

ANNEXE 11 : GRILLE DE CLASSEMENT GUEST HOUSE

LES PRE-REQUIS

N°	CRITERES DE CLASSEMENT	CRITERE	POINTS	1*	2*	3*	4*	5*
1	Moins de 10 unités	O/N	0	O	O	O	O	O
2	Être conforme à la réglementation en vigueur (Sécurité, accessibilité ...)	O/N	0	O	O	O	O	O
3	Présence du panneau de classement N/A lors du premier classement	O/N	0	O	O	O	O	O
4	Tout support d'information doit faire référence au classement N/A lors du premier classement	O/N	0	O	O	O	O	O
5	La guest house propose à minima un service de petit -déjeuner quotidien	O/N	0	O	O	O	O	O

EXTERIEURS

N°	CRITERES DE CLASSEMENT	CRITERE	POINTS	1*	2*	3*	4*	5*
6	Qualité de l'environnement : maison ne présentant pas de nuisance sonore, olfactive ou visuelle	O/N	3	F	F	O	O	O
7	La propriété bénéficie d'un environnement naturel ou patrimonial particulièrement valorisant ou authentique	O/N	5	F	F	F	F	O
8	Présence d'une terrasse ou d'un jardin (minimum 50m ²)	O/N	5	F	F	F	O	O
9	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	ECHELLE	4	O	O	O	O	O
10	Les extérieurs, les jardins (si existants) sont en bon état, entretenus, propres et présentent un aménagement paysager attestant d'un effort d'esthétique	ECHELLE	4	O	O	O	O	O
11	La façade du ou des bâtiments est propre et en bon état (façade, toiture, portes, fenêtres, volets ...)	ECHELLE	5	O	O	O	O	O
12	L'aspect architectural de la maison est de qualité/de caractère et présente des caractéristiques régionales avec préservation de la structure historique s'il s'agit d'un bâtiment ancien	O/N	4	F	F	F	O	O
13	Existence d'un éclairage approprié et en bon état à l'extérieur du bâtiment (N/A en l'absence d'espace extérieur)	O/N	3	F	F	O	O	O
14	L'hébergement dispose d'un parking à proximité	O/N	3	F	F	O	O	O
15	L'hébergement dispose d'un parking privatif (extérieur ou intérieur)	O/N	2	F	F	F	O	O
16	L'hébergement se situe à proximité de commerces et de restaurants	O/N	5	F	F	F	F	F

HALL D'ENTREE-RECEPTION

N°	CRITERES DE CLASSEMENT	CRITERE	POINTS	1*	2*	3*	4*	5*
17	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	O	O	O	O	O
18	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	O	O	O	O	O
19	Existence d'un coffre-fort à disposition du client à la réception	O/N	2	F	F	F	F	F
20	Existence de coffre-fort dans les chambres	O/N	4	F	F	F	F	F
21	Mise à disposition d'équipement pour bébé : chaise haute, matériel pour réchauffer la nourriture, table à langer ...	O/N	1	F	F	O	O	O
22	Accès internet possible dans les parties communes (wifi)	O/N	3	F	F	O	O	O

23	L'éclairage est en bon état de fonctionnement et fournit une lumière suffisante et appropriée dans l'ensemble des espaces accueil et réception (couloirs, dégagements et locaux communs)	ECHELLE	3	O	O	O	O	O
24	L'ensemble hall d'entrée/réception est propre et bien entretenu	ECHELLE	5	O	O	O	O	O
25	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. L'ambiance est accueillante (lumière, odeur, décoration). Présence de décoration florale ou végétale.	ECHELLE	5	O	O	O	O	O

SALON

N°	CRITERES DE CLASSEMENT	CRITERE	POINTS	1*	2*	3*	4*	5*
26	Existence d'une pièce de séjour et de détente en rapport avec la capacité et à l'usage des clients. Il peut s'agir de la même pièce que la salle à manger ou l'espace repas pour les catégories de 1 à 3* (S'il s'agit de la même pièce que la salle de petit-déjeuner, marquer N/A et faire l'évaluation dans la partie petit-déjeuner)	O/N	5	F	F	O	O	O
27	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 à disposition des clients)	O/N	3	O	O	O	O	O
28	Les éléments décoratifs, le sol et le mobilier sont en bon état et propres (N/A en l'absence de salon à disposition des clients)	ECHELLE	5	O	O	O	O	O
29	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 à disposition des clients)	ECHELLE	5	O	O	O	O	O
30	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 à disposition des clients)	O/N	4	F	F	F	O	O

CIRCULATION

N°	CRITERES DE CLASSEMENT	CRITERE	POINTS	1*	2*	3*	4*	5*
31	Les couloirs sont propres, en bon état et entretenus (murs, plafonds, sols). Les éléments décoratifs et les meubles ne présentent pas de traces de poussière	O/N	3	O	O	O	O	O
32	Les consignes de sécurité sont affichées de manière visible à chaque étage	O/N	5	O	O	O	O	O

CHAMBRES

N°	CRITERES DE CLASSEMENT	CRITERE	POINTS	1*	2*	3*	4*	5*
33	La surface minimum de l'unité pour deux personnes (hors espace salle de bains et sanitaires) est conforme : 12m2 en 1*, 2* et 3* 16m2 en 4* 20 m2 en 5* Rajouter 3m2 si la chambre est pour 3 personnes	O/N	5	O	O	O	O	O
	Surface totale de la chambre majorée	O/N	5	F	F	F	F	F

34	Chambre avec balcon ou terrasse (2m2 minimum) dans au moins 50% des chambres	O/N	2	F	F	F	F	F
35	Eclairage en tête de lit ou liseuse avec interrupteur indépendant (éclairage pour chaque couchage)	O/N	2	O	O	O	O	O
36	Point lumineux supplémentaire	O/N	2	F	F	F	O	O
37	Eclairage général de la chambre en bon état	ECHELLE	5	O	O	O	O	O
38	Prise de courant libre dans la chambre	O/N	1	O	O	O	O	O
39	Prise de courant libre supplémentaire dans la chambre	O/N	2	F	F	F	F	F
40	L'ensemble des équipements électriques est propre et en bon état	ECHELLE	5	O	O	O	O	O
41	Les chambres sont équipées d'une Smart TV	O/N	2	F	F	F	O	O
42	Télévision à écran plat dans les chambres	O/N	2	F	F	F	O	O
43	Station d'accueil audio dans un minimum de 50% des chambres	O/N	2	F	F	F	F	F
44	Accès internet dans toutes les chambres	O/N	5	F	F	O	O	O
45	Internet haut débit	O/N	1	F	F	F	O	O
46	Chambre équipée d'un accès wifi	O/N	1	F	F	F	O	O
47	Respect des dimensions minimales suivantes des lits dans 100% de l'inventaire : Dimension minimale du lit single ou des twin 0,90x 1,90 Dimension minimale du lit double 1,40 x 1,90	O/N	1	O	O	O	O	O
48	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 x2,00 Equipement de lit double queen size d'au moins 1,60 x 2,00	O/N	5	F	F	F	F	O
49	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 x2,00 Equipement de lit double queen size d'au moins 1,90 x 2,00	O/N	5	F	F	F	F	F
50	Lit supplémentaire pour bébé	O/N	3	F	F	O	O	O
51	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 house, une paire de draps, une couverture/couette ou un couvre lit de la taille adaptée au lit ainsi qu'au moins un oreiller et/ou 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
52	Le linge de lit (draps, couvertures, taies d'oreiller) est propre et en bon état. Les oreillers et traversins sont en bon état et protégés	ECHELLE	5	O	O	O	O	O
53	Les têtes de lits, le sommier et le matelas sont en bon état, propres et confortables. Le matelas est protégé par des alèses ou des housses amovibles	ECHELLE	5	O	O	O	O	O
54	Penderie ou système équivalent équipée de cintres	O/N	3	O	O	O	O	O
55	Les cintres sont de qualité (bois)	O/N	2	F	F	F	F	O
56	Rangement étagé à plat pour le linge (étagère, commode ...)	O/N	2	F	F	O	O	O
57	Chaque chambre comprend deux tables de chevet ou équivalent par lit	O/N	1	F	O	O	O	O
58	Présence d'une assise minimum par chambre single et de deux assises par chambre double	O/N	2	O	O	O	O	O
59	La terrasse comprend deux assises ainsi qu'une table ou équivalent	O/N	2	F	F	F	F	F
60	Présence d'un bureau ou d'une table avec assise et d'une corbeille à papier	O/N	3	F	F	O	O	O
61	Présence d'un coin salon avec table basse, canapé et fauteuils	O/N	4	F	F	F	F	O
62	Porte-bagage ou bout de lit	O/N	2	F	F	F	O	O
63	Miroir	O/N	1	O	O	O	O	O
64	Les chambres disposent d'un minibar garni de manière adéquate (boissons, snacks)	O/N	2	F	F	F	F	O
65	Les informations sur les services et prestations de l'hébergement disponible dans chaque chambre, contenant au minimum les informations suivantes :	O/N	3	F	F	O	O	O

	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 existants Services proposés par la guest house Notice d'utilisation des appareils électriques présents dans la chambre							
66	Les informations sur les services et prestations de l'hébergement sont disponibles sur tablette ou autre support similaire	O/N	4	F	F	F	F	F
67	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
68	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
69	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
70	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
71	Occultation opaque extérieure (volets roulants, persiennes, etc ...) ou intérieure (rideaux, double rideaux ...) dans chaque chambre propre et en bon état de fonctionnement et s'attachant correctement	ECHELLE	4	O	O	O	O	O
72	Confort acoustique ; toutes les précautions sont prises pour assurer une isolation suffisante. Dans le cas d'un environnement bruyant, l'hébergement est équipé de fenêtres à double vitrage	O/N	4	O	O	O	O	O
73	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
74	Dispositif complémentaire de sécurisation de la chambre	O/N	5	O	O	O	O	O
75	Impression générale (meubles, aménagements, revêtements de sol, 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
76	Décoration soignée et personnalisée de chaque chambre	ECHELLE	4	O	O	O	O	O
77	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
78	Les fenêtres et portes-fenêtres de la chambre sont équipées de moustiquaires	O/N	4	O	O	O	O	O

SALLE DE BAINS

N°	CRITERES DE CLASSEMENT	CRITERE	POINTS	1*	2*	3*	4*	5*
79	Toutes les chambres sont équipées de toilettes, d'une salle de bain particulière avec douche équipée et/ou système équivalent, + un lavabo avec robinet mitigeur, eau chaude et froide	O/N	5	O	O	O	O	O
80	WC indépendants de la salle de bain dans 100% des chambres	O/N	2	F	F	F	F	F
81	Présence d'au moins un point lumineux	O/N	2	O	O	O	O	O
82	Un miroir	O/N	2	O	O	O	O	O
83	Un miroir grossissant	O/N	1	F	F	F	F	O
84	Une prise rasoir	O/N	1	O	O	O	O	O
85	Sèche-cheveux	O/N	2	F	F	O	O	O
86	Produits d'accueil en lien avec la gamme de l'hébergement, le nombre d'occupants de la chambre et avec une dotation quotidienne :	O/N	1	O	O	O	O	O

	1 et 2* : 2 savonnettes ou une savonnette et un gel douche, un shampoing 3* : 2 savonnettes, un gel douche, un shampoing 4* : 2 savonnettes, un gel douche, un shampoing, une lotion pour le corps 5* : les éléments précédents, un bonnet de douche, un kit hygiène corps ...							
87	Usage de produits d'accueil locaux		1	F	F	F	F	F
88	Le linge de toilettes est prévu en quantité suffisante : A minima un tapis de bain et une serviette par personne en 1 et 2* + une serviette supplémentaire par personne en 3* +un carré visage/gant, une serviette pour les mains et une serviette de bain par personne pour les 4 et 5*	O/N	1	O	O	O	O	O
89	Peignoir	O/N	2	F	F	F	F	O
90	L'espace sanitaire et salle de bains est propre et en bon état, sans fissure, finitions mal faites ou irrégulières. Les toilettes disposent d'un abattant propre et en bon état.	ECHELLE	5	O	O	O	O	O
91	Toutes les salles de bain et les WC doivent disposer d'une fenêtre pouvant être ouverte ou d'un système de ventilation conforme avec les normes de sécurité et d'hygiène	O/N	2	O	O	O	O	O

LOISIRS

N°	CRITERES DE CLASSEMENT	CRITERE	POINTS	1*	2*	3*	4*	5*
92	La résidence dispose d'une piscine extérieure respectant les normes de sécurité et d'hygiène relatives à ce type d'équipement (entretien, qualité de l'eau) et intégrant les équipements annexes nécessaires au respect des normes minimales d'hygiène (au moins une douche ...)	O/N	4	F	F	F	F	F
93	L'espace piscine est aménagé, dispose de mobilier adéquat (bain de soleil, table basse, parasol, ...) de qualité et de standard compatible avec le standing de la résidence. N/A en l'absence d'espace extérieur	ECHELLE	5	O	O	O	O	O
94	L'ensemble des équipements de loisirs extérieurs est propre et en bon état. Les abords de la piscine et les terrains sont entretenus	ECHELLE	4	O	O	O	O	O
95	Zone/salle de jeux pour les enfants (intérieur)	O/N	3	F	F	F	F	F
96	Existence d'un spa avec au moins un des éléments suivants : Jacuzzi, bain bouillonnant, hammam, sauna	O/N	4	F	F	F	F	F
97	L'espace spa/remise en forme est propre et en bon état N/A en l'absence d'espace spa/remise en forme	ECHELLE	5	O	O	O	O	O
98	Existence d'une pièce supplémentaire à l'attention des clients : bibliothèque, salon de musique, salle de jeux, salle de massage/bien-être	O/N	3	F	F	F	F	O

DIVERS

N°	CRITERES DE CLASSEMENT	CRITERE	POINTS	1*	2*	3*	4*	5*
99	Possibilité de mise à disposition du matériel de repassage (fer+table à repasser) en chambre	O/N	2	F	F	F	F	F
100	Lingerie réservée aux clients (lave-linge et sèche-linge) avec des équipements en état de marche ou service de lingerie	O/N	2	F	F	F	F	F

RESERVATION-INFORMATION

N°	CRITERES DE CLASSEMENT	CRITERE	POINTS	1*	2*	3*	4*	5*
101	Existence et utilisation d'un support d'information commerciale au choix	O/N	2	O	O	O	O	O

102	Support d'information commerciale en anglais	O/N	1	F	F	O	O	O
103	Les informations diffusées sont actualisées et correspondent aux prestations de l'établissement	O/N	5	O	O	O	O	O
104	Existence d'un site internet bilingue français/anglais	O/N	2	F	F	F	O	O
105	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
106	La réservation est toujours possible pendant les heures d'ouverture de la réception	O/N	2	F	F	O	O	O
107	La réservation est possible 24h/24h et 7j/7j qu'elle soit numérique ou orale	O/N	2	O	O	O	O	O

RECEPTION-SERVICES GENERAUX

N°	CRITERES DE CLASSEMENT	CRITERE	POINTS	1*	2*	3*	4*	5*
108	Service réception proposé dans la journée : En 1* : au moins 2h de présence En 2* : au moins 3 h de présence En 3* : au moins 5h de présence E, 4 et 5* : au moins 7h de présence	O/N	2	O	O	O	O	O
109	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
110	Paiement possible par carte de crédit	O/N	2	F	F	O	O	O
111	Les supports d'information mis à la disposition du client dans l'établissement sont traduits au moins en anglais	O/N	2	O	O	O	O	O
112	Mise à disposition d'adaptateur(s) électrique(s) à la réception	O/N	3	O	O	O	O	O
113	L'hôte ou son représentant doivent être joignable 24/24, 7j/7j par semaine au moins par téléphone mobile	O/N	3	O	O	O	O	O
114	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 de remise des clés pour les arrivées tardives	O/N	3	O	O	O	O	O
115	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
116	Local bagage sécurisé (fermant à clé) disponible à l'arrivée et au départ des clients	O/N	2	F	F	F	O	O
117	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
118	Une information sur l'offre touristique locale est accessible et disponible pour le client. L'offre es actualisée et multilingue	O/N	2	F	O	O	O	O
119	Personnel pratiquant l'anglais en plus du français	O/N	2	F	O	O	O	O
120	Personnel pratiquant deux langues étrangères dont l'anglais	O/N	3	F	F	F	F	O
121	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
122	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

CHAMBRES

N°	CRITERES DE CLASSEMENT	CRITERE	POINTS	1*	2*	3*	4*	5*
123	Service ménage de la chambre à minima 2 fois par semaine	O/N	3	F	O	O	O	O

124	Ménage 7 jours par semaine, incluant le changement des serviettes de toilettes (sur demande), le nettoyage de la chambre et le vidage des poubelles	O/N	4	F	F	F	O	O
125	Changement des draps (une fois par semaine en 1 et 2* et 2 fois par semaine en 3,4 et 5*)	O/N	4	O	O	O	O	O

F&B

N°	CRITERES DE CLASSEMENT	CRITERE	POINTS	1*	2*	3*	4*	5*
126	L'hébergement dispose d'une salle de restaurant/petit-déjeuner dédiée	O/N	5	F	F	F	O	O
127	La salle est ventilée et aérée ou équipée d'un système de climatisation	O/N	3	O	O	O	O	O
128	L'ensemble des sols, murs, plafonds, huisseries et ouvrants est propre et en bon état	O/N	3	O	O	O	O	O
129	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
130	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
131	La mise en place des tables est soignée. La vaisselle, les nappes, les sets et serviettes sont de qualité et en harmonie avec le standing de l'établissement	ECHELLE	5	O	O	O	O	O
132	Petit déjeuner proposant des produits frais et régionaux : 1* : boissons chaudes (café, thé, chocolat), pain frais, jus de fruits, confiture (maison ou artisanale) et beurre 2* : + viennoiserie ou pâtisseries maison, produit lacté (yaourt ou fromage), céréales 3* : + fruits frais et jus de fruits (frais ou de qualité) 4* : + plusieurs variétés de pain, charcuterie, œufs, fruits frais et fruits pressés, produits allégés 5* : + plats chauds divers (à la carte ou non) et sélection plus large de viennoiseries et pâtisseries	O/N	4	O	O	O	O	O
133	Petit-déjeuner pouvant être servi dans les chambres	O/N	4	F	F	F	O	O
134	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
135	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
136	Possibilité de dîner au moins 5 jours sur 7 ou possibilité de service repas (préparé ou non sur place)	O/N	3	F	F	F	F	O
137	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
138	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
139	Possibilité de plateau repas ou « encas » en cas de non possibilité de dîner ou en dehors des horaires	O/N	2	F	F	F	F	O

LOISIRS

N°	CRITERES DE CLASSEMENT	CRITERE	POINTS	1*	2*	3*	4*	5*
140	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	O/N	3	F	F	O	O	O

	prestataires, partenariats ... le client est informé de cette possibilité dans un document écrit, sur le site internet ou lors du check-in							
141	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

SERVICES ANNEXES (à la demande)

N°	CRITERES DE CLASSEMENT	CRITERE	POINTS	1*	2*	3*	4*	5*
142	Possibilité de massage de détente	O/N	3	F	F	F	F	F
143	Service de garde d'enfants	O/N	5	F	F	F	F	F
144	Prise en charge du nettoyage des vêtements	O/N	3	F	F	F	F	O
145	Fourniture de serviette de plage	O/N	3	F	F	F	F	F
146	Location de voiture	O/N	3	F	F	F	F	F
147	Coiffeur	O/N	3	F	F	F	F	F
148	Soins esthétiques	O/N	3	F	F	F	F	F
149	Autres : fourniture de matériel de plongée, du matériel de plage ...	O/N	3	F	F	F	F	F

RECLAMATION-SUIVI

N°	CRITERES DE CLASSEMENT	CRITERE	POINTS	1*	2*	3*	4*	5*
150	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

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