

Guide de contrôle du tableau de classement des villages de vacances



SOMMAIRE

PARTIE 1 Méthode de vérification et de validation des critères du tableau de classement des villages de vacances.

Principes généraux	p. 3
Chapitre 1 : Equipement	p. 5
Chapitre 2 : Services au client	p. 36
Chapitre 3 : Accessibilité et développement durable	p. 44

PARTIE 2 Méthode de sélection et d'échantillonnage des logements inspectés p. 48 & 49

– PARTIE 1 –

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

Principes généraux

Villages de vacances en « Habitat dispersé »

Les logements appartenant à des tiers peuvent être pris en compte pour le classement si par convention ceux-ci les mettent à la disposition de l'exploitant pour être soumis pendant au moins dix ans aux dispositions des articles D. 325-1 et suivants du code du tourisme.

Cette convention doit être jointe au prédiagnostic et présentée par l'exploitant lors de la visite d'inspection.

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.

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 le village vacances 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 les logements, et les salles ou salons

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

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 ou 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 49, 79, 114 et 129.

La validation des équipements dans les logements

Pour être validé, l'équipement doit être constaté conformément au niveau d'équipement précisé pour chaque critère concerné. Le niveau d'équipement constaté sur place par échantillonnage est à comparer avec celui déclaré dans le prédiagnostic.

Chapitre 1 - Equipements

Extérieurs du village

1 Existence et bon état de la signalétique privée de l'établissement dans les zones privatives extérieures du village de vacances

Précisions du tableau de classement des villages de vacances :

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

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel. 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'un critère à part. 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 villages de vacances :

Ce critère est réputé acquis si le village ne dispose pas d'extérieurs.

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel. 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.

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

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel. 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.

4 Parc ou jardin privatif au village de vacances

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

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

5 Terrasse privative au village de vacances (mobilier adapté, coordonné)

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Adapté : Le mobilier est du mobilier d'extérieur pour cet usage spécifique.

Coordonné : Le mobilier est homogène.

6 Existence d'un éclairage approprié des accès, terrasse(s), parcs et jardins si présents

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérifier si les abords, parkings, entrée, enseigne, 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 problème. Vérifier le positionnement des points lumineux et leur fonctionnement dans la mesure du possible.

Espace d'accueil

Espaces communs

7 Surface globalisée conforme

Surface globalisée des espaces communs comprenant réception, salles et salons d'animation adultes et enfants distincts de la salle de restaurant si présente, jusqu'à 100 lits, au moins (en m²)

	1*	2*	3*	4*	5*
jusqu'à 100 lits	20	50	50	65	90
De 101 à 150 lits	30	60	60	80	120
De 151 à 200 lits	40	80	80	100	140

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Il s'agit de surface globalisée pour l'ensemble des salles et salons qui peuvent donc s'ajouter.

8 A chaque tranche supplémentaire de 50 lits, ces surfaces doivent être augmentées d'au moins 10m² pour chaque catégorie de village de vacances

De 201 à 250 lits	50	90	90	100	150
De 251 à 300 lits	60	100	100	110	160
De 301 à 350 lits	70	110	110	120	170
De 351 à 400 lits	80	120	120	130	180
De 401 à 450 lits	90	130	130	140	190
De 451 à 500 lits	100	140	140	150	200

Précisions du tableau de classement des villages de vacances :

Méthodologie d'évaluation :

Les surfaces mesurées sont à comparer avec celles déclarées dans le prédiagnostic.

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

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

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.

10 Système de rafraîchissement d'air dans le hall

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

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

11 Existence d'un espace dédié équipé d'une télévision couleur

Précisions du tableau de classement des villages de vacances :

Obligatoire si tous les logements ne sont pas équipés pour les catégories 1, 2, 3 et 4*.

Le critère est acquis quelle que soit la catégorie si 100% des logements sont équipés de téléviseurs couleurs.

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel. 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.

12 Espace bar

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place.

Sanitaires communs

13 Un équipement commun (hommes/femmes)

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Il s'agit de sanitaires mis à la disposition de la clientèle du village de vacances dans les espaces communs de l'établissement.

14 Un équipement séparé (hommes/femmes)

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

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

15 Présence d'une tablette ou surface plane dans les sanitaires communs ou dans les sanitaires femmes

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel

16 Présence d'une patère et d'une poubelle propre et en bon état

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérifier la fixation de la patère.

17 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 villages de vacances : /

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...

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

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérifier l'état de fonctionnement de l'éclairage dans les couloirs, dégagements et locaux communs. En cas de non-fonctionnement, s'assurer du caractère ponctuel facilement résoluble (par ex. ampoule grillée) ou du caractère durable (par ex. : installation électrique défailante).

L'état est évalué sur une échelle de 1 à 4.

Etat : 1 : Insuffisant (ex. : luminaires cassés) - 2 : Moyen (ex. : luminaires vieillis nécessitant d'être remplacés) - 3 : Bien - 4 : Excellent

Pour les catégories 1, 2, 3*, le niveau minimal requis est 3 pour l'état.

Pour les catégories 4 et 5*, le niveau requis est 4 pour l'état.

L'état et le caractère approprié doivent être appropriés pour valider le critère.

Téléphonie et communication

19 Un moyen d'appel est accessible au public 24 heures sur 24 à la réception ou a proximité

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel. 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).

20 Accès à Internet

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Accès Wifi ou réseau filaire ou tout autre système équivalent.

Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur les outils d'information de l'établissement (commerciaux et documents fournis dans l'établissement) et constat visuel (affichage...). Vérifier la connexion.

21 Accès à Internet haut débit

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur les outils d'information de l'établissement (commerciaux et documents fournis dans l'établissement) et constat visuel (affichage...).

Accès Wifi ou réseau filaire ou tout autre système équivalent.

22 Matériel ayant accès à Internet à disposition

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Gratuit ou payant.

Méthodologie d'évaluation :

Vérification du matériel mis à disposition et de son fonctionnement, vérifier l'accès à Internet.

Equipements spécifiques

Locaux et équipements spécifiques

23 Mise à disposition d'une buanderie/laverie (lave-linge et équipement de repassage complet)

Précisions du tableau de classement des villages de vacances :

Si logements dispersés : Installation pour laver et sécher le linge (un bac avec arrivée d'eau et un sèche linge électrique ou pas) dans chaque logement des villages en hébergement dispersé.

Méthodologie d'évaluation :

Vérification de la disponibilité des locaux et du matériel.

Installation pour laver et sécher le linge : un bac avec arrivée d'eau et un sèche-linge électrique ou non ; vérifier le sèche-linge (matériel ou installation dédié à cette fonction).

24 Existence d'un local ou parking pour vélos ou local pour skis

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Il s'agit d'un local dédié avec un dispositif de rangement des vélos ou de casiers à ski.

Parkings et garages

25 Existence d'un parking ou d'un garage

Précisions du tableau de classement des villages de vacances :

Le parking ou le garage doit se situer en dehors des zones d'habitations du village de vacances.

Parking privé du village de vacances ou parking public proche du village de vacances (-200m).

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel à rapprocher du prédiagnostic.

26 La circulation des véhicules est interdite à l'intérieur des zones d'habitation du village à l'exclusion du passage pour services utilitaires et du service de bagages

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérification des indications données aux clients par affichage.

Ascenseurs

. 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 : Un village 2* de 3 étages possède un ascenseur qui dessert tous les étages il valide le critère 30 et un des critères optionnels.

. Un établissement ne peut valider qu'un seul critère optionnel en plus du critère obligatoire.

Exemple : Un village de vacances désire être classé 2*, il dispose de trois niveaux (2 étages) et possède un ascenseur qui dessert tous les étages :

- il valide d'office le critère obligatoire 30
- il valide en plus un critère optionnel (27 ou 28 ou 29)

27 2 niveaux (1 étage)

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Pour les 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*. Le critère est alors validé si l'établissement dispose d'un unique étage.

28 3 niveaux (2 étages)

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Ce critère est noté en NA dans la grille de classement pour la catégorie 5* qui doit valider le critère obligatoire 27. Ce critère est obligatoire pour les établissements prétendant à la catégorie 4*. Il est optionnel pour les établissements prétendant à la catégorie 1* ou 2* ou 3*.

29 4 niveaux (3 étages)

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

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 27 et 28. Ce critère est obligatoire pour les établissements prétendant à la catégorie 3*. Il est optionnel pour les établissements prétendant à la catégorie 1* ou 2.

30 5 niveaux (4 étages) ou plus

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

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 27, 28 et 29.

Ce critère est obligatoire pour les établissements prétendant à la catégorie 2*. Il est optionnel pour les établissements prétendant à la catégorie 1*.

31 2ème ascenseur

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Obligatoire pour la catégorie 5*.

Méthodologie d'évaluation :

Monte-charge accepté.

Equipements sportifs et de loisirs

32 Si des équipements collectifs de sports et de loisirs sont mis à disposition du village de vacances, une convention doit être signée entre ce dernier et l'opérateur public ou privé précisant la gratuité pour les résidents du village de vacances et les modalités d'utilisation des équipements

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérification de la convention et de sa validité.

33 Equipements minimum requis, mis pour au moins 50% d'entre eux, gratuitement à disposition des vacanciers

Précisions du tableau de classement des villages de vacances :

Jeux de société : l'ensemble des jeux de société et de cartes compte pour un équipement de loisirs. Equipements : ensemble des jeux de société, ensemble des jeux à jetons flipper, jeux vidéos, babyfoot, tennis de table, badminton, jeux de quilles, théâtre de verdure / forum, parc animalier, embarcation à pédale, boulodrome, mini-golf, salle polyvalente, bibliothèque, terrain(s) de sport spécifique(s), terrain multisports, pas de tir à l'arc, mur d'escalade, practice de golf, parcours de santé aménagé, canoë, kayak, voile, équitation, vélos, pêche, patinoire, parcours dans les arbres, salle de musculation, parcours d'orientation, tennis, minigolf ...

Pour être comptabilisée comme un équipement sportif, la salle de musculation doit proposer au moins 4 activités différentes. La gratuité porte sur la pratique de l'activité, l'équipement et le matériel nécessaire pour l'exercer.

Méthodologie d'évaluation :

Vérification du nombre d'équipement requis et de la gratuité pour 50% d'entre eux.

34 Salle de jeux de société intérieure ou espace dédié

Précisions du tableau de classement des villages de vacances :

Salle ou espace de jeux disponibles pour les adultes ou les enfants.

Méthodologie d'évaluation :

Hors espace dédié aux clubs enfants. Constat sur place

35 Aire de jeux extérieure pour enfants ; au moins 2 agrès

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

Equipements aquatiques

36 Existence d'une piscine privative (extérieure ou intérieure)

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

37 Existence d'une piscine privée ou publique entrée gratuite ou plage ou plan d'eau de baignade à moins de 300m

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Si les équipements sont publics il faut vérifier la convention.

38 Existence d'un espace forme propre et en bon état (sauna, solarium, bain bouillonnant, salle de musculation, massage...)

Précisions du tableau de classement des villages de vacances :

Pour être comptabilisé, l'espace forme doit comporter au moins deux équipements ou activités, la salle de musculation propose au minimum quatre activités différentes

Méthodologie d'évaluation :

Il s'agit de massage « bien être » pas de massage à vocation médicale.

Logement

Equipements du logement (pension et locatif)

39 Les affichages sur les consignes de sécurité sont visibles

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

Equipements média du logement

40 Les logements sont équipés d'une télévision couleur avec télécommande dans 100% des logements

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérification du fonctionnement des appareils.

41 TV écran plat

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Le nombre de chambres doté d'un écran plat est mentionné dans le dossier de demande de classement. Vérification sur place dans l'échantillon de chambres visitées selon la déclaration effectuée. Vérification du fonctionnement des appareils.

42 Possibilité d'accéder à des chaînes internationales dans tous les logements équipés d'une télévision et/ou possibilité d'accéder à des chaînes thématiques (sports, culture, enfants ...) dans tous les logements équipés d'une télévision

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon de logements visités selon la déclaration effectuée. Vérification de l'accès aux chaînes thématiques ou aux chaînes internationales.

Equipements de l'ensemble du logement pour le confort des clients

43 Système de rafraîchissement d'air

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place du système mis en place : climatisation, puits canadien...

44 Fond sonore non dérangeant

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Conforme au permis de construire et aux règles de construction pour les nouveaux villages.

Méthodologie d'évaluation :

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

Accès internet

45 Logement équipé d'une prise ADSL ou d'accès Wifi (gratuit ou payant)

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérifier la connexion.

46 Accès internet dans 50% des logements au minimum

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérifier la connexion.

47 Accès internet dans tous les logements

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérifier la connexion.

MODULE FORMULE LOCATIVE

Noter systématiquement le n° ou nom des logements visités ne proposant pas l'équipement ou le service.

Surfaces

Précisions du tableau de classement des villages de vacances :

Une tolérance de - 15% est accordée sur la surface minimale du logement, hors sanitaires pour un maximum de 20% des logements.

La surface de base par catégorie concernée doit être augmentée d'une superficie supplémentaire de 3 m² au delà des 2 premières personnes mentionnées pour le séjour / studio et/ ou le logement principal).

Méthodologie d'évaluation :

Les surfaces des logements sont déclarées dans le prédiagnostic. Noter les numéros ou noms des logements visités et ceux qui ne sont pas conformes à ce qui a été déclaré. La surface au sol est mesurée (les rangements ou placards sont pris en compte dans les surfaces).

48 Surface minimum globale en m² (premiers sanitaires et toilettes non compris)

	1*	2*	3*	4*	5*
pour 2 personnes	10 m ²	12 m ²	15 m ²	18 m ²	22 m ²
pour 3 personnes	13 m ²	15 m ²	18 m ²	21 m ²	25 m ²
pour 4 personnes	16 m ²	18 m ²	21 m ²	24 m ²	28 m ²
pour 6 personnes	22 m ²	24 m ²	27 m ²	30 m ²	34 m ²
pour 8 personnes	28 m ²	30 m ²	33 m ²	36 m ²	40 m ²
pour 10 personnes	34 m ²	36 m ²	39 m ²	42 m ²	46 m ²

Tableau non exhaustif

Précisions du tableau de classement des villages de vacances :

Dans le cas où le local d'habitation comporte 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 :

Les surfaces mesurées sont à comparer avec celles déclarées dans le prédiagnostic.

49 Surface globale majorée de 10% dans au moins 50% des logements hors sanitaires

Précisions du tableau de classement des villages de vacances :

Méthodologie d'évaluation :

Bonification de 1 point par tranche complète de 10 % de surface de logement hors sanitaires (selon la catégorie) dans au moins 50% des logements. La bonification est plafonnée à 5 points.

50 La taille des chambres supplémentaires indépendantes ne peut être inférieure à en m²

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

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités, rapprochée des éléments communiqués dans le pré-diagnostic.

51 Terrasse privée, balcon ou loggia (2m²) ou jardin privatif (5m²) (50% de l'ensemble des logements)

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des logements visités, rapprochée des éléments communiqués dans le pré-diagnostic.

Cuisine ou coin cuisine

52 100% des logements équipés d'une cuisine ou d'un coin cuisine en formule locative : évier avec robinet mélangeur, placards, ventilation (statique, VMC ou fenêtre), une table et un nombre de sièges adaptés au nombre de personnes prévues dans le logement, réfrigérateur :

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérifier le fonctionnement des appareils électriques de ce critère.

53 Quantité de vaisselle de table non dépareillée par personne (minimum : 2 verres, 2 assiettes, 1 grande cuillère, 1 petite cuillère, 1 couteau, 1 fourchette)

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Selon l'échantillonnage défini en partie 2.

54 Equipement pour la préparation des repas, au minimum : 1 saladier, 1 plat allant au four (obligatoire à partir du 3*), 2 casseroles, 1 poêle

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Selon l'échantillonnage défini en partie 2.

55 Au minimum une plaque de cuisson 2 foyers

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérifier le fonctionnement.

56 Une poubelle fermée propre et en bon état

Précisions du tableau de classement des villages de vacances :

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

57 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 villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

Pour les critères 58 à 69 l'équipement doit être constaté ; il faut comparer le prédiagnostic avec l'échantillon. Au besoin demander à visiter des logements supplémentaires comme indiqué en partie 2.

58 Four ou rôtière ou micro-ondes (100%)

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

59 Plaque 3 ou 4 foyers (50%)

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

obligatoire 100% en catégorie 5 étoiles* à partir de quatre personnes

Méthodologie d'évaluation :

Vérifier le bon fonctionnement.

60 Plaque vitrocéramique (50%)

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérifier le bon fonctionnement.

61 2^{ème} fonctionnalité du four (50%)

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

2e fonctionnalité : grille, chaleur tournante...

62 Lave-vaisselle dans les logements de 4 personnes et plus (50% 1, 2, 3 étoiles. 100% 4 & 5 étoiles)

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

63 Réfrigérateur avec congélateur (50%)

Précisions du tableau de classement des villages de vacances :

Hors compartiment congélation du réfrigérateur

Méthodologie d'évaluation :

Vérifier le bon fonctionnement.

64 Réfrigérateur grande capacité pour les logements de 5 personnes et plus (100%)

Précisions du tableau de classement des villages de vacances :

140 L minimum et plus

Méthodologie d'évaluation :

Vérifier le bon fonctionnement.

65 Cafetière (50%)

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

66 Grille pain (50%)

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérifier le bon fonctionnement.

67 Bouilloire (50%)

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

68 Autocuiseur (50%)

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

69 Hotte (50%)

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérifier le bon fonctionnement.

Equipement mobilier du logement

70 Au moins une séparation partielle au delà de 2 personnes (coin montagne ou rideau ou claustra ou décrochement ...)

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Claustra : Cloison légère de faible hauteur, souvent ajourée.

Coin montagne : coin cabine sans fenêtre composé de 2 lits superposés distinct de la chambre principale séparé ou non par une porte.

71 Séparation par porte au delà de 2 personnes

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

72 Table et assises en fonction de la capacité d'accueil du logement

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Assise : Chaise ou tabouret ou fauteuil.

73 Le séjour doit être équipé d'un canapé ou de fauteuils et table basse (mobilier coordonné)

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Mobilier coordonné : visuellement homogène.

74 Miroir ; Miroir en pied pour la catégorie 5 étoiles

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

Equipement électrique du logement

75 Présence dans chaque pièce de deux points lumineux (hors toilettes)

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

76 Nombre de prise(s) de courant libres

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

Précisions du tableau de classement des villages de vacances :

Méthodologie d'évaluation : /

Constat visuel et comptage.

77 Nombre minimal de prises libres dans le logement majoré + 2 prises (au minimum une prise vers la table)

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel et comptage.

Coin repos ou chambre(s) (les critères s'appliquent au logement ou la ou les chambre(s) supplémentaire(s))

Rangement

78 Linéaire (en cm) de rangements par chambre ou coin repos

1*	2*	3*	4*	5*
100	120	160	185	200

Précisions du tableau de classement des villages de vacances :

Somme des linéaires penderie et rayonnages.

Méthodologie d'évaluation :

Mesure des linéaires.

79 Majoration des minima en linéaires de rangement

Précisions du tableau de classement des villages de vacances :

Pour être comptabilisée, la majoration des linéaires doit être d'au moins 30 cm.

Méthodologie d'évaluation :

Mesure des linéaires.

80 Penderie ou partie penderie obligatoire

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

Literie

81 Respect des dimensions minimales suivantes des lits dans 100 % des logements

Précisions du tableau de classement des villages de vacances :

Dimension minimale du lit single soit 0,80 x 1,90

Dimension minimale du lit double soit 1,40 x 1,90

Dans les villages 1*, une largeur de 130 cm est tolérée pour les banquettes-lit installées dans le séjour. Une largeur de 70 cm est tolérée dans le cas des lits escamotables

Méthodologie d'évaluation :

Mesure des dimensions de la literie selon l'échantillonnage prévu en partie 2.

82 Dimension minimale de la literie majorée

Précisions du tableau de classement des villages de vacances :

Lits simples 90 cm, lits doubles 160 cm dans 50% des logements.

Méthodologie d'évaluation :

Mesure des dimensions de la literie selon l'échantillonnage prévu en partie 2.

83 Oreiller et/ou couverture supplémentaire à la demande

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Pendant les horaires d'ouverture de la réception.

84 Présence d'un support en tête de lit par personne

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

Linge de lit et de toilette

85 Draps fournis

Précisions du tableau de classement des villages de vacances :

Gratuit ou payant en 2 et 3*; gratuit en 4 et 5*.

Méthodologie d'évaluation :

Vérification des informations données aux clients.

86 Lits faits à l'arrivée

Précisions du tableau de classement des villages de vacances :

En formule pension : obligatoire et gratuit

Méthodologie d'évaluation :

Vérification des informations données aux clients.

87 Présence de linge de toilette en quantité suffisante (gratuit ou payant)

Précisions du tableau de classement des villages de vacances :

Gratuit ou payant en 2 & 3*; gratuit en 4 & 5*.

Méthodologie d'évaluation :

Si le logement est préparé vérifier le nombre de serviettes en fonction de la capacité d'accueil du logement.

88 Possibilité d'obtenir du linge de toilette supplémentaire (gratuit ou payant)

Précisions du tableau de classement des villages de vacances :

Gratuit ou payant

Méthodologie d'évaluation :

Pendant les horaires d'ouverture de la réception.

89 Si présent le linge de lit et de toilette est propre et en bon état

Précisions du tableau de classement des villages de vacances :

Non applicable en 1* si les linges de lit et de toilette sont absents

Méthodologie d'évaluation :

Un kit (linge de lit et linge de toilette) par type de logement doit être vérifié.

Equipement électrique

90 Eclairage général de la chambre en bon état

Précisions du tableau de classement des villages de vacances :

Méthodologie d'évaluation :

Vérifier le bon fonctionnement de l'éclairage.

91 Eclairage en tête de lit avec interrupteur indépendant

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérifier le bon fonctionnement de l'éclairage.

92 Prise de courant libre près du lit

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

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.

93 Interrupteur éclairage central près du lit (va-et-vient)

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérifier le bon fonctionnement de l'éclairage.

Sanitaires et salle d'eau

94 Présence de sanitaires comprenant au minimum : douche ou baignoire, WC, lavabo, robinet mélangeur, point lumineux

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérifier le bon fonctionnement de l'éclairage.

95 Patères (au minimum 2)

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérifier la fixation des patères.

96 Poubelle fermée

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

97 1 prise de courant pour un rasoir ou une prise libre dans la salle d'eau

Précisions du tableau de classement des villages de vacances :

Si pour des raisons de sécurité la prise est absente dans la salle de bain, le critère est validé s'il existe une prise près d'un miroir dans le logement ou une prise libre près de l'entrée de la salle d'eau et que l'on peut se voir dans le miroir en se rasant.

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

98 Une salle d'eau privative supplémentaire dans les logements de plus de 7 personnes

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

Pour les critères 99 à 107 l'équipement doit être constaté ; il faut comparer le prédiagnostic avec l'échantillon. Au besoin demander à visiter des logements supplémentaires comme indiqué en partie 2.

99 Existence d'une douche et d'une baignoire séparées dans 100% des logements

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

100 2 points lumineux dont 1 sur lavabo (50% pour 1-2-3-4 étoiles & 100% pour 5 étoiles)

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

101 Sèche-cheveux (50%)

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

102 Robinet mitigeur (50%)

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

103 Porte serviette chauffant (50%)

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

104 Pare-douche (50%)

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Rideau non accepté. Constat visuel et comptage.

105 Miroir de plus de 0,50 m² (50%)

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel et mesure.

106 Tablette (50%)

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

107 Espaces de rangement (hors tablette) (50%)

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

108 WC séparé de la salle d'eau privative pour les logements au-delà de 5 personnes

Précisions du tableau de classement des villages de vacances :

Points acquis si deuxième sanitaire complet (salle d'eau et WC) dans le logement.

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

109 WC séparé de la salle d'eau privative pour les logements au-delà de 4 personnes

Précisions du tableau de classement des villages de vacances :

Les points ne se cumulent pas avec la ligne précédente.

Points acquis si le deuxième sanitaire est complet (1 salle d'eau avec WC) dans le logement.

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

Restaurant : Non applicable si absent

110 Présence d'un restaurant

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

111 Système de rafraîchissement d'air dans la (les) salle(s) de restauration

Précisions du tableau de classement des villages de vacances :

Ce critère devient optionnel en catégorie 5* si l'absence de système de climatisation est justifiée par le climat.

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

112 Les horaires de tous les services, la carte ou menus et les prix sont affichés

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

MODULE FORMULE PENSION

113 Surface minimum globale (sanitaires non compris)

Possibilité de surfaces non conformes inférieures de 15% dans 20% des logements

	1*	2*	3*	4*	5*
Chambre à 1 pers.	8	8	9	11	18
Chambre à 2 pers.	9	9	10	12	20
Chambre à 3 pers.	10	11	12	14	22
Chambre à 4 pers.	13	14	15	17	24

Au delà + 2m² par personne supplémentaire

Précisions du tableau de classement des villages de vacances :

Méthodologie d'évaluation :

Mesures à rapprocher du prédiagnostic.

114 Surface globale majorée de 10% dans au moins 50% des logements (hors sanitaires)

Précisions du tableau de classement des villages de vacances :

Méthodologie d'évaluation :

Bonification de 1 point par tranche complète de 10 % de surface de logement hors sanitaires (selon la catégorie) dans au moins 50% des logements. La bonification est plafonnée à 5 points.

115 Terrasse privée, balcon ou loggia (2m²) ou jardin privatif (5m²) (50% de l'ensemble des chambres)

Précisions du tableau de classement des villages de vacances :

Méthodologie d'évaluation :

Mesure et comptage.

Equipement de la chambre

116 Au moins une séparation partielle au delà de 2 personnes (coin montagne ou rideau ou claustra ou décrochement ...)

Précisions du tableau de classement des villages de vacances :

2 et 3 étoiles : dans 80% des logements les espaces de sommeil sont séparés partiellement ou par une porte.

Méthodologie d'évaluation :

Claustra : Cloison légère de faible hauteur, souvent ajourée.

Coin montagne : coin cabine sans fenêtre composé de 2 lits superposés distinct de la chambre principale séparé ou non par une porte.

117 Séparation par porte au delà de 2 personnes

Précisions du tableau de classement des villages de vacances :

4 étoiles : dans 80% des logements les espaces de sommeil sont séparés par une porte

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

118 Assises (autre que le lit) (80%)

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

1 assise en 1 et 2 étoiles, 2 assises en 3, 4 et 5 étoiles

Méthodologie d'évaluation :

Assise : Tabouret ou chaise ou fauteuil ; si canapé deux places compter deux assises.

119 Un bureau ou plan de travail avec assise (80%)

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel et comptage.

120 Présence d'une tablette de chevet ou tabouret tête de lit par personne

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

121 Miroir ; Miroir en pied pour la catégorie 5 étoiles

Précisions du tableau de classement des villages de vacances :

Miroir en pied pour la catégorie 5 étoiles"

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

Equipement électrique

122 Eclairage général du logement en bon état

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérifier le fonctionnement.

123 Présence dans chaque pièce de deux points lumineux (hors toilettes)

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérifier le fonctionnement.

124 Eclairage en tête de lit avec interrupteur indépendant

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérifier le fonctionnement.

125 Nombre de prise(s) de courant libre(s)

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

126 Prise de courant libre près du lit

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

127 Interrupteur éclairage central près du lit (va-et-vient)

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérifier le fonctionnement.

Rangement

128 Linéaire de rangements par coin repos ou chambre en cm

1*	2*	3*	4*	5*
100	120	160	185	200

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

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

129 Majoration des minima en linéaires de rangement

Précisions du tableau de classement des villages de vacances :

Majoration de 1 point par 30 cm de linéaire supplémentaire et plafonné à 5 points

Méthodologie d'évaluation :

Mesures à comparer avec ce qui est déclaré dans le prédiagnostic.

130 Penderie ou partie penderie obligatoire

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

Literie

131 Respect des dimensions minimales suivantes des lits dans 100 % des chambres

Précisions du tableau de classement des villages de vacances :

Dimension minimale du lit single soit 0,80 x 1,90 cm

Dimension minimale du lit double soit 1,40 x 1,90 cm

Dans les villages 1 étoile, une largeur de 130 cm est tolérée pour les banquettes-lits installées dans le séjour.

Méthodologie d'évaluation :

Une largeur de 70 cm est tolérée dans le cas des lits escamotables. Mesurer les dimensions de la literie.

132 Dimension minimale de la literie majorée :

Précisions du tableau de classement des villages de vacances :

Lits simples 90 cm, lits doubles 160 cm. Dans 50% des chambres au minimum

Méthodologie d'évaluation :

Mesurer les dimensions de la literie.

133 Oreiller et/ou couverture supplémentaire à la demande

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Pendant les horaires d'ouverture de la réception. Vérifier les informations données aux clients.

Linge de lit et de toilette

134 Draps fournis gratuitement

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérifier les informations données aux clients.

135 Lits faits à l'arrivée, gratuitement

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Obligatoire de 2 à 5*. Vérifier les informations données aux clients.

136 Produits d'accueil (savon, gel, shampoing...)

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

137 Présence de linge de toilette en quantité suffisante (gratuit ou payant)

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Pendant les horaires d'ouverture de la réception.

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel ou constat des stocks.

138 Possibilité d'obtenir du linge de toilette supplémentaire (gratuit ou payant)

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Pendant les horaires d'ouverture de la réception.

139 Si présent le linge de lit et de toilette est propre et en bon état

Précisions du tableau de classement des villages de vacances :

Non applicable en 1 étoile si le linge de lit et de toilette sont absents

Méthodologie d'évaluation :

Vérification d'un kit (linge de lit et linge de toilette) par type de logement.

Sanitaires et salle d'eau

140 Equipement des logements en sanitaires privatifs, comprenant obligatoirement : douche ou baignoire, WC, lavabo, robinet mélangeur, eau chaude et froide 24h / 24, point lumineux

Précisions du tableau de classement des villages de vacances :

75% des logements sont équipés en 2*, 100% des logements équipés en 3, 4 & 5*.

En 1 étoile si le critère est validé dans 75% des chambres il faut alors considérer le critère comme pour les 2*.

En 1 et 2 étoiles si le critère est validé dans 100% des chambres alors comptabiliser le critère 140 et mettre en non applicable les critères 141 & 142.

Méthodologie d'évaluation :

Vérifier le fonctionnement des points lumineux.

141 Salles de bains ou de douches communes

Précisions du tableau de classement des villages de vacances :

Une pour 10 logements ne disposant pas de salles de bains ou douches particulières avec au minimum une par étage. Les salles de bains ou de douches communes comprennent obligatoirement : douches ou baignoires, lavabos, robinets mélangeurs, eau chaude et froide 24h / 24h, point lumineux. Sanitaires privatifs à partir de 3*

Méthodologie d'évaluation :

Vérifier le fonctionnement des points lumineux.

142 WC communs : un pour 10 logements ne disposant pas de WC privés, avec un minimum d'un par étage NA WC privatifs à partir de 3*

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

143 Les sanitaires comprennent au minimum : douche ou baignoire, WC, lavabo, robinet mélangeur, point lumineux

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

144 Patères (au minimum 2)

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérifier la fixation des patères.

145 Poubelle fermée propre et en bon état

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

146 1 prise de courant rasoir ou prise libre dans le logement près d'un miroir ou prise à l'extérieur de la salle d'eau pour raison de sécurité

Précisions du tableau de classement des villages de vacances :

Si pour des raisons de sécurité la prise est absente dans la salle de bain, le critère est validé s'il existe une prise près d'un miroir dans le logement ou une prise libre près de l'entrée de la salle d'eau et que l'on peut se voir dans le miroir en se rasant.

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

147 Existence d'une douche et d'une baignoire séparées dans 100% des chambres.

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

148 2 points lumineux dont 1 sur lavabo (50% pour 1-2-3-4 étoiles & 100% pour 5 étoiles)

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérifier le fonctionnement des points lumineux.

149 Sèche-cheveux (50%)

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

150 Robinet mitigeur (50%)

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

151 Porte serviette chauffant (50%)

Précisions du tableau de classement des villages de vacances :

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

152 Pare-douche (50%)

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

153 Miroir de plus de 0,50 m² (50%)

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel et mesure.

154 Tablette (50%)

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

155 Espaces de rangement (hors tablette) (50%)

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

Espace de restauration

156 Présence d'un espace de restauration intérieur spécifique : les murs plafonds, huisseries et ouvrants sont propres et en bon état

Précisions du tableau de classement des villages de vacances :

Hors salle de réunion ou d'animation

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

157 Service de restauration en extérieur (espace de restauration dédié, avec mobilier adapté, propre, en bon état et coordonné)

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Adapté : Mobilier extérieur spécifique. Coordonné : Le mobilier est homogène.

158 Aménagement de la salle : capacité des tables variée (2, 4, 6 ou 8 couverts)

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Les tables sont organisées avec des capacités d'accueil variables.

159 Présence de chaises hautes, rehausseurs

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel ou questionnement du responsable.

160 Menu ou carte affiché à l'entrée du restaurant

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

161 Mise en place des tables : les assiettes, couverts, verres, nappes et serviettes sont propres et en bon état

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Consommables propres (nappes et serviettes). Les tables doivent être propres et stables.

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel.

162 Un room service est disponible

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérifier les indications dans le dossier d'information ou les affichages.

163 Petit déjeuner respectant le nombre de gammes de produits

Nombre de gammes minimales de produits au petit déjeuner

1*	2*	3*	4*	5*
4	6	8	10	12

Présence minimale d'un produit par gamme.

Précisions du tableau de classement des villages de vacances :

Détail des gammes : boissons chaudes / jus de fruits / fruits frais / céréales / produits laitiers (yaourts, fromage blanc) / fromage / pain / viennoiseries, brioches / charcuterie / beurre / confitures / pâte à tartiner / miel.

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place.

164 Petit-déjeuner dépassant le seuil de la gamme de produits

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place.

Déjeuner et/ou diner

165 Ouverture du restaurant 7 jours sur 7

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Une exception est acceptée pour le déjeuner les jours d'arrivées et de départs

Méthodologie d'évaluation :

Vérifier les informations données aux clients.

166 Déjeuner et/ou diner dont plat de substitution : nombre minimal de plats chauds proposés

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

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérifier la carte ou le menu.

167 Déjeuner et/ou diner : nombre minimal de plats chauds proposés majoré

Un plat en 1, 2, 3, 4 étoiles et deux plats en 5 étoiles.

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérifier la carte ou le menu.

168 Service de boissons, avec au minimum un service de boissons de catégorie 1

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérifier la carte ou le menu.

169 Service de boissons de toutes catégories

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérifier la carte ou le menu.

Pique-nique

170 Service pique-nique à la demande

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérifier le dossier d'informations ou l'affichage.

Propreté et état des équipements - Formule pension et/ou location

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 logements 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).

171 Les extérieurs doivent être propres et en bon état

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Ce critère est réputé acquis si le village ne dispose pas d'extérieurs.

Les extérieurs concernent, quand ils existent :

- les façades & toitures

La vérification comprend l'examen de la façade, les toitures, les portes, fenêtres et éclairages.

Etat : 1 : Insuffisant (par ex. : pierre rongée, besoin de ravalement...) - 2 : Moyen (par ex. : huisseries dégradées...) - 3 : Bien - 4 : Excellent

Propreté : 1 : Insuffisant (par ex. : façade noircie par la pollution...) - 2 : Moyen - 3 : Bien - 4 : Excellent

- les espaces verts, la terrasse, le mobilier de jardin si présent

La vérification comprend l'examen du jardin / du parc et de la terrasse.

Faire un tour complet des extérieurs et relever le niveau général de propreté et d'entretien.

Etat : 1 : Insuffisant (par ex : mobilier de terrasse cassé, rouillé...) - 2 : Moyen (par ex. : le jardin n'est pas régulièrement entretenu -non désherbé, pas taillé... le mobilier de terrasse est vieux et usagé, les coussins sont tâchés et délavés) - 3 : Bien (bon état général avec des améliorations marginales à apporter) - 4 : Excellent

Propreté : 1 : Insuffisant (par ex. : déchets, mobilier de terrasse sale...) - 2 : Moyen (par ex. : feuilles non ramassées...) - 3 : Bien - 4 : Excellent

- **la piscine** : Dès lors qu'elle est en pleine terre, la piscine doit au moins faire 8*4 m.

Etat : 1 : Insuffisant (par ex. : abords directs non entretenus...) - 2 : Moyen - 3 : Bien - 4 : Excellent

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

- **les chemins d'accès**

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

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

- **les enseignes et la signalétique**

Etat : 1 : Insuffisant (par ex. : signalétique mal fixée, rouillée...) - 2 : Moyen (par ex : signalétique délavée, ...) - 3 : Bien - 4 : Excellent

Propreté : 1 : Insuffisant (par ex. : signalétique sale, caractères non visibles...) - 2 : Moyen - 3 : Bien - 4 : Excellent

- **les éclairages extérieurs**

Etat : 1 : Insuffisant (par ex. : éclairage hors de fonctionnement, éclairage mal fixé...) - 2 : Moyen (par ex : une ampoule hors service, ...) - 3 : Bien - 4 : Excellent

Propreté : 1 : Insuffisant (par ex. : présence de moisissures, éclairage sale...) - 2 : Moyen (par ex : support de l'éclairage poussiéreux...) - 3 : Bien - 4 : Excellent

- **les portes et fenêtres**

Etat : 1 : Insuffisant (par ex. : fenêtre fermant mal, peinture craquelée...) - 2 : Moyen (par ex : peinture légèrement écaillée...) - 3 : Bien - 4 : Excellent

Propreté : 1 : Insuffisant (par ex. : vitres sales...) - 2 : Moyen (par ex : vitres avec un voile de poussière, ternes...) - 3 : Bien - 4 : Excellent

- **les barrières ou murs de clôture si présents**

Etat : 1 : Insuffisant (par ex. : peinture craquelée...) - 2 : Moyen (par ex : présence de moisissures, ...) - 3 : Bien - 4 : Excellent

Propreté : 1 : Insuffisant (par ex. : tags non effacés...) - 2 : Moyen (par ex : coulures le long du mur...) - 3 : Bien - 4 : Excellent

- **le parking ou le garage**

Etat : 1 : Insuffisant (par ex. : sol avec des trous, éclairage très insuffisant...) - 2 : Moyen (par ex : surface du sol non plane...) - 3 : Bien - 4 : Excellent

Propreté : 1 : Insuffisant (par ex. : déchets présents sur le sol, tâche(s) d'huile(s)...) - 2 : Moyen (par ex : séparation des emplacements partiellement effacées...) - 3 : Bien - 4 : Excellent

172 Installations et équipements des parties communes et des équipements spécifiques propres et en bon état

Précisions du tableau de classement des villages vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Les parties communes concernent, quand elles existent :

- l'ensemble des murs, plafonds, huisseries et ouvrants des parties communes est propre et en bon état (hall de réception, bar, salle(s), salon(s), salle de petit déjeuner, espace bar...)
- l'ensemble des équipements des parties communes : sièges, porte-revues; ascenseurs si présents ; téléviseur etc...,
- l'ensemble des équipements spécifiques.

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

173 Sanitaires communs propres et en bon état

Précisions du tableau de classement des villages vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Etat : 1 : Insuffisant (par ex. : lavabo ébréché, joints noircis...) - 2 : Moyen - 3 : Bien - 4 : Excellent

Propreté : 1 : Insuffisant (par ex. : toilettes entartées, robinetterie entartrée...) - 2 : Moyen - 3 : Bien - 4 : Excellent

174 L'ensemble des murs, plafonds, huisseries et ouvrants du logement est propre et en bon état

Précisions du tableau de classement des villages vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Etat : 1 : Insuffisant (par ex. : vernis des huisseries écaillés, plafonds fissurés, lézardes dans les murs...) - 2 : Moyen (peintures défraîchies...) - 3 : Bien - 4 : Excellent

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

175 Tous les équipements de la cuisine ou du coin cuisine sont propres et en bon état

Précisions du tableau de classement des villages vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Etat : 1 : Insuffisant (par ex. : plan de travail abîmé, placards ne fermant pas correctement, tiroirs qui se bloquent...) - 2 : Moyen - 3 : Bien - 4 : Excellent

Propreté : 1 : Insuffisant (par ex. : évier jauni, plan de travail incrusté de salissures, hotte non dégraissée...) - 2 : Moyen - 3 : Bien - 4 : Excellent

176 Les équipements et mobiliers de tout le logement sont propres et en bon état

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Methodologie d'évaluation :

Constat visuel dans tous les logements contrôlés (l'espace comprend le contrôle de l'espace d'habitation pour le client à savoir : la/les pièces de vie – la ou les chambre(s), le séjour et la salle de bain). Les murs, les sols, le mobilier, les équipements sont contrôlés ainsi que l'état de fonctionnement des équipements électriques. Examiner les plinthes, les rideaux, les angles, les vitres, sous et sur les meubles. Dans le cas des villages de vacances 1 ou 2* pour les sanitaires communs, l'état et la propreté de ces équipements sont englobés par ce critère.

Pour être validé, le niveau requis pour l'état et le niveau requis pour la propreté doivent être atteints. La note obtenue est la moyenne des évaluations effectuées pour l'état et la propreté de l'équipement dans chacun des logements inspectés, dont l'échantillonnage respecte les règles définies dans la deuxième partie du présent guide de contrôle.

Etat : 1 : Insuffisant (par ex. : vernis craquelé, mobilier / équipement cassé, usagé, lino troué ou endommagé, traces d'humidité, joints noircis dans la salle de bain ...) - 2 : Moyen (par ex. : tapisseries, moquettes passées, grandes tâches visibles - le mobilier est usagé et non entretenu ou restauré 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 (toiles d'araignée, insectes, très poussiéreux...) - 2 : Moyen (traces de poussières apparentes...) - 3 : Bien - 4 : Excellent

177 L'ensemble de la literie est propre, en bon état et protégée (sous-taie pour les oreillers et alèses pour les matelas), le linge de lit est propre et en bon état

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Methodologie d'évaluation :

La méthode à adopter est la suivante : évaluer la literie avec la main ou en s'asseyant dessus. En cas de doute, chambre humide, poussiéreuse, procéder à la vérification du matelas.

Vérifier sous le lit également. La note obtenue est la moyenne des évaluations effectuées pour l'état et la propreté de l'équipement dans chacun des logements inspectés, dont l'échantillonnage respecte les règles définies dans la deuxième partie du présent guide de contrôle.

Etat : 1 : Insuffisant (par ex : matelas vieux, lattes absentes...) - 2 : Moyen (par ex : literie bruyante) - 3 : Bien - 4 : Excellent

Propreté : 1 : Insuffisant (par ex. literie sale...) - 2 : Moyen (par ex. moutons...) - 3 : Bien - 4 : Excellent

S'il n'y a pas de protection (alèse et/ou sous-taie) le critère n'est pas validé.

178 L'ensemble des équipements électriques du logement est propre et en bon état

Précisions du tableau de classement des villages vacances : /

Methodologie d'évaluation :

Etat : 1 : Insuffisant (par ex. : luminaires mal fixés, abat-jours ...) - 2 : Moyen - 3 : Bien - 4 : Excellent

Propreté : 1 : Insuffisant (par ex. : rideaux noircis ou poussiéreux, luminaires poussiéreux ...) - 2 : Moyen - 3 : Bien - 4 : Excellent

179 Tous les équipements de la salle d'eau sont propres et en bon état

Précisions du tableau de classement des villages vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Etat : 1 : Insuffisant (par ex. : lavabo ébréché, miroir rayé, joints de la douche noircis...) - 2 : Moyen - 3 : Bien - 4 : Excellent

Propreté : 1 : Insuffisant (par ex. : toilettes entartées, robinetterie entartrée...) - 2 : Moyen - 3 : Bien - 4 : Excellent

180 L'ensemble des équipements sportifs et de loisirs est propre et en bon état

Précisions du tableau de classement des villages vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Etat : 1 : Insuffisant (par ex. : terrain de jeux avec des trous, filets de tennis abimés...) - 2 : Moyen - 3 : Bien - 4 : Excellent

Propreté : 1 : Insuffisant (par ex. : terrain de jeux enfants encombrés de détritrus...) - 2 : Moyen - 3 : Bien - 4 : Excellent

Chapitre 2 - Services au Client

2.1 Qualité et fiabilité de l'information client

181 Mise à disposition du présent tableau de classement ou de son résumé sur demande

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Demande d'accès au tableau de classement.

182 Existence et utilisation d'un support d'information commerciale au choix et mentionnant le niveau de classement

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel. Le support d'information commerciale est papier ou numérique. Ce critère est automatiquement acquis si le critère 187 est validé.

183 Support d'information commerciale dans une langue étrangère

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel - Les points se cumulent avec la ligne précédente. Ce critère est automatiquement acquis si le critère 187 est validé.

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

Précisions du tableau de classement des villages de vacances :

Les points se cumulent avec la ligne précédente

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel - Les points se cumulent avec la ligne précédente.

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

Précisions du tableau de classement des villages de vacances :

Les points se cumulent avec la ligne précédente.

Méthodologie d'évaluation :

Constat visuel - Les points se cumulent avec la ligne précédente.

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

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

La vérification de ce critère, selon la nature des informations données dans le document, est à mettre en correspondance avec les pratiques effectives de l'établissement. Il est validé si ce qui est indiqué est effectivement pratiqué.

187 Existence d'un site internet en 2 langues

Précisions du tableau de classement des villages de vacances :

Dont la langue française.

Méthodologie d'évaluation :

Vérification avant la visite de l'existence d'un site internet en 2 langues dont la langue française.

Accueil téléphonique

188 Réponse dans un délai de 5 sonneries pendant les heures d'ouverture de l'accueil

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Ce critère est vérifié lors d'un appel avant l'inspection, charge à l'établissement de prouver *a posteriori* toute impossibilité technique ne lui ayant pas permis de répondre au téléphone (ligne coupée...)

189 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

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Ce critère est vérifié lors d'un appel avant l'inspection. Lorsqu'il n'y a pas de possibilité de le constater, à vérifier lors du contrôle sur place.

190 La réservation numérique est possible sur le site de l'organisme gestionnaire

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

A vérifier lors de la réservation mystère. Vérification à compléter par un examen des outils de communication de l'établissement et par un entretien avec le responsable.

Réception et Accueil sur site**191 Respect de la présence minimale pour l'accueil****Amplitude d'ouverture moyenne journalière de l'accueil, pendant les vacances scolaires, hors jours d'arrivée.**

	1*	2*	3*	4*	5*
Formule pension	5 h	6 h	6 h	10 h	11 h
Formule locative	3 h	4 h	5 h	6 h	7 h

Si l'établissement propose les 2 formules l'amplitude qui s'applique est celle de la formule pension.

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place des horaires indiqués aux clients.

192 Majoration de l'amplitude minimale d'ouverture journalière de l'accueil, pendant les vacances scolaires, hors jours d'arrivée

Précisions du tableau de classement des villages de vacances :

Au moins 1h supplémentaire.

Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place des horaires indiqués aux clients.

193 Les informations utiles (tarif, prix, services, horaires, moyens de paiement acceptés) sont présentes, de façon lisible et visible, sur un support adapté propre et en bon état

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place des horaires indiqués aux clients et de leur cohérence.

Compétences et services en réception**194 Accompagnement au logement**

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérification de la procédure d'accueil ; à rapprocher du prédiagnostic.

195 Un état des lieux est programmé à l'arrivée et au départ du client

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérification de la procédure d'accueil ; à rapprocher du prédiagnostic.

196 Rafraîchissement offert à l'arrivée ou pot de bienvenue

Précisions du tableau de classement des villages de vacances :

Méthodologie d'évaluation :

Vérification de la procédure d'accueil ; à rapprocher du prédiagnostic.

197 Réunion d'accueil

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérification de la procédure d'accueil ; à rapprocher du prédiagnostic.

198 Dossier d'accueil gratuit comprenant des informations sur le village de vacances et des informations pratiques et touristiques

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Examen d'un dossier.

199 La découverte de la région est valorisée par la mise à disposition du client de la documentation régionale et des informations touristiques écrites et orales (circuits touristiques, randonnées, visites/distractions culturelles...)

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérifier les informations données aux clients.

200 Prise en charge des bagages sur demande du client

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérification de la procédure d'accueil ; à rapprocher du prédiagnostic.

201 Mise à disposition d'un questionnaire de satisfaction pour les clients

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place. Enquête format papier ou numérique.

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

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérifier le traitement des réclamations écrites et les réponses apportées. Le critère est validé s'il existe une gestion centralisée.

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

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place.

204 Personnel pratiquant une langue étrangère en plus du français

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place.

205 Personnel pratiquant deux langues étrangères dont l'anglais

Précisions du tableau de classement des villages de vacances :

Les points se cumulent avec la ligne précédente.

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place.

206 Personnel pratiquant trois langues étrangères dont l'anglais

Précisions du tableau de classement des villages de vacances :

Les points se cumulent avec la ligne précédente.

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place.

207 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 villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

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

Equipements complémentaires, autres services

208 Prêt ou location de matériel pour bébés : lit pliant, chaise bébé, baignoire bébé

Précisions du tableau de classement des villages de vacances :

Méthodologie d'évaluation :

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

209 Ménage en cours ou en fin de séjour (prestation gratuite ou payante)

Précisions du tableau de classement des villages de vacances :

Prestation gratuite ou payante

Méthodologie d'évaluation :

Vérifier les informations données aux clients.

210 Boutique (produits de 1^{ere} nécessité) ou point de vente de plats chauds ou service de livraison de repas proposé sur le village de vacances

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place.

Services d'animations - Période de vacances scolaires

211 Nombre de critères d'animations adultes ou enfants à cumuler en période de vacances scolaires (sur 10 critères obligatoires d'animation existants n°212 à 227)

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

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Le critère est validé si le nombre de critères obligatoires d'animations demandées (212 à 227) est validé.

Animations adultes

212 Fréquence des animations générales : minimum 4 jours par semaine (minimum de 2 heures d'animations dans une journée), hors soirées

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Exemple : animations le lundi, mardi, jeudi et vendredi, de 11h à 12h et de 15h à 16h dans la même journée

213 Nombre d'heures d'animations par semaine (animations variées, gratuites et encadrées), hors soirées

1*	2*	3*	4*	5*
10h	10h	12h	12h	12h

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Travailler à partir des informations données aux clients.

214 Nombre minimal d'heures d'animations adultes / semaine hors soirées majoré

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Au moins 2h supplémentaires.

Méthodologie d'évaluation :

Travailler à partir des informations données aux clients.

215 Animations de soirées : minimum 3 animations de soirées par semaine

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Travailler à partir des informations données aux clients.

216 Plus de 3 soirées adultes animées par semaine

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Travailler à partir des informations données aux clients.

217 Horaires d'ouverture du bar (si existant)

1*	2*	3*	4*	5*
2h	4h	5h	6h	6h

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Travailler à partir des informations données aux clients.

218 Amplitude de l'ouverture du bar majorée

Précisions du tableau de classement des villages de vacances :

Au moins 1h supplémentaire.

Méthodologie d'évaluation :

Travailler à partir des informations données aux clients.

219 Nombre minimal d'activités de découverte de la région par semaine (exemple : visites, balades pédestres, randonnées accompagnées, excursions...)

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

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Travailler à partir des informations données aux clients.

Animation enfants**220 Amplitude de fonctionnement des clubs d'au moins 6 semaines par an**

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

A rapprocher du prédiagnostic.

221 Programme d'animations varié, encadré par un personnel qualifié

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Deux animations différentes par jour d'animation minimum.

Méthodologie d'évaluation :

Animations variées : plusieurs types d'animations doivent être proposées pendant la semaine.

Personnel qualifié : 80% des animateurs sont diplômés BAFA ou équivalent, ou diplôme d'encadrement sportif ou loisirs. Vérifier la copie des diplômes.

222 Amplitude de tranches d'âge prise en charge gratuitement en clubs

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Au minimum en années :

1*	2*	3*	4*	5*
4 années	4 années	6 années	8 années	10 années

Méthodologie d'évaluation :

Travailler à partir des informations données aux clients. Toutes les animations ne sont pas forcément concernées. Cela peut être en 1* de 8 à 10 ans et de 12 à 14 ans ou de 8 à 12 ans.

223 Amplitude minimale de tranches d'âges prises en charge dans les clubs enfants majorée

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Au moins 2 années supplémentaires.

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place.

224 Nombre de demi-journées d'animations enfants par semaine (veillées incluses)

1*	2*	3*	4*	5*
4	4	6	8	8

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Travailler à partir des informations données aux clients. La veillée compte pour une demi-journée.

225 Nombre minimal de demi-journées d'animations enfants par semaine (veillées incluses) majoré

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Au moins 1 demi-journée supplémentaire.

Méthodologie d'évaluation :

Travailler à partir des informations données aux clients.

226 Existence d'au moins un local spécifique pour l'animation enfant, aménagé et équipé de matériel de jeux adapté et de qualité

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place.

Adapté : Le matériel proposé est cohérent avec l'âge des enfants accueillis. Qualité : Le matériel est en bon état.

227 Deux clubs enfants maximum par local d'animation enfants

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place. Vérifier par rapport au programme de la dernière saison.

Pré-diagnostic : conserver les programmes sur 15 jours, à rapprocher du déclaratif.

Services d'animations - Hors période de vacances scolaires

228 Nombre de critères d'animations adultes et/ou enfants à cumuler hors période de vacances scolaires (sur 10 critères d'animations existants n°212 à 227)

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

Précisions du tableau de classement des villages de vacances :

Méthodologie d'évaluation :

Travailler à partir des informations données aux clients.

Chapitre 3 - Accessibilité et développement durable

Accessibilité aux personnes handicapées et/ou à mobilité réduite

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

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Examen des supports d'information. Lorsqu'un village de vacances n'est pas équipé de logements 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 de logements PMR.

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

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

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.

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

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

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

232 Mise à disposition d'une boucle magnétique portative

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

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.

233 Mise à disposition d'un fauteuil roulant

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place.

234 Cartes clés avec repères tactiles

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Porte clé avec repère tactile toléré. Constat sur place.

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

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place.

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

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place.

237 Mise à disposition de réveils lumineux ou vibreurs

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place.

238 Installation de mains courantes dans tous les couloirs

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Sauf risque d'entraver le bon fonctionnement des portes

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place.

Environnement et développement Durable

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

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

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 Clef 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 Clef Verte et de l'Ecolabel Européen Hébergement Touristique.

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

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

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 Clef 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 Clef Verte et de l'Ecolabel Européen Hébergement Touristique.

241 Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe des déchets

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

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 Clef 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 Clef Verte et de l'Ecolabel Européen Hébergement Touristique.

242 Respecter au moins 3 des 10 critères énoncés ci-après

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Les critères sélectionnés pour valider le critère 242 ne donnent pas de points à la carte, les critères supplémentaires autres que ceux sélectionnés donnent des points.

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

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place.

244 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 villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place.

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

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

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.

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

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place complété d'un entretien. 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.

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

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

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 ; sauf 4 et 5 étoiles), installation de compteur individuel pour chaque logement.

248 Mise en œuvre d'au moins une mesure de gestion des déchets

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place de mise en place au minimum d'une mesure, complété d'un entretien ou présentation de factures. Parmi les plus courantes : mise en place de zone de compostage, compostage des déchets, pas de doses individuelles pour les petits déjeuners, aménagements et pratique du tri sélectif, entretien des bacs à graisse, pas d'usage de sacs plastiques jetables...

249 Utilisation de produits d'entretien et consommables respectueux de l'environnement pour les espaces communs

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Produits biodégradables et écolabellisés. Constat sur place.

250 Utilisation de produits d'accueil de salle de bain en conditionnement rechargeable

Précisions du tableau de classement des villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place.

251 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 villages de vacances : /

Méthodologie d'évaluation :

Vérification des factures et des éventuels certificats si certification BIO.

252 Des vélos sont mis à la disposition des hôtes (au minimum trois vélos sont proposés pour 50 hébergements)

Précisions du tableau de classement des villages de vacances :

Prêt ou location, en propriété ou convention avec un loueur local.

Méthodologie d'évaluation :

Constat sur place.

- PARTIE 2 -

Méthode de sélection et d'échantillonnage des logements inspectés

L'organisme évaluateur devra visiter un nombre de logement déterminé dans l'échantillonnage ci-dessous et selon les modalités suivantes :

- le nombre minimum de visites ne peut être inférieure au nombre de types de logement présents dans l'établissement et au moins un logement par type de logement doit être contrôlé (le nombre minimum de visites peut être supérieure à 5)
- l'échantillonnage du nombre de logement à visiter par type de logement de l'établissement se fera au prorata des types de logement présents dans l'établissement

Par ailleurs, l'organisme évaluateur accrédité a toute latitude pour sélectionner les logements de son choix dans ce cadre prédéfini.

Les conditions de refus du gérant pour visiter un logement peuvent être :

- a. Le logement est occupé par le client
- b. le logement est en cours de remise en propreté
- c. le logement 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 de logements prévu par la méthode d'échantillonnage, l'évaluateur pourra procéder à l'évaluation des logements 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 de logements 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 de logement du village de vacances (arrondi fixé au chiffre supérieur).

Enfin, le nom ou numéro des logements inspectés doit figurer dans la grille de contrôle.

Echantillonnage

Pour être validé, les surfaces et les équipements doivent être vérifiés dans :

Nb. de logements	Nb. de logements à contrôler
≤ 50	5
51 - 150	8
151 - 250	10
251 - 350	12
351 - 450	14
> 450	16

L'ensemble des pièces du logement doit être vérifié.

Si le taux d'équipement requis n'est pas constaté pour le parc du village, l'inspecteur pourra demander à en constater la présence dans d'autres logements. Pour se faire l'exploitant devra

lui indiquer des logements permettant de constater ces équipements. Le nombre de ces visites ne pourra dépasser celui de l'échantillonnage (ex : 5 logements à visiter dans l'échantillonnage ; 5 visites supplémentaires). Lors de ces visites supplémentaires seront contrôlés uniquement les équipements n'ayant pas permis de valider les critères dans le tableau de classement (ex : si l'évaluateur n'a pu constater l'équipement en cafetières il vérifiera uniquement ce critère lors des visites supplémentaires).

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.