

ANNEXE 1

GRILLE DE CLASSEMENT « GUEST HOUSE »

CRITERE	CRITERES DE CLASSEMENT	CRITERE	POINTS	1*	2*	3*	4*	5*
n°	LES PRE-REQUIS							
A	Moins de 10 chambres	O/N	0	○	○	○	○	○
B	Etre conforme à la réglementation en vigueur (sécurité, accessibilité ...)	O/N	0	○	○	○	○	○
C	Présence du panneau de classement (valide une fois le premier classement effectué) - N/A lors du 1er classement	O/N	0	○	○	○	○	○
D	Tout support d'information doit faire référence au classement (valide une fois le premier classement effectué) - N/A lors du 1er classement	O/N	0	○	○	○	○	○
	EXTERIEURS							
1	Qualité de l'environnement : maison ne présentant pas de nuisance sonore, olfactive ou visuelle	O/N	3	F	F	○	○	○
2	La propriété bénéficie d'un environnement naturel ou patrimonial particulièrement valorisant ou authentique	O/N	3	F	F	F	F	○
3	Présence d'une terrasse ou d'un jardin (minimum 50 m²)	O/N	5	F	F	F	○	○
4	Si espace extérieur, présence d'un salon de jardin adapté à la capacité (autant de chaises que de lits et tables en nombre suffisant par rapport aux chambres), confortable et propre	EHELLE	4	○	○	○	○	○
5	Les extérieurs, les jardins (si existants) doivent être en bon état, entretenus, propres et présenter un aménagement paysager attestant d'un effort d'esthétique	EHELLE	4	○	○	○	○	○
6	La façade du ou des bâtiments est propre et en bon état (façade, toitures, portes, fenêtres, volets)	EHELLE	5	○	○	○	○	○
7	Aspect architectural de la maison : de qualité/de caractère, présentant des caractéristiques régionales avec préservation de la structure historique s'il s'agit d'un bâtiment ancien	O/N	4	F	F	F	○	○
8	Existence d'un éclairage approprié et en bon état à l'extérieur du bâtiment (N/A en cas d'absence d'espace extérieur)	O/N	3	F	F	○	○	○
9	L'hébergement dispose d'un parking à proximité	O/N	3	F	F	○	○	○
10	L'hébergement dispose d'un parking privatif (extérieur ou intérieur)	O/N	2	F	F	F	○	○
	HALL D'ENTREE - RECEPTION							
11	L'hébergement dispose d'une zone de réception dédiée à l'accueil des clients, fonctionnelle et réservée à cet usage uniquement. Une table ou un simple bureau peut faire office de réception	O/N	3	○	○	○	○	○
12	La réception est équipée d'un système de climatisation ou de rafraîchissement d'air dans le cas d'une pièce fermée ou peut être en ventilation naturelle	O/N	3	○	○	○	○	○
13	Existence d'un coffre-fort à disposition du client à la réception	O/N	2	F	F	F	F	F
14	Mise à disposition d'équipements pour bébé : chaise haute, matériel pour réchauffer la nourriture, table à langer	O/N	1	F	F	○	○	○
15	Accès Internet possible dans les parties communes (Wi-Fi)	O/N	3	F	F	○	○	○
16	L'éclairage est en bon état de fonctionnement et fournit une lumière suffisante et appropriée dans l'ensemble des espaces accueil et réception (couloirs, dégagements et locaux communs)	EHELLE	3	○	○	○	○	○
17	L'ensemble hall d'entrée, réception doit être propre et bien entretenu	EHELLE	5	○	○	○	○	○
18	Les éléments décoratifs, le sol et le mobilier sont en bon état et propres. La qualité des matériaux, la décoration et le design, le choix du mobilier (chaises, fauteuils, tables basses et/ou secrétaires) est en rapport avec la capacité de l'hébergement et sont harmonieux. Ambiance accueillante (lumière, odeur, décoration). Présence de décoration florale ou végétale	EHELLE	5	○	○	○	○	○

SALON								
19	Existence d'une pièce de séjour et de détente, en rapport avec la capacité (possibilité qu'il s'agisse de la même pièce que la salle à manger ou l'espace repas pour les catégories 1 à 3*) et à l'usage exclusif des clients; Si même pièce que salle de petit déjeuner, marquer N/A et faire évaluation dans la partie petit déjeuner	O/N	5	F	F	O	O	O
20	Climatisation dans les salons si l'espace ne dispose pas d'un dispositif d'aération dans le cas d'une pièce fermée ou d'un système de ventilation naturelle (N/A en l'absence de salon dédié)	O/N	3	O	O	O	O	O
21	Les éléments décoratifs, le sol et le mobilier sont en bon état et propres. (N/A en l'absence de salon dédié)	EHELLE	5	O	O	O	O	O
22	La qualité des matériaux, la décoration et le design, le choix du mobilier (chaises, fauteuils, tables basses et/ou secrétaires) est en rapport avec la capacité de l'hébergement et attestent d'un effort particulier et d'une cohérence esthétique d'ensemble (en rapport avec le standing de l'établissement). (N/A en l'absence de salon dédié)	EHELLE	5	O	O	O	O	O
23	Ambiance accueillante (lumière, odeur, décoration). Présence de décoration florale ou végétale. Présence d'objets d'art, tableaux, objets d'artisanat. Valorisation des savoir faire et de l'art & artisanat local. (N/A en l'absence de salon dédié)	O/N	4	F	F	F	O	O
CIRCULATION								
24	Les couloirs sont propres, en bon état et entretenus (murs, plafonds, sols). Les éléments décoratifs et les meubles ne présentent pas de traces de poussières	O/N	3	O	O	O	O	O
25	Les consignes de sécurité sont affichées de manière visible à chaque étage	O/N	5	O	O	O	O	O
CHAMBRES								
26	Surface totale globalisée minimum de la chambre conforme pour 2 personnes (hors sanitaires) : 12 m² de 1 à 3 * 16 m² en 4* 20 m² en 5* Rajouter 3 m² si chambre pour 3 personnes	O/N	5	O	O	O	O	O
27	Surface totale de chambre majorée	O/N	5	F	F	F	F	F
28	Si le propriétaire vit sur place, stricte séparation entre les deux lieux de vie	O/N	3	O	O	O	O	O
29	Chambres avec balcon ou terrasse (2 m2 minimum) dans au minimum 50% des chambres	O/N	2	F	F	F	F	F
30	Eclairage en tête de lit ou liseuse avec interrupteur indépendant (éclairage pour chaque couchage)	O/N	2	O	O	O	O	O
31	Point lumineux supplémentaire	O/N	2	F	F	F	O	O
32	Eclairage général de la chambre en bon état	EHELLE	5	O	O	O	O	O
33	Prise de courant libre dans la chambre	O/N	1	O	O	O	O	O
34	Prise de courant libre supplémentaire dans la chambre	O/N	2	F	F	F	F	F
35	L'ensemble des équipements électriques est propre et en bon état	EHELLE	5	O	O	O	O	O
36	Les chambres sont équipées d'une télévision couleur avec télécommande dans 100% des chambres (critère obligatoire, sauf si contradictoire avec le positionnement de l'hébergement)	O/N	2	O	O	O	O	O
37	Télévision à écran plat dans toutes les chambres équipées d'une télévision	O/N	2	F	F	F	O	O
38	Réveil	O/N	2	F	F	F	F	O
39	Lecteur de CD/MP3 ou station d'accueil dans 50% des chambres	O/N	2	F	F	F	F	F
40	Lecteur de DVD dans 50% des chambres	O/N	2	F	F	F	F	F
41	Accès internet dans toutes les chambres	O/N	5	F	F	O	O	O
42	Chambre équipée d'un accès Wi-Fi	O/N	1	F	F	F	O	O

43	Respect des dimensions minimales suivantes des lits dans 100 % de l'inventaire : Dimension minimale du lit single ou des "Twin" soit 0,90 x 1,90 Dimension minimale du lit double soit 1,40 x 1,90	O/N	1	O	O	O	O	O
44	Mise en place de lits aux dimensions majorées suivantes dans 50 % de l'inventaire au minimum : Equipement de Lit single et de "Twin" d'au moins 1,20 X 2,00 Equipement de Lit double "Queen Size" d'au moins 1,60 X 2,00	O/N	5	F	F	F	F	O
45	Mise en place de lits aux dimensions majorées suivantes dans 50 % de l'inventaire au minimum : Equipement de Lit single et de "Twin" d'au moins 1,20 X 2,00 Equipement de Lit double "King Size" d'au moins 1,90 X 2,00	O/N	5	F	F	F	F	F
46	Lit supplémentaire pour bébé	O/N	3	F	F	O	O	O
47	Dans chaque chambre, le linge de lit fourni correspond au nombre de couchage et comprend a minima pour chaque couchage : une protection matelas, un drap housse, une paire de draps, 1 couverture/couette ou 1 couvre lit de la taille adaptée au lit ainsi qu'au moins un oreiller et /ou un traversin avec les taies adaptées et correspondant au nombre d'occupants de la chambre, ...Le linge de lit est assorti.	O/N	3	O	O	O	O	O
48	Le linge de lit (draps, couvertures, taies d'oreiller) est propre et en bon état. Les oreillers et traversins sont en bon état et protégés	EHELLE	5	O	O	O	O	O
49	Les têtes de lits, le sommier et le matelas sont en bon état, propres et confortables. Le matelas est protégé par des alèses ou des housses amovibles	EHELLE	5	O	O	O	O	O
50	Penderie ou système équivalent équipé(e) de cintres	O/N	1	O	O	O	O	O
51	Les cintres sont de qualité (bois)	O/N	2	F	F	F	F	O
52	Rangement étagé à plat pour le linge (étagère, commode,...)	O/N	2	F	F	O	O	O
53	Chaque chambre comprend deux tables de chevet ou équivalent par lit	O/N	1	F	O	O	O	O
54	Présence d'une assise minimum par chambre et de deux assises par chambre double	O/N	2	O	O	O	O	O
55	La terrasse comprend deux assises ainsi qu'une table ou équivalent	O/N	2	F	F	F	F	F
56	Présence d'un bureau ou d'une table avec un siège minimum en 3* et deux sièges a partir de 4*	O/N	3	F	F	O	O	O
57	Présence d'un coin salon avec table basse, canapé et fauteuils	O/N	2	F	F	F	F	O
58	Porte-bagages	O/N	2	F	F	F	O	O
59	Miroir	O/N	1	O	O	O	O	O
60	Les chambres disposent d'un minibar garni de manière adéquate (boissons, snacks)	O/N	2	F	F	F	F	O
61	Une corbeille à papier est disponible dans la chambre	O/N	1	O	O	O	O	O

62	Informations sur les services et prestations de l'hébergement disponible dans chaque chambre, contenant au minimum les informations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Procédure concernant le fonctionnement de la maison, assistance la nuit, évacuation en cas d'incendie • Horaires du petit déjeuner, dîner et conditions d'accès aux équipements de loisirs • Services proposés par la Guest House • Notice d'utilisation des appareils électriques présents dans la chambre 	O/N	3	F	F	O	O	O
63	Les chambres disposent de machine à café et/ou de bouilloire en état de marche avec café, thé, sucre et lait correspondant à la durée du séjour et au nombre d'occupants de la chambre, ou une dotation quotidienne est prévue	O/N	5	F	F	F	O	O
64	Un plateau de courtoisie est disponible à l'attention du client et comprend des boissons supplémentaires; des fleurs fraîches, des mignardises,	O/N	5	F	F	F	F	O
65	Les affichages sur les consignes de sécurité et les informations sur les prix des services doivent être visibles, propres et en bon état dans l'espace chambre	O/N	5	O	O	O	O	O
66	Les chambres disposent d'un système de climatisation et /ou d'un système de rafraîchissement d'air	O/N	3	O	O	O	O	O
67	Occultation opaque extérieure (volets roulants, persiennes, etc.) ou intérieure (rideaux, doubles rideaux, etc.) dans chaque chambre, propre et en bon état de fonctionnement, s'attachant correctement.	ECHELLE	4	O	O	O	O	O
68	Confort acoustique : toutes précautions techniques devront être prises pour assurer une isolation suffisante conformément aux règlements régissant la construction. Dans le cas d'un environnement particulièrement bruyant, l'hébergement est équipé de fenêtres à double vitrage	O/N	4	O	O	O	O	O
69	Toutes les fenêtres et portes fenêtres du rez de chaussée ou en coursive et donnant sur une allée ou une voie de circulation disposent d'un dispositif de sécurité	O/N	3	O	O	O	O	O
70	Dispositif complémentaire de sécurisation de la chambre	O/N	5	O	O	O	O	O
71	Impression générale (meubles, aménagements, revêtements de sols, textiles et éléments de décoration) : la chambre présente des éléments décoratifs et de mobilier qui attestent d'un effort de design coordonné afin de créer une ambiance agréable pour le client. Une attention particulière est accordée au choix des matériaux, à la qualité du mobilier.	ECHELLE	5	O	O	O	O	O
72	Décoration soignée et personnalisée de chaque chambre	ECHELLE	4	O	O	O	O	O
73	Tout le mobilier doit être confortable, en bon état, propre et de qualité correspondant à la gamme et au standing de l'hébergement	ECHELLE	4	O	O	O	O	O

SALLE DE BAINS								
74	Toutes les chambres sont équipées de toilettes, d'une salle de bain particulière avec douche équipée ou baignoire équipée d'un système de douche, ainsi que d'un lavabo avec robinet mitigeur, eau chaude et froide	O/N	5	O	O	O	O	O
75	WC indépendants de la salle de bains dans 100% des chambres	O/N	2	F	F	F	F	F
76	Présence d'au moins 1 point lumineux	O/N	2	O	O	O	O	O
77	1 miroir	O/N	2	O	O	O	O	O
78	1 prise de courant rasoir	O/N	1	O	O	O	O	O
79	Sèche cheveux	O/N	2	F	F	O	O	O
80	Produits d'accueil en lien avec la gamme de l'hébergement, le nombre d'occupants de la chambre et avec une dotation quotidienne : 1* et 2* : 2 savonnettes ou 1 savonnette et 1 gel douche, 1 shampoing, 3* : 2 savonnettes, 1 gel douche, 1 shampoing, 4* : 2 savonnettes, 1 gel douche, 1 shampoing, 1 après-shampoing, 1 lotion pour le corps 5* : les éléments précédents, 1 bonnet de douche, un kit hygiène corps,...	O/N	1	O	O	O	O	O
81	Le linge de toilette est prévu en quantité suffisante : 1 et 2* : a minima un tapis de bain et une serviette par personne, 3* : une serviette supplémentaire par personne 4 et 5* : un carré visage/gant, une serviette pour les mains et une serviette de bain par personne en plus des éléments précédents	O/N	1	O	O	O	O	O
82	Peignoir	O/N	2	F	F	F	F	O
83	L'espace sanitaire et salle de bains est propre et en bon état, et ne comporte pas de fissures, finitions mal faites ou irrégulières. Les toilettes disposent d'un abattant propre et en bon état.	EHELLE	5	O	O	O	O	O
84	Toutes les salles de bains et les WC doivent disposer d'une fenêtre pouvant être ouverte ou d'un système de ventilation conforme avec les normes de sécurité et d'hygiène	O/N	2	O	O	O	O	O
LOISIRS								
85	L'hébergement dispose d'une piscine extérieure respectant les normes de sécurité et d'hygiène relatives à ce type d'équipement (entretien, qualité de l'eau) et intégrant les équipements annexes nécessaires au respect des règles minimum d'hygiène (au moins 1 douche)	O/N	4	F	F	F	F	F
86	L'hébergement dispose d'équipements de loisirs extérieurs supplémentaires (terrain de jeux, espace enfants, ..)	O/N	4	F	F	F	F	F
87	L'espace piscine est aménagé, dispose de mobilier adéquat (bains de soleil, tables basses, parasols,...) de qualité et de standard compatibles avec l'hébergement	EHELLE	5	O	O	O	O	O
88	L'ensemble des équipements de loisirs extérieurs est propre et en bon état. Les abords de la piscine et les terrains sont entretenus .	EHELLE	4	O	O	O	O	O
89	Zone/salle de jeux pour enfants (intérieur)	O/N	3	F	F	F	F	F
90	Existence d'un spa avec au moins un des éléments suivants : jacuzzi, bain bouillonnant, hammam, sauna	O/N	4	F	F	F	F	F
91	L'espace spa et/ou forme est propre et en bon état (sauna, solarium, bain bouillonnant, salle de musculation, massage...)	EHELLE	5	O	O	O	O	O
92	Existence d'une pièce supplémentaire à l'attention des clients : bibliothèque, salon de musique, salle de jeux	O/N	3	F	F	F	F	O

DIVERS								
93	Possibilité de mise à disposition du matériel de repassage (fer + table à repasser) en chambre	O/N	2	F	F	F	F	F
94	Lingerie réservée aux clients (lave-linge et sèche linge) avec des équipements en état de marche	O/N	2	F	F	F	F	F
RESERVATION - INFORMATION								
95	Existence et utilisation d'un support d'information commerciale au choix	O/N	2	O	O	O	O	O
96	Support d'information commerciale dans une langue étrangère	O/N	1	F	F	O	O	O
97	Les informations diffusées sont actualisées et correspondent aux prestations de l'établissement	O/N	5	O	O	O	O	O
98	Existence d'un site internet en 2 langues	O/N	2	F	F	F	O	O
99	La réservation est possible sur Internet via le site de l'hébergement ou de l'organisme gestionnaire	O/N	2	F	F	F	F	O
100	Existence d'un répondeur qui laisse la possibilité de laisser un message ou d'entendre un message qui présente les heures d'ouverture de la réception et les autres informations utiles	O/N	1	F	F	F	F	F
101	La réservation est toujours possible pendant les heures d'ouverture de la réception	O/N	2	F	F	O	O	O
102	Chaque réservation est confirmée par lettre, fax ou courriel.	O/N	2	O	O	O	O	O
B-RECEPTION - SERVICES GENERAUX								
103	Service réception proposé dans la journée en 1* : au moins 2 h de présence en 2* : au moins 3h de présence en 3* : au moins 5 h de présence en 4* et 5* : au moins 7h de présence	O/N	2	O	O	O	O	O
104	Les tarifs des chambres, les horaires de présence à la réception sont indiqués de manière claire et lisible sur un ou des supports adaptés propres et en bon état.	O/N	3	O	O	O	O	O
105	Paiement possible par carte de crédit	O/N	2	F	F	O	O	O
106	Les supports d'information mis à la disposition du client dans l'établissement sont traduits dans au moins une langue étrangère (anglais au minimum)	O/N	2	O	O	O	O	O
107	Mise à disposition d'adaptateur(s) électrique(s) à la réception	O/N	3	O	O	O	O	O
108	L'hôte ou son représentant doivent être joignables 24/24, 7 jours par semaine, au moins par téléphone mobile	O/N	3	O	O	O	O	O
109	L'hôte doit être disponible sur site pour le check-in et le check-out (les plages horaires d'arrivée et de départ doivent être indiquées au visiteur). Organisation d'un service remise de clés pour les arrivées tardives	O/N	3	O	O	O	O	O
110	Le client peut être accompagné dans son installation s'il en fait la demande et être aidé avec ses bagages	O/N	5	F	F	F	F	O
111	Local bagage sécurisé (fermant à clef) disponible à l'arrivée et au départ des clients	O/N	2	F	F	F	O	O
112	La tenue, la présentation et l'apparence du personnel sont propres et soignées (cheveux propres, chaussures cirées, toilette soignée, tenue vestimentaire appropriée).	O/N	2	O	O	O	O	O
113	Une information sur l'offre touristique locale est accessible et disponible pour le client. L'offre est actualisée et multilingue	O/N	2	F	O	O	O	O
114	Personnel pratiquant une langue officielle européenne en plus du français	O/N	2	F	O	O	O	O
115	Personnel pratiquant deux langues étrangères dont l'anglais	O/N	3	F	F	F	F	O
116	Le personnel à tous les postes affiche une attitude amicale et serviable dans toute situation. Sourire chaleureux. Disponibilité pour aider le client et rendre des services (bagages informations sur l'établissement,...). Très bon relationnel avec le client.	ECHELLE	5	O	O	O	O	O
117	Capacité du personnel à fournir de l'information sur les activités disponibles dans les environs : produits, lieux de visite, sensibilisation aux zones sensibles, etc. Excellente connaissance des attractions locales	O/N	4	F	F	F	O	O

C- CHAMBRES								
118	Service ménage et chambre a minima 2 fois par semaine	O/N	3	F	O	O	O	O
119	Ménage 7 jours par semaine, incluant le changement des serviettes de bains et du linge de toilettes, le nettoyage de la chambre, et vider les corbeilles	O/N	4	F	F	F	O	O
120	Changement des draps (1 fois par semaine en 1, 2*, 2 fois par semaine en 3* et 4*, tous les jours en 5*)	O/N	4	O	O	O	O	O
D- F&B								
121	L'hébergement propose un petit déjeuner de manière quotidienne.	O/N	5	O	O	O	O	O
122	L'hébergement dispose d'une salle de restaurant/petit déjeuner dédiée	O/N	5	F	F	F	O	O
123	La salle est ventilée et aérée ou équipée d'un système de climatisation	O/N	3	O	O	O	O	O
124	L'ensemble des sols, murs, plafonds, huisseries et ouvrants est propre et en bon état	O/N	3	O	O	O	O	O
125	La qualité des matériaux, la décoration et le design, le choix du mobilier (chaises, fauteuils, tables) est en rapport avec la capacité de l'hébergement et attestent d'un effort particulier et d'une cohérence esthétique d'ensemble (en rapport avec le standing de l'établissement).	ECHELLE	5	O	O	O	O	O
126	Ambiance accueillante (lumière, odeur, décoration). Présence de décoration florale ou végétale. Présence d'objets d'art, tableaux, objets d'artisanat. Valorisation des savoir-faire et de l'artisanat locaux.	O/N	4	F	F	F	O	O
127	La mise en place des tables est soignée. La vaisselle est de qualité (faïence, porcelaine en 4 et 5*). Les nappes, sets et serviettes de qualité et en harmonie (tissus de qualité et raffinés, couverts haut de gamme en 4 et 5*)	ECHELLE	5	O	O	O	O	O
128	Petit déjeuner en buffet ou à la carte, le tout à volonté, proposant des produits frais et régionaux 1* : boissons chaudes (café, thé, chocolat), pain frais, jus de fruits, confiture (maison ou artisanales) et beurre, 2* : base 1*+ viennoiserie ou pâtisseries maison, produit lacté (yaourt, fromage), céréales 3* : base 2* + fruits frais et jus de fruits (frais ou de qualité) 4* : base 3*+ plusieurs variétés de pain, charcuterie, œufs, fruits frais et fruits pressés, produits allégés 5* : base 4* + plats chauds divers (à la carte ou non) et sélection plus large de pâtisseries et viennoiseries	O/N	4	O	O	O	O	O
129	Petit-déjeuner pouvant être servi dans les chambres	O/N	4	F	F	F	O	O
130	L'hébergement dispose d'un service de bar proposant au minimum un service de boissons de catégorie 1	O/N	2	F	F	F	F	O
131	Possibilité de déjeuner au moins 5 jours sur 7 ou possibilité de service repas (préparé ou non sur place)	O/N	3	F	F	F	F	F
132	Possibilité de dîner 5 jours sur 7 ou possibilité de service repas (préparé ou non sur place)	O/N	3	F	F	F	F	O
133	Possibilité de dîner 7 jours sur 7 ou possibilité de service repas (préparé ou non sur place)	O/N	2	F	F	F	F	F
134	Menu valorisant la gastronomie locale ou mettant en avant des produits créoles (demander menu du jour/de la semaine) et des plats traditionnels, produits du marché...	O/N	2	F	F	F	O	O
135	Possibilité de plateau repas ou "en-cas" en cas de non possibilité de dîner ou en dehors des horaires	O/N	2	F	F	F	F	O

E- LOISIRS								
136	Possibilité et disponibilité du personnel, sur demande, pour réserver et organiser des activités pendant le séjour, réservation de tables de restaurants, communication efficace avec les autres prestataires, partenariats,... Le client est informé de cette possibilité dans un document écrit, sur le site internet ou lors du check in	O/N	3	F	F	O	O	O
137	Organisation d'animation en soirée ou en journée en lien avec la culture locale, l'artisanat, les activités traditionnelles, la découverte de l'environnement naturel	O/N	3	F	F	F	O	O
F- SERVICES ANNEXES								
138	Possibilité de massage détente	O/N	3	F	F	F	F	F
139	Service de garde des enfants	O/N	5	F	F	F	F	F
140	Prise en charge du nettoyage des vêtements	O/N	3	F	F	F	F	O
G. RECLAMATION - SUIVI								
141	Mise à disposition d'un questionnaire de satisfaction pour les clients	O/N	3	F	F	F	F	F
142	Existence d'un système de collecte et de traitement des réclamations, livre d'or par exemple, porté à la connaissance du client, facilement identifiable ou parfaitement visible	O/N	5	F	F	F	F	F
DEVELOPPEMENT DURABLE								
143	Mise en œuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'énergie	O/N	2	F	F	F	F	F
144	Coupe circuit général dans chacune des chambres	O/N	2	F	F	F	F	F
145	Chambres équipées à 100% d'ampoules basse consommation	O/N	2	F	F	F	F	F
146	Parties communes ouvertes au public équipées à 100% d'ampoules basse consommation	O/N	3	F	F	F	F	F
147	Mise en œuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'eau	O/N	2	O	O	O	O	O
148	Mise en œuvre d'au moins une mesure de gestion des déchets	O/N	2	F	F	F	F	F
149	Utilisation de produits d'entretien et consommables respectueux de l'environnement	O/N	3	F	F	F	F	F
150	Utilisation régulière d'au moins deux produits issus de la production locale.	O/N	3	F	F	F	F	F