueux de l'environnement	○ AJO	3	○	○	○	○	○	AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection. La présence d'au moins 2 produits d'entretien valide ce critère
218	Présence de produits d'accueil écologiques dans la salle de bains	○ AJO	3	○	○	○	○	○	AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection. La présence d'au moins 2 produits d'accueil valide ce critère.
219	Utilisation régulière d'au moins 2 produits issus de la production régionale ou du commerce équitable ou de l'agriculture biologique	○	2	○	○	○	○	○	

Critères obligatoires	X	Critères obligatoires non compensables	X ONC
Critères optionnels	○	Justification du critère obligatoire	AJO
Critères non applicables	NA	Prérequis (obligatoire, non compensable, non affecté de points)	PRQ