

Les critères ont été validés par le Conseil d'Administration de Clévacances France le 15 juin 2011 et sont susceptibles de connaître des évolutions. L'hébergement sera évalué sur la base de ces critères, à l'issue de la visite conduite par le technicien départemental.

"Chambre d'hôtes Clévacances" :

La chambre d'hôtes a reçu une définition légale dans la Loi 2006-437 du 14 avril 2006 et son Décret 2007-1173 du 3 août 2007.

Les chambres d'hôtes sont des chambres meublées situées chez l'habitant en vue d'accueillir des touristes, à titre onéreux, pour une ou plusieurs nuitées, assorties de prestations.

L'activité de location de chambres d'hôtes est la fourniture groupée de la nuitée et du petit déjeuner. L'accueil est assuré par l'habitant. Maximum 5 chambres et 15 personnes par structure.

"Chambre Clévacances" :

La Chambre Clévacances est la fourniture de la nuitée et du petit déjeuner (servi par le propriétaire ou préparé par le client).

Elle est indépendante, et peut être située à une adresse différente de l'habitation du propriétaire ou du mandataire, au-dessus d'un restaurant ou d'une ferme auberge.

Si la structure permet l'accueil de plus de 15 personnes, elle devra respecter la réglementation en vigueur relative aux "Établissement Recevant du Public" (ERP).

La marque Clévacances ne prendra en compte que les structures dont la capacité maximale est de 9 chambres ou 25 personnes par structure.

Cette gamme "Chambre Clévacances" correspond à une appellation du label Clévacances, et ne doit pas être assimilée à une "Chambre d'hôtes".

RAPPEL :

Le niveau de confort 5 Clés est attribué par la Commission Qualité de Clévacances France, quel que soit le type d'hébergement, sur dossier présenté par le représentant territorial.

GRILLE DE LABELLISATION DES CHAMBRES D'HÔTES ET CHAMBRES CLÉVACANCES

Critère obligatoire à tous les niveaux de confort - A cocher si satisfait

On comptabilisera uniquement les points du niveau ou confort le plus élevé. Ex : état acceptable : 1pt, bon état : 2 pts, excellent état : 3 pts. Si excellent on compte 3 pts

Attention ! les points correspondant aux revêtements ne seront attribués que si les pièces sont indépendantes

Chambres, salles de bains, wc et équipement Hi-Fi =

- Renseigner une colonne par chambre, salle de bains, wc et équipement Hi-Fi
- La note correspond au nombre total de points divisé par le nombre de chambre, salle de bains, wc et équipement Hi-Fi (moyenne)

		Critères exigés selon niveau							PRECISIONS
1/ EXTERIEURS									
1.1	Signalétique	1	2	3	4	5	Cocher		
1.1.1	• La signalétique présente sur la façade du bâtiment accueillant les chambres doit être actualisée et apposée de façon visible et conforme à la charte graphique du réseau.	•	•	•	•	•	<input type="checkbox"/>		A valider lors de la visite de reclassement triennal
1.1.2	• Les tarifs (nuit, petit déjeuner, taxe de séjour si existante...) doivent être affichés pour chaque chambre et détaillés, à l'extérieur de la structure et à l'intérieur de la chambre conformément à la réglementation en vigueur.	•	•	•	•	•	<input type="checkbox"/>		
1.2	Accès, aspect, nuisances	1	2	3	4	5	Cocher		
1.2.1	• L'accès jusqu'à la structure est carrossable.	•	•	•	•	•	<input type="checkbox"/>		
1.2.2	• Les toitures, en bon état, sont recouvertes de matériaux traditionnels et utilisés dans l'environnement de la structure chambres.	•	•	•	•	•	<input type="checkbox"/>		
1.2.3	• Les façades sont en bon état et propres. Les abords du bâtiment sont propres et non encombrés.	•	•	•	•	•	<input type="checkbox"/>		
1.2.4	• Il n'y a pas de nuisances à proximité.	•	•	•	•	•	<input type="checkbox"/>		Nuisances telles que : aéroport, déchetterie, gare, ligne sncf, autoroute, route à forte circulation...
1.3	Stationnement	1	2	3	4	5	Points	Note	S'il existe, il est en rapport avec la capacité d'accueil (exemple : 5 places pour 5 chambres d'hôtes).
1.3.1	• A proximité de la structure						1		A moins de 300 mètres ou aide à l'arrivée et au départ pour le port des bagages.
1.3.2	• Parking privé à proximité de la structure						2		
1.3.3	• Parking privé sur terrain clos ou garage						3		
1.4	Etat du bâtiment	1	2	3	4	5	Points	Note	
1.4.1	• Etat acceptable	•					1		On veillera à l'entretien des façades (absence de lézarde, peinture récente), à l'état de la toiture (revêtement correspondant au style régional) et des volets (peinture). On refusera : fibrociment, tôle ondulée...
1.4.2	• Bon état		•	•			2		
1.4.3	• Excellent état				•	•	3		
1.5	Style architectural	1	2	3	4	5	Points	Note	
1.5.1	• Contemporain ou ancien restauré						1		
1.5.2	• Contemporain et de standing ou ancien restauré de caractère				•		2		Une restauration de caractère devra prendre en compte l'utilisation de matériaux nobles, le respect des principes d'architecture locale et/ou le respect de principes de construction respectueux de l'environnement
1.5.3	• Contemporain et de très grand standing ou ancien restauré de prestige					•	3		Maison d'architecte, villa design, conception exceptionnelle... ou caractère patrimonial vraiment identifié (château, hôtel particulier, pigeonnier, maison de maîtres...)

1.6	Type de structure	1	2	3	4	5	Points	Note	
1.6.1	• Appartement dans immeuble						1		
1.6.2	• Appartement dans maison ou hôtel particulier						2		
1.6.3	• Maison mitoyenne						2		
1.6.4	• Maison indépendante						3		
1.7	Environnement	1	2	3	4	5	Points	Note	
1.7.1	• L'environnement est agréable						1		
1.7.2	• L'environnement est très agréable				•		2		
1.7.3	• L'environnement est exceptionnel					•	3		Rare, original ou préservé
1.7.4	• Vue privilégiée sur l'environnement				•	•	2		Présence de baies vitrées ou fenêtres ouvrant sur vue agréable.
1.7.5	• Vue panoramique sur paysage ou site exceptionnel						4		La vue doit être exceptionnelle : site classé, à proximité de monuments historiques et renommés, lac, mer, montagne...
1.7.6	• Accès direct à la plage, aux pistes de ski, lac, baignade, sites touristiques...						3		
1.8	Espace extérieur (taille en rapport avec la capacité d'accueil) s'il existe.	1	2	3	4	5	Points	Note	L'absence d'espace extérieur peut être tolérée dans des cas exceptionnels (villages de caractère, centre de villes comportant des sites et monuments historiques inscrits ou classés à l'Inventaire et ouverts à la visite...).
1.8.1	Descriptif								
1.8.1.1	• Balcon, terrasse, cour avec une lumière extérieure			•			2		Un balcon est une plate-forme en saillie sur la façade du bâtiment et qui communique avec l'appartement par une ouverture. Une terrasse est un balcon de grandes dimensions. Cour ou espace extérieur en rapport avec la capacité d'accueil.
1.8.1.2	• Jardin, loggia, véranda ou terrasse avec une lumière extérieure				•		3		Une loggia est un balcon couvert. 9 m ² minimum Une véranda est une galerie vitrée, contre une maison ou un appartement, servant souvent de petit salon. Le jardin n'est pas forcément contigu à l'appartement (2 clés maximum). Un jardin est un espace de plus de 50 m ² , gazonné, fleuri en saison et permettant le repos (absence de nuisances sonores ou de vis-à-vis direct)
1.8.1.3	• Parc					•	4		Un parc est un espace de plus de 2000 m ² , arboré, fleuri en saison, aménagé pour permettre le repos et préserver la tranquillité des occupants
1.8.1.4	• Etang, plan d'eau ou rivière dans la propriété						1		
1.8.2	Caractéristiques et mobilier	1	2	3	4	5	Points	Note	Balcon, terrasse, loggia, jardin, jardin d'hiver, véranda, parc
1.8.2.1	• Cheminement depuis le stationnement à l'entrée de la structure jusqu'à la chambre éclairé la nuit	•	•	•	•	•	1		
1.8.2.2	• Paysagé / fleuri			•			2		
1.8.2.3	• Paysagé / fleuri de façon remarquable				•	•	3		Pour les jardins et parcs, les points seront accordés lorsqu'un effort particulier est apporté au fleurissement (concours départemental et/ou espèces rares et / ou mise en valeur d'essences locales)
1.8.2.4	• Ombragé et aménagé pour l'agrément				•	•	1		
1.8.2.5	• Clos						2		Sauf balcon, terrasse, loggia. Espace extérieur entouré d'une clôture garantissant la sécurité des enfants et des animaux de compagnie.
1.8.2.6	• Aménagement de grande qualité						2		Il doit être exceptionnel : intérêt historique, type architectural régional, jardin à la française ou à l'anglaise, bassin...
1.8.2.7	• Mobilier de jardin en rapport avec la capacité d'accueil	•	•	•			1		Mobilier en plastique ou en bois de bonne qualité autorisé
1.8.2.8	• Mobilier de jardin de qualité en rapport avec la capacité d'accueil				•	•	2		Mobilier en résine, teck ou fer forgé

1.8.2	Caractéristiques et mobilier (suite)	1	2	3	4	5	Points	Note	Balcon, terrasse, loggia, jardin, jardin d'hiver, véranda, parc
1.8.2.9	• Autre mobilier de jardin				•	•	1		Chaises longues, transats, hamacs, balancelles...
1.8.2.10	• Barbecue fixe ou plancha						1		Si présence des deux, compter 2 points
1.8.2.11	• Cuisine d'été mise à disposition des hôtes						3		Ensemble extérieur ou sous abri dédié à la préparation des repas et constitué par exemple d'un évier et d'une cuisinière ou plaques de cuisson ou plancha ou barbecue....
							TOTAL EXTÉRIEUR		

REMARQUES : EXTERIEURS

2/ PRESTATIONS ET EQUIPEMENTS DE LOISIRS

Les points concernant les critères 2.1.7 à 2.1.17 ne sont pas cumulables avec les prestations et/ou équipements s'ils sont déjà comptabilisés pour compenser l'absence de piscine. Dans ce cas, ils seront gratuits.

2.1	Inventaire	1	2	3	4	5	Points	Note	
2.1.1	• Un portique, une balançoire, aire de jeux en bon état d'entretien						1		
2.1.2	• 2 prestations et/ou équipements ou piscine				•		4		Pour compenser l'absence de piscine en 4 et 5 clés, il faudra disposer au moins de 2 ou 4 prestations et/ou équipements de loisirs parmi : tennis, spa, sauna, hammam, salle de musculation, salle de billard, salle dédiée home-cinéma, soins "bien être" par un professionnel, mini-golf, prêt de vélos, accès gratuit à un équipement sportif ou culturel selon les spécificités départementales. En 4 et 5 clés, ne pas compter les points si l'équipement vient en compensation de l'absence de piscine
2.1.3	• 4 prestations et/ou équipements ou piscine avec draps de bains ou peignoirs					•	8		
2.1.4	• La piscine est chauffée et/ou couverte						2		
2.1.5	• La piscine est équipée d'une nage à contre courant ou remous						1		
2.1.6	• La piscine est équipée d'une douche extérieure et/ou wc extérieur						1		
2.1.7	• Sauna ou hammam en rapport avec la capacité d'accueil						2		
2.1.8	• Spa en rapport avec la capacité d'accueil						2		
2.1.9	• Salle de musculation						2		
2.1.10	• Salle de billard						2		
2.1.11	• Salle Home-cinéma						2		
2.1.12	• Soins "Bien Être" pratiqués par un professionnel						2		
2.1.13	• Mini-golf						2		
2.1.14	• Tennis						2		
2.1.15	• Local à vélos ou local de pêche						1		
2.1.16	• Prêt de vélos						2		
2.1.17	• Accès gratuit à un équipement sportif ou culturel						2		Salle de sport, cinéma, musée... En 4 et 5 clés, ne pas compter les points si l'équipement vient en compensation de l'absence de piscine
							TOTAL PRESTATIONS ET EQUIPEMENTS DE LOISIRS		

REMARQUES : PRESTATIONS ET EQUIPEMENTS DE LOISIRS

3/ INTERIEURS							Distribution des pièces facile et logique		
3.1	Critères généraux	1	2	3	4	5	Cocher		
3.1.1	• Les fenêtres ouvrent sur l'extérieur. Pour les DOM-TOM des moustiquaires sont obligatoires.	•	•	•	•	•	<input type="checkbox"/>		
3.1.2	• Les pièces disposent d'une bonne exposition et d'une luminosité naturelle	•	•	•	•	•	<input type="checkbox"/>		Lumière suffisante pour des activités courantes.
3.1.3	• Les sols sont en bon état, assurant une parfaite insonorisation et étanchéité (parquets, carrelages, revêtements plastiques, dallages, moquettes...). Les matériaux traditionnels sont conservés dans la mesure où ils offrent toutes garanties de confort et d'isolation thermique et acoustique.	•	•	•	•	•	<input type="checkbox"/>		
3.1.4	• Les murs et plafonds sont en bon état, assurant une parfaite insonorisation et étanchéité. Les matériaux traditionnels sont conservés dans la mesure où ils offrent toutes garanties de confort et d'isolation thermique et acoustique. Les hauteurs sous plafond sont au minimum de 2,20 m et de 1,80 m sous rampant (cf. normes d'habitabilité).	•	•	•	•	•	<input type="checkbox"/>		Pour tester l'insonorisation des chambres, on allumera la télévision de la chambre voisine si elle existe ou bien une personne parlera dans la chambre voisine. Dans le cas d'une chambre située au-dessus d'un restaurant ou ferme auberge, le confort acoustique doit être particulièrement soigné. Absence de points d'humidité et/ou de moisissures
3.1.5	• Eau chaude et froide obligatoire à toute heure sur tous les équipements.	•	•	•	•	•	<input type="checkbox"/>		
3.1.6	• Les chambres et les pièces dédiées au petit-déjeuner et à la détente disposent un moyen de chauffage fixe assurant une température minimale de 19°C quelle que soit la période de location. Pour les DOM-TOM, des ventilateurs ou des brasseurs d'air sont obligatoires.	•	•	•	•	•	<input type="checkbox"/>		
3.1.7	• Il n'y a pas d'odeurs désagréables dans les pièces.	•	•	•	•	•	<input type="checkbox"/>		On évitera l'utilisation de désodorisants
3.1.8	• Il y a un système d'occultation (rideaux occultants ou volets).	•	•	•	•	•	<input type="checkbox"/>		
3.1.9	• Il y a un espace réservé à la clientèle ou commun avec le propriétaire.	•	•	•	•	•	<input type="checkbox"/>		L'aménagement, le mobilier et la décoration sont de qualité et en proportion avec la capacité d'accueil des chambres. Dans le cas d'une chambre située au-dessus d'un restaurant ou ferme auberge, la salle de restauration pourra être considérée comme espace dédié au petit-déjeuner, réservé à la clientèle.
3.1.10	• Le mobilier est en bon état, propre, harmonisé et en proportion avec la capacité d'accueil de la location.	•	•	•	•	•	<input type="checkbox"/>		
3.2	Petit déjeuner et table d'hôtes	1	2	3	4	5	Points	Note	
3.2.1	Espace dédié au petit déjeuner et à la table d'hôtes								
3.2.1.1	• Il n'y a pas d'animaux familiers dans la pièce	•	•	•	•	•	<input type="checkbox"/>		A la demande du client, les chiens et chats des propriétaires seront tenus dans une autre pièce
3.2.1.2	• L'accès à l'espace petit-déjeuner se fait par l'intérieur du bâtiment						3		
3.2.1.3	• Il y a une porte-fenêtre donnant sur balcon, terrasse ou jardin						3		
3.2.1.4	• Il y a un wc à proximité immédiate de l'espace petit-déjeuner						2		Il ne s'agit en aucun cas du wc de la chambre
3.2.1.5	• Voilages	•	•	•	•	•	1		Obligatoire uniquement si vis-à-vis
3.2.1.6	• Les luminaires donnent une ambiance de qualité						1		Différentes sources d'éclairage et d'intensités différentes
3.2.1.7	• Le mobilier en bon état	•	•				1		
3.2.1.8	• Le mobilier en parfait état			•	•	•	2		Absence totale de signe d'usure
3.2.1.9	• Les matériaux utilisés sont de qualité				•		3		Matériaux permettant un usage durable dans le temps
3.2.1.10	• Les matériaux utilisés sont de standing					•	5		Matériaux nobles, par exemple : marbre, chêne, parquet à l'ancienne, béton ciré, inox brossé...
3.2.1.11	• L'aménagement est conçu avec goût			•	•		2		Ensemble assorti et harmonieux
3.2.1.12	• L'aménagement est conçu avec goût et donne une impression de raffinement					•	4		Mobilier signé, ensemble luxueux et de grand standing
3.2.2	S'il y a un espace cuisine mis à disposition, il comprend	1	2	3	4	5	Points	Note	Si pas d'espace cuisine mis à disposition décompter 13 points du nombre de points maxi
3.2.2.1	• Réfrigérateur	•	•	•	•	•	<input type="checkbox"/>		
3.2.2.2	• Cafetière électrique	•	•	•	•	•	<input type="checkbox"/>		
3.2.2.3	• Casseroles	•	•	•	•	•	<input type="checkbox"/>		
3.2.2.4	• Ventilation haute / basse	•	•				1		Bouche d'aération munie d'une grille

3.2.2	S'il y a un espace cuisine mis à disposition, il comprend (suite)	1	2	3	4	5	Points	Note	Si pas d'espace cuisine mis à disposition décompter 13 points du nombre de points maxi
3.2.2.5	• VMC (ventilation mécanique contrôlée) ou fenêtre			•	•	•	2		La ventilation mécanique désigne tous les dispositifs comportant au moins un équipement motorisé d'évacuation ou d'insufflation forcée d'air frais.
3.2.2.6	• VMC (ventilation mécanique contrôlée) et fenêtre						3		
3.2.2.7	• Hotte aspirante		•	•	•	•	2		L'absence de hotte aspirante est tolérée si la cuisine présente des possibilités d'aération suffisantes (fenêtre, VMC)
3.2.2.8	• Porte-fenêtre donnant sur balcon, terrasse ou jardin						3		
3.2.2.9	• Plaques de cuisson						1		
3.2.2.10	• Four micro-ondes			•	•	•	1		
3.2.2.11	• Bouilloire		•	•	•	•	1		
3.2.2.12	• L'électroménager est en bon état	•	•				1		
3.2.2.13	• L'électroménager est en parfait état			•	•	•	2		Absence totale de signe d'usure
3.2.3	Etat et appréciation des espaces	1	2	3	4	5	Points	Note	
3.2.3.1	• Les revêtements des sols, murs et plafonds sont en bon état	•	•				1		Les couleurs des tapisseries seront fraîches, sans auréoles et non déchirées ; les peintures ne seront pas écaillées, elles seront propres. Les revêtements de sol (moquette, revêtement plastique, plancher) seront de qualité, propres, sans taches, non déchirés et posés dans les règles de l'art. <i>Il s'agira d'apprécier entre les niveaux bon et parfait et de conférer les points correspondants. On ne cumule pas les points des deux niveaux</i>
3.2.3.2	• Les revêtements des sols, murs et plafonds sont en parfait état			•	•	•	2		
3.2.4	Vaisselle et linge de table :	1	2	3	4	5	Points	Note	
3.2.4.1	• La vaisselle, la verrerie et les couverts sont assortis	•	•	•			1		Pas de vaisselle ébréchée et de couverts divers
3.2.4.2	• La vaisselle, la verrerie et les couverts sont de qualité supérieure				•	•	3		Porcelaine de marque, argenterie, verrerie particulière
3.2.4.3	• Le linge de table est de bonne qualité	•	•				1		<i>Il s'agira d'apprécier entre les niveaux bon, très bon et excellent et de conférer les points correspondants. On ne cumule pas les points des trois niveaux</i>
3.2.4.4	• Le linge de table est de très bonne qualité			•	•		2		
3.2.4.5	• Le linge de table est d'excellente qualité					•	3		
3.2.5	Organisation et composition du petit déjeuner :	1	2	3	4	5	Points	Note	Il est obligatoirement proposé, servi par le propriétaire ou son mandataire ou préparé par le client.
3.2.5.1	• Possibilité de le prendre dans l'espace dédié au petit-déjeuner ou dans la chambre	•	•	•			1		A l'initiative du propriétaire
3.2.5.2	• Possibilité de le prendre dans l'espace dédié au petit-déjeuner ou dans la chambre				•	•	2		A l'initiative du locataire
3.2.5.3	• Possibilité de le prendre en terrasse				•	•	2		A l'initiative du locataire
3.2.5.4	• Il est servi par le propriétaire				•	•	3		
3.2.5.5	• Classique (café, thé, chocolat, lait, pain, beurre, confiture ...etc)	•	•				1		Confitures et compotes maison recommandées
3.2.5.6	• Amélioré (classique + jus de fruit, viennoiseries, céréales)			•	•	•	3		
3.2.5.7	• Un choix de cafés, thés et tisanes est proposé				•	•	2		
3.2.5.8	• Des pâtisseries maison sont proposées				•	•	2		
3.2.5.9	• De la charcuterie, du fromage ou des œufs sont proposés					•	2		
3.2.5.10	• Des fruits frais ou salade de fruits frais sont proposés					•	2		
3.2.5.11	• Produits de qualité						2		Signes distinctifs de qualité : mention bio, commerce équitable...
3.2.5.12	• Le propriétaire répond à toute demande spécifique					•	1		Régimes et horaires particuliers. Sera mentionné sur la note de bienvenue
TOTAL ESPACE DÉDIÉ AU PETIT-DÉJEUNER									

3.2.6	Organisation et composition de la table d'hôtes	1	2	3	4	5	Points	Note
3.2.6.1	• Les chaises sont solides et confortables	•	•	•	•	•	□	
3.2.6.2	• Les tables sont stables	•	•	•	•	•	□	
3.2.6.3	• La table est décorée de façon agréable			•	•	•	1	Assortiment de couleurs, fleurs fraîches
3.2.6.4	• Possibilité de dîner en terrasse						2	A l'initiative du client
3.2.6.5	• Une distance de confort est prévue entre les tables ou entre les sièges autour de la table						2	
3.2.6.6	• L'acoustique de la pièce supporte la présence d'un groupe			•	•	•	2	Fond musical discret possible si clients seuls
3.2.6.7	• Un apéritif est proposé						2	Indiqué sur la notice de bienvenue et sur le tableau ou l'ardoise d'information
3.2.6.8	• Un choix de cafés, thés et tisanes est proposé				•	•	2	
3.2.6.9	• Des explications sur les plats et les produits sont données						2	
3.2.6.10	• le propriétaire répond à toute demande spécifique				•	•	2	Client végétarien, régimes particuliers
3.2.6.11	• Le propriétaire est présent au moins à l'apéritif et au dessert			•	•	•	1	Au moins une personne, si possible. Prise de congé aimable à la fin du repas.
3.2.6.12	• Une formule ou assiette froide est proposée en cas d'arrivée tardive du client			•	•	•	2	
TOTAL ESPACE DÉDIÉ À LA TABLE D'HÔTES								

REMARQUES : PETIT-DÉJEUNER ET TABLE D'HOTES

3.3	Détente	1	2	3	4	5	Points	Note
3.3.1	Espace dédié à la détente							
3.3.1.1	• Il y a un espace dédié à la détente			•	•		1	Pièce différente de celle dédiée au service des petits déjeuners. Il pourra s'agir du salon du propriétaire
3.3.1.2	• Il y a une pièce dédiée à la détente					•	3	Salon réservé aux hôtes. Ne s'agit en aucun cas de celui du propriétaire
3.3.1.3	• Voilages	•	•	•	•	•	1	Obligatoire uniquement si vis-à-vis
3.3.1.4	• Bibliothèque						1	Assortiment de lecture pour tous publics
3.3.1.5	• Les luminaires donnent une ambiance de qualité						1	Différentes sources d'éclairage et d'intensités différentes
3.3.1.6	• Le mobilier en bon état	•	•				1	<i>Il s'agira d'apprécier entre les niveaux bon et parfait et de conférer les points correspondants. On ne cumule pas les points des deux niveaux</i>
3.3.1.7	• Le mobilier en parfait état			•	•	•	2	
3.3.1.8	• Les matériaux utilisés sont de qualité				•		3	Matériaux permettant un usage durable dans le temps
3.3.1.9	• Les matériaux utilisés sont de standing					•	5	Matériaux nobles, par exemple : marbre, chêne, parquet à l'ancienne, béton ciré, inox brossé...
3.3.1.10	• L'aménagement est conçu avec goût			•	•		2	Ensemble assorti et harmonieux
3.3.1.11	• L'aménagement est conçu avec goût et donne une impression de raffinement					•	4	Mobilier signé, ensemble luxueux et de grand standing
TOTAL ESPACE DÉDIÉ À LA DÉTENTE								

3.4	Téléphonie, Internet, Hi-fi et Vidéo									
3.4.1	Equipement - Il y a :	1	2	3	4	5	Points	Note	Nombre de points à multiplier par le nombre d'équipements dans la structure	
3.4.1.1	• Une télévision						2			
3.4.1.2	• Une télévision écran plat						3			
3.4.1.3	• Une télévision écran plat grand format ou home-cinéma						5		Grand format : à partir d'une diagonale 100	
3.4.1.4	• Parabole, satellite, cable, adsl...						1			
3.4.1.5	• Lecteur DVD						2			
3.4.1.6	• Equipements Hi-Fi						2		Chaîne hi-fi, support smartphone...	
3.4.1.7	• Accès Internet gratuit				•	•	3		Accès internet quand il n'y a que la connexion mais que le locataire doit arriver avec son ordinateur portable ou en louer un (précisez si ADSL, Wifi...)	
3.4.1.8	• Point internet gratuit						5		Point internet quand le propriétaire laisse à disposition un ordinateur + une connexion internet (précisez si ADSL, Wifi...).	
3.4.1.9	• Un téléphone fixe ou portable avec carte						1		Portable accepté sous réserve d'une bonne couverture du réseau	
TOTAL TÉLÉPHONIE, INTERNET, HI-FI ET VIDÉO										

REMARQUES : DÉTENTE ET TÉLÉPHONIE, INTERNET, HI-FI ET VIDÉO

3.5 Chambre						Dans le cas d'une chambre située dans un restaurant ou ferme auberge, l'accès aux chambres doit être indépendant et se fera sans passer par le restaurant. Les lits doivent être faits à l'arrivée.							
3.5.1	Capacité et superficies	1	2	3	4	5	Points					Total	
							CHB 1	CHB 2	CHB 3	CHB 4	CHB 5		
3.5.1.1	• Il n'y a pas plus de 4 personnes dans la chambre	•					1	1	1	1	1		
3.5.1.2	• Il n'y a pas plus de 3 personnes dans la chambre (sauf suite)		•	•			2	2	2	2	2	Il y a 3 m ² par personne supplémentaire au delà de 2 personnes	
3.5.1.3	• Il n'y a pas plus de 2 personnes dans la chambre (sauf suite)				•	•	3	3	3	3	3		
3.5.1.4	• La superficie de la chambre est de 10 m ² pour 2 pers. ou 7 m ² pour 1 pers	•					1	1	1	1	1		
3.5.1.5	• La superficie de la chambre est de 12 m ² pour 2 pers. ou 8 m ² pour 1 pers		•				2	2	2	2	2		
3.5.1.6	• La superficie de la chambre est de 14 m ² pour 2 pers. ou 9 m ² pour 1 pers			•			3	3	3	3	3		
3.5.1.7	• La superficie de la chambre est de 18 m ² pour 2 pers. ou 10 m ² pour 1 pers				•		4	4	4	4	4		
3.5.1.8	• La superficie de la chambre est de 22 m ² pour 2 pers. ou 12 m ² pour 1 pers					•	5	5	5	5	5		
3.5.2	Literie	1	2	3	4	5	Points						Total
							CHB 1	CHB 2	CHB 3	CHB 4	CHB 5		
3.5.2.1	• Les lits sont faits à l'arrivée des clients	•	•	•	•	•	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
3.5.2.2	• Les sommiers sont de bonne qualité	•	•	•			2	2	2	2	2	Il s'agira d'apprécier entre les niveaux bon et excellent et de conférer les points correspondants. On ne cumule pas les points des deux niveaux	
3.5.2.3	• Les sommiers sont neufs ou d'excellente qualité				•	•	3	3	3	3	3		
3.5.2.4	• Les matelas sont de bonne qualité	•	•	•			2	2	2	2	2		
3.5.2.5	• Les matelas sont neufs ou d'excellente qualité				•	•	3	3	3	3	3		
3.5.2.6	• Les oreillers et/ou traversins sont de bonne qualité et propres	•	•	•			1	1	1	1	1		Un traversin et/ou un oreiller par personne. Il s'agira d'apprécier entre les niveaux bonne et excellente et de conférer les points correspondants. On ne cumule pas les points des deux niveaux
3.5.2.7	• Les oreillers et/ou traversins sont neufs ou d'excellente qualité et propres				•	•	3	3	3	3	3		
3.5.2.8	• Il y a des oreillers supplémentaires dans la chambre			•			1	1	1	1	1		Permet d'adapter le couchage aux habitudes des clients
3.5.2.9	• Il y a 2 oreillers par personne				•	•	1	1	1	1	1		
3.5.2.10	• Il y a des caches sommiers						1	1	1	1	1		
3.5.2.11	• Présence d'une alaise pour la literie, les traversins et les oreillers	•	•	•	•	•	2	2	2	2	2		
3.5.2.12	• Il y a au moins 1 couette ou 2 couvertures par couchage en parfait état	•	•	•	•	•	1	1	1	1	1		
3.5.2.13	• Les draps, housses de couettes et taies sont de bonne qualité	•	•				1	1	1	1	1	Il s'agira d'apprécier entre les niveaux bonne, très bonne et excellente et de conférer les points correspondants. On ne cumule pas les points des trois niveaux	
3.5.2.14	• Les draps, housses de couettes et taies sont de très bonne qualité			•			2	2	2	2	2		
3.5.2.15	• Les draps, housses de couettes et taies sont d'excellente qualité				•	•	3	3	3	3	3		
3.5.2.16	• Il n'y a pas plus d'un lit de 2 p. ou 2 lits 1 p. par chambre				•	•	2	2	2	2	2		
3.5.2.17	• Les lits sont de grande dimension (à partir de 160 x 200)				•	•	2	2	2	2	2	Pour le niveau 4 clés, au moins une chambre aura un couchage en 160 x 200 Pour le niveau 5 clés, toutes les chambres auront un couchage en 160 x 200	
3.5.3	Mobilier	1	2	3	4	5	Points					Total	
							CHB 1	CHB 2	CHB 3	CHB 4	CHB 5		
3.5.3.1	• Un chevet avec lampe accessible par chaque occupant	•	•	•	•	•	2	2	2	2	2	Un chevet entre deux lits jumeaux est accepté	
3.5.3.2	• Une chaise, un fauteuil ou un valet de chambre par chambre	•	•	•	•		1	1	1	1	1		
3.5.3.3	• Une chaise, un fauteuil ou un valet de chambre par occupant					•	2	2	2	2	2		
3.5.3.4	• Portant avec cintres	•	•	•			1	1	1	1	1	Un rangement (portant au minimum) pour chaque chambre	
3.5.3.5	• Armoire ou placard mural avec penderie et cintres				•	•	2	2	2	2	2	Cintres de pressing et dépareillés proscrits.	
3.5.3.6	• Table de travail ou bureau avec chaise et éclairage			•	•	•	2	2	2	2	2		

3.5.3	Mobilier (suite)	1	2	3	4	5	Points					Total	
							CHB 1	CHB 2	CHB 3	CHB 4	CHB 5		
3.5.3.7	• Commode						1	1	1	1	1		
3.5.3.8	• Autre mobilier						1	1	1	1	1		On portera attention à la qualité du mobilier
3.5.3.9	• Coin salon dans la chambre					●	2	2	2	2	2		Guéridon ou table basse et fauteuils en rapport avec la capacité de la chambre
3.5.3.10	• Porte bagages					●	1	1	1	1	1		
3.5.3.11	• Plateau de courtoisie				●	●	2	2	2	2	2		Plateau comprenant : sachets de thé, café, chocolat, tisane, dosette de lait, petite bouteille d'eau, jus de fruits, bouilloire, tasses...
3.5.3.12	• Voilages	●	●	●	●	●	1	1	1	1	1		Obligatoire uniquement si vis-à-vis
3.5.3.13	• La source d'éclairage principale à l'entrée peut s'éteindre du lit						1	1	1	1	1		Système de va-et-vient
3.5.3.14	• Halogène ou éclairage d'ambiance supplémentaire						1	1	1	1	1		
3.5.3.15	• Dans les DOM-TOM, une moustiquaire par lit à la demande est obligatoire.		●	●	●	●	1	1	1	1	1		
3.5.4	Espace extérieur à la chambre	1	2	3	4	5	Points					Total	
							CHB 1	CHB 2	CHB 3	CHB 4	CHB 5		
3.5.4.1	• Chambre avec balcon						2	2	2	2	2		Un balcon est une plate-forme en saillie sur la façade du bâtiment et qui communique avec l'appartement par une ouverture.
3.5.4.2	• Chambre avec terrasse ou loggia						3	3	3	3	3		Une terrasse est un balcon de grandes dimensions. Une loggia est un balcon couvert. 9 m ² minimum
3.5.4.3	• Il y a un éclairage extérieur						1	1	1	1	1		
3.5.4.4	• L'espace extérieur est fleuri						1	1	1	1	1		
3.5.4.5	• Vue privilégiée sur l'environnement						2	2	2	2	2		Présence de baies vitrées ou fenêtres ouvrant sur vue agréable.
3.5.4.6	• Vue panoramique sur paysage ou site exceptionnel						3	3	3	3	3		La vue doit être exceptionnelle : site classé, à proximité de monuments historiques et renommés, lac, mer, montagne...
3.5.5	Etat et appréciation	1	2	3	4	5	Points					Total	
							CHB 1	CHB 2	CHB 3	CHB 4	CHB 5		
3.5.5.1	• L'aménagement est conçu avec goût			●	●		2	2	2	2	2		Ensemble assorti et harmonieux
3.5.5.2	• L'aménagement est conçu avec goût et donne une impression de raffinement					●	4	4	4	4	4		Mobilier signé, ensemble luxueux et de grand standing
3.5.5.3	• Les revêtements des sols, murs et plafonds sont en bon état	●	●				1	1	1	1	1		Les couleurs des tapisseries seront fraîches, sans auréoles et non déchirées ; les peintures ne seront pas écaillées, elles seront propres. Les revêtements de sol (moquette, revêtement plastique, plancher) seront de qualité, propres, sans tâches, non déchirés et posés dans les règles de l'art. <i>Il s'agira d'apprécier entre les niveaux bon et parfait et de conférer les points correspondants. On ne cumule pas les points des deux niveaux</i>
3.5.5.4	• Les revêtements des sols, murs et plafonds sont en parfait état			●	●	●	2	2	2	2	2		
3.5.5.5	• L'insonorisation de la chambre est satisfaisante	●	●				1	1	1	1	1		<i>Pour mesurer l'insonorisation de la chambre : on allumera la télévision dans la chambre voisine si existante ou l'on demandera à une tierce personne ou au propriétaire de parler à voix haute dans la chambre voisine. On fera également marcher la chasse d'eau. Satisfaisant : on entend un fond sonore léger, étouffé, Excellent : on n'entend aucun bruit en provenance de la chambre voisine,</i>
3.5.5.6	• L'insonorisation de la chambre est excellente			●	●	●	2	2	2	2	2		
MOYENNE CHAMBRE													
REMARQUES : CHAMBRE													

3.6 Salle d'eau ou salle de bains													
3.6.1	Agencement	1	2	3	4	5	Points					Total	
							CHB 1	CHB 2	CHB 3	CHB 4	CHB 5		
3.6.1.1	• Elle peut être partagée	•					1	1	1	1	1		2 chambres maximum se partagent 1 salle de bains ou d'eau
3.6.1.2	• Elle est exclusivement réservée à la chambre mais non communicante		•	•			2	2	2	2	2		L'accès se fait par une clé privative remise par le propriétaire ou le mandataire.
3.6.1.3	• Elle est communicante avec la chambre				•	•	3	3	3	3	3		
3.6.1.4	• Elle est fermée par une porte et une cloison entière						1	1	1	1	1		
3.6.2	Elle comprend :	1	2	3	4	5	Points					Total	
							CHB 1	CHB 2	CHB 3	CHB 4	CHB 5		
3.6.2.1	• Ventilation haute et basse	•					1	1	1	1	1		Bouche d'aération munie d'une grille
3.6.2.2	• VMC (ventilation mécanique contrôlée) ou fenêtre		•	•	•	•	2	2	2	2	2		La ventilation mécanique désigne tous les dispositifs comportant au moins un équipement motorisé d'évacuation ou d'insufflation forcée d'air frais.
3.6.2.3	• VMC (ventilation mécanique contrôlée) et fenêtre						3	3	3	3	3		
3.6.2.4	• Une douche avec rideau ou cabine de douche intégrale	•	•				1	1	1	1	1		Rideau en excellent état.
3.6.2.5	• Une baignoire avec système de douche	•	•				1	1	1	1	1		Baignoire ou douche.
3.6.2.6	• Une douche de grande dimension ou douche à l'italienne ou baignoire avec système de douche et avec paroi			•	•		2	2	2	2	2		Douche de grande dimension : par exemple : 90 x 90 ou 80 x 100 minimum. Douche à l'italienne : espace carrelé avec bonde de sol. Plexi, verre, muret en mosaïque....
3.6.2.7	• Une douche intégrale avec jets de massage ou une baignoire balnéo / spa					•	3	3	3	3	3		Pour le niveau 5 clés, au moins une chambre aura une douche intégrale avec jets de massage ou une baignoire balnéo / spa. La présence d'un spa dans l'hébergement permettra de valider ce critère.
3.6.2.8	• Un lavabo	•	•				1	1	1	1	1		
3.6.2.9	• Un lavabo rétro ou très contemporain ou une vasque sur plan ou meuble			•	•	•	2	2	2	2	2		
3.6.2.10	• Une double vasque ou double lavabo						3	3	3	3	3		
3.6.3	La robinetterie :	1	2	3	4	5	Points					Total	
							CHB 1	CHB 2	CHB 3	CHB 4	CHB 5		
3.6.3.1	• Il y a un mélangeur sur lavabo ou vasque	•	•				1	1	1	1	1		
3.6.3.2	• Il y a un mitigeur ou mélangeur rétro ou très contemporain sur lavabo ou vasque			•	•	•	2	2	2	2	2		Mitigeur : robinet à commande unique qui régit à la fois le débit et la température de l'eau
3.6.3.3	• Le système de douche est équipé d'un mélangeur	•	•				1	1	1	1	1		
3.6.3.4	• Le système de douche est équipé d'un mitigeur			•	•	•	2	2	2	2	2		
3.6.3.5	• Le système de douche est équipé d'un mitigeur thermostatique						3	3	3	3	3		Robinet à deux commandes séparées, l'une pour le débit et l'autre pour la température ; certains modèles avec possibilité de limiter la température.
3.6.4	Equipements annexes	1	2	3	4	5	Points					Total	
							CHB 1	CHB 2	CHB 3	CHB 4	CHB 5		
3.6.4.1	• Un porte-serviettes accessible à la sortie de la douche	•	•	•	•	•	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
3.6.4.2	• Un miroir	•	•	•	•	•	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
3.6.4.3	• Une tablette ou un plan	•	•	•	•	•	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
3.6.4.4	• Une poubelle de salle de bains	•	•	•	•	•	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
3.6.4.5	• Un tapis de bains propre et en bon état	•	•	•	•	•	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Tapis facile d'entretien, à laver entre chaque occupant
3.6.4.6	• Un porte-manteau ou patère	•	•	•	•	•	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
3.6.4.7	• Une prise de courant	•	•	•	•	•	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Dans la pièce ou derrière la porte.
3.6.4.8	• Eclairage par plafonnier ou point lumineux au dessus du lavabo	•	•	•			1	1	1	1	1		
3.6.4.9	• Eclairage par plafonnier et point lumineux au dessus du lavabo				•	•	2	2	2	2	2		
3.6.4.10	• Un éclairage de qualité type basse tension / halogène				•	•	1	1	1	1	1		

3.6.4	Equipements annexes (suite)	1	2	3	4	5	Points					Total		
							CHB 1	CHB 2	CHB 3	CHB 4	CHB 5			
3.6.4.11	• Radiateur sèche-serviettes					•	3	3	3	3	3			
3.6.4.12	• Un porte-savon sur la douche et la baignoire						1	1	1	1	1		Etagères ou serviteur de douche	
3.6.4.13	• Un 2ème porte-serviettes						1	1	1	1	1			
3.6.4.14	• Un grand miroir ou psyché					•	1	1	1	1	1		Miroir permettant de se voir en entier.	
3.6.4.15	• Une armoire de toilette ou autre meuble						1	1	1	1	1			
3.6.4.16	• Un sèche-cheveux			•	•	•	1	1	1	1	1			
3.6.4.17	• Un distributeur avec mouchoirs en papier					•	1	1	1	1	1			
3.6.4.18	• Autres						1	1	1	1	1			
3.6.5	Etat et appréciation	1	2	3	4	5	Points					Total		
							CHB 1	CHB 2	CHB 3	CHB 4	CHB 5			
3.6.5.1	• Les joints sont en parfait état	•	•	•	•	•	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
3.6.5.2	• Il y a suffisamment de tablettes ou espaces de rangement	•	•	•	•	•	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
3.6.5.3	• L'aménagement est conçu avec goût			•	•		2	2	2	2	2		Ensemble assorti et harmonieux	
3.6.5.4	• L'aménagement est conçu avec goût et donne une impression de raffinement					•	3	3	3	3	3		Mobilier signé, ensemble luxueux et de grand standing	
3.6.5.5	• La salle de bains est spacieuse						1	1	1	1	1			
3.6.5.6	• Les revêtements des sols, murs et plafonds sont en bon état	•	•				1	1	1	1	1		Tout revêtement adapté à une pièce d'eau : faïence murale, peinture; Les peintures ne seront pas écaillées, elles seront propres. Les carreaux de faïence ne seront pas fendus, ils seront propres. <i>Il s'agira d'apprécier entre les niveaux bon et parfait et de conférer les points correspondants. On ne cumule pas les points des deux niveaux</i>	
3.6.5.7	• Les revêtements des sols, murs et plafonds sont en parfait état			•	•	•	2	2	2	2	2			
MOYENNE SALLE D'EAU ET SALLE DE BAINS														

REMARQUES : SALLE D'EAU ET SALLE DE BAINS

3.7 WC						Ils doivent se trouver de préférence au même étage que les chambres, et dans tous les équipés obligatoirement d'un système d'aération et du matériel nécessaire à leur utilisation (brosse, couvercle, dévidoir et petite poubelle fermée)							
3.7.1	Agencement	1	2	3	4	5	Points					Total	
							CHB 1	CHB 2	CHB 3	CHB 4	CHB 5		
3.7.1.1	• Il peut être partagé	•					1	1	1	1	1		2 chambres maximum se partagent 1 wc
3.7.1.2	• Il est exclusivement réservé à la chambre mais non communicant		•				2	2	2	2	2		L'accès se fait par une clé privative remise par le propriétaire ou le mandataire.
3.7.1.3	• Il est situé dans la salle d'eau ou salle de bains et communicant avec la chambre			•	•		3	3	3	3	3		Si la salle d'eau ou de bains est ouverte sur la chambre, le WC est fermé par une porte et cloisonné
3.7.1.4	• Il est situé dans la chambre, fermé par une porte et cloisonné					•	4	4	4	4	4		
3.7.2	Equipement	1	2	3	4	5	Points					Total	
							CHB 1	CHB 2	CHB 3	CHB 4	CHB 5		
3.7.2.1	• Lunette et abattant, brosse, dévidoir à papier et petite poubelle fermée	•	•	•	•	•	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
3.7.2.2	• Ventilation haute et basse	•					1	1	1	1	1		Ventilation haute et basse : orifices dans la façade permettant une aération naturelle.
3.7.2.3	• VMC (ventilation mécanique contrôlée) ou fenêtre		•	•	•	•	2	2	2	2	2		La ventilation mécanique désigne tous les dispositifs comportant au moins un équipement motorisé d'évacuation ou d'insufflation forcée d'air frais.
3.7.2.4	• VMC (ventilation mécanique contrôlée) et fenêtre						3	3	3	3	3		Pour les studios, VMC ou fenêtre obligatoire dès 1 clé
3.7.2.5	• Un lave-mains avec porte-savon et crochet pour essuie-mains						1	1	1	1	1		
3.7.2.6	• Un miroir						1	1	1	1	1		
3.7.2.7	• Lorsqu'ils sont indépendants, les revêtements des sols, murs et plafonds sont en bon état	•	•				1	1	1	1	1		Conseiller de la faïence murale sur une hauteur de 1,20 m au moins. Sols : tout revêtement à l'exception de la moquette. <i>Il s'agira d'apprécier entre les niveaux bon et parfait et de conférer les points correspondants. On ne cumule pas les points des deux niveaux</i>
3.7.2.8	• Lorsqu'ils sont indépendants, les revêtements des sols, murs et plafonds sont en parfait état			•	•	•	2	2	2	2	2		
MOYENNE WC													
REMARQUES : WC													

4/ LINGE, MÉNAGE ET ENTRETIEN													
4.1	Linge et produits d'accueil	1	2	3	4	5	Points					Total	
							CHB 1	CHB 2	CHB 3	CHB 4	CHB 5		
4.1.1	• Un drap de bains et une serviette par personne	•	•	•	•	•	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
4.1.2	• Savonnette et shampoing par personne renouvelés entre chaque location	•	•	•	•	•	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Distributeur de qualité pour le savon et shampoing accepté
4.1.3	• Savonnette et shampoing de qualité					•	2	2	2	2	2		Valorisation des produits locaux et écolabel européen
4.1.4	• Un peignoir de bain et chaussons par personne					•	1	1	1	1	1		On accordera le point s'il y a un peignoir et chaussons par occupant
4.1.5	• Le linge de toilette est de bonne qualité	•	•				1	1	1	1	1		
4.1.6	• le linge de toilette est de très bonne qualité			•			2	2	2	2	2		
4.1.7	• le linge de toilette est d'excellente qualité				•	•	3	3	3	3	3		
4.2	Entretien et ménage :	1	2	3	4	5	Points					Total	Lit refait et sanitaires nettoyés
							CHB 1	CHB 2	CHB 3	CHB 4	CHB 5		
4.2.1	• Les draps sont changés 2 fois par semaine			•	•		1	1	1	1	1		
4.2.2	• Les draps sont changés tous les 2 jours					•	3	3	3	3	3		Draps et linge de toilette changés plus souvent à la demande du client particulièrement en 4 et 5 clés. Sera noté dans la notice de bienvenue, conformément aux principes de développement durable.
4.2.3	• Le linge de toilette est changé 2 fois par semaine	•	•				1	1	1	1	1		
4.2.4	• Le linge de toilette est changé tous les 2 jours			•	•	•	3	3	3	3	3		
4.2.6	• Le ménage est effectué 2 fois par semaine	•	•				1	1	1	1	1		
4.2.7	• Le ménage est effectué tous les 2 jours			•			2	2	2	2	2		
4.2.8	• Le ménage est effectué tous les jours				•	•	3	3	3	3	3		Sauf opposition du client
MOYENNE LINGE, MÉNAGE ET ENTRETIEN													
REMARQUES LINGE, MÉNAGE ET ENTRETIEN													

5/ EQUIPEMENTS ET SERVICES									
5.1	Accueil et relations clientèle								Un accueil personnalisé est assuré par le propriétaire ou son mandataire. Tout sera mis en œuvre pour faciliter le séjour, les démarches et les besoins d'information touristique de la clientèle
5.1.1	Accueil à l'arrivée et pendant le séjour	1	2	3	4	5	Points	Note	L'arrivée et le départ du client s'accompagnent d'une prise de contact chaleureuse, aimable et souriante avec remerciements.
5.1.1.1	• Libre accès aux chambres pendant le séjour	•	•	•	•	•	□		Le propriétaire doit organiser l'accès aux chambres en cas d'absence ponctuelle (courses, urgence...) en mettant à disposition un trousseau de clefs ou autre moyen à sa convenance (digicode)
5.1.1.2	• Notice de bienvenue	•	•	•	•	•	□		Notice reprenant les règles de fonctionnement de la maison et les engagements du propriétaires (horaires, changement linge...)
5.1.1.3	• Document d'accueil	•	•	•	•	•	□		Ce document d'accueil contient, de façon organisée, les numéros d'urgences, la documentation touristique et les bonnes adresses.
5.1.1.4	Au moins 3 prestations et/ou services parmi la liste ci-dessous :				•	•	3		
5.1.1.5	• Arrivée sur les lieux facilitée						1		Plan détaillé et/ou géolocalisation communiqués lors de la réservation. <i>Ne pas compter le point en plus en 4 et 5 clés si faisant partie des 3 prestations/services minimum</i>
5.1.1.6	• Geste d'accueil à l'arrivée (produits régionaux, fleurs, apéritif, objet personnalisé...)						1		<i>Ne pas compter le point en plus en 4 et 5 clés si faisant partie des 3 prestations/services minimum</i>
5.1.1.7	• Geste d'accueil au départ (produits régionaux, fleurs, apéritif, objet personnalisé...)						1		<i>Ne pas compter le point en plus en 4 et 5 clés si faisant partie des 3 prestations/services minimum</i>
5.1.1.8	• Connaissances de langues étrangères						1		Minimum en anglais permettant une conversation courante. Indicateurs : échange de mails, livre d'or, guide d'accueil, supports de communication. <i>Ne pas compter le point en plus en 4 et 5 clés si faisant partie des 3 prestations/services minimum</i>
5.1.1.9	• Accueil des enfants						1		Matériel bébé en parfait état. Jeux de société et DVD enfants.. Gentillesse de l'accueil à l'égard des bébés et enfants. <i>Ne pas compter le point en plus en 4 et 5 clés si faisant partie des 3 prestations/services minimum</i>
5.1.1.10	• Souplesse des horaires pour le service du petit déjeuner						1		Indiqué dans la notice de bienvenue. <i>Ne pas compter le point en plus en 4 et 5 clés si faisant partie des 3 prestations/services minimum</i>
5.1.1.11	• Affichage des tarifs en anglais en plus de l'affichage en français						1		<i>Ne pas compter le point en plus en 4 et 5 clés si faisant partie des 3 prestations/services minimum</i>
5.1.1.12	• Mise à disposition d'un questionnaire de satisfaction pour les clients						1		Utilisation du document Clévacances. <i>Ne pas compter le point en plus en 4 et 5 clés si faisant partie des 3 prestations/services minimum</i>
5.1.2	Relations clientèle	1	2	3	4	5	Points	Note	
5.1.2.1	• Visibilité sur les supports de communication						3		Visite de reclassement seulement. Présence du logo Clévacances sur les outils de communication de la structure : site et brochure. Présence avec logo Clévacances sur les sites du réseau, du C.D.T et de l'Office de Tourisme local.
5.1.2.2	• Dialogue rapide et efficace lors du processus de réservation						2		Répondre à la demande de réservation le plus rapidement possible, sans dépasser 12h. Indicateurs : présence d'un répondeur, d'un téléphone portable, d'une adresse e-mail, mise en place d'un transfert d'appel...
5.1.2.3	• Communication avec le client						2		Par le biais d'une newsletter, d'un groupe Facebook ou bien d'une simple carte de vœux pour la nouvelle année
5.2	Services :	1	2	3	4	5	Points	Note	
5.2.1	• Laverie ou service pressing						1		Le propriétaire propose un détachage/lavage de vêtements.
5.2.2	• Autres						1		

5.3	Confort plus :	1	2	3	4	5	Points	Note	
5.3.1	• Le chauffage dans la chambre peut être réglé par l'occupant						1		
5.3.2	• Une cheminée à foyer ouvert ou avec insert et/ou poêle en état de marche avec équipement						2		Insert : appareil de chauffage en fonte intégré dans la foyer de la cheminée avec porte vitrée – garantie du feu de bois en toute sécurité Pare-feu, carrelage devant la cheminée, ustensiles de nettoyage adaptés, bois fourni (nombre de paniers à disposition) extincteur conseillé.
5.3.3	• La chambre est climatisée partiellement						2		
5.3.4	• La structure est climatisée totalement (DOM-TOM)			•	•	•	3		
5.3.5	• Il y a un ascenseur						2		Si structure à l'étage
5.3.6	• Il y a un extincteur et/ou détecteur de fumée						1		
5.3.7	• Le propriétaire adhère à une qualification thématique Clévacances						2		Bacchus, Pêche, Environnement, Affaires, Bien-Etre, etc...
5.3.8	• Autres services plus						1		Ex : transfert à la location proposé par le propriétaire...
5.4	Développement durable :	1	2	3	4	5	Points	Note	
5.4.1	• Affichage dans les salles d'eau pour le renouvellement du linge de toilette						1		Un affichage indique que le linge de toilette est changé s'il est déposé dans la baignoire ou le bac à douche.
5.4.2	• Les WC et la douche sont dotés d'un système économiseur d'eau						1		
5.4.3	• Récupération de l'eau de pluie pour l'arrosage des espaces extérieurs, si existants						1		
5.4.4	• Hébergement labellisé Tourisme et Handicap						3		
TOTAL ÉQUIPEMENTS ET SERVICES									
5.5	L'ensemble de la structure et la décoration sont :	1	2	3	4	5	Points	Note	
5.5.1	• Simples	•					1		
5.5.2	• Normalement aménagés		•				2		
5.5.3	• Très bien aménagés			•			3		
5.5.4	• Sophistiqués				•		6		
5.5.5	• Luxueux et de grand standing					•	9		
TOTAL APPRECIATION GENERALE DE LA LOCATION									
REMARQUES : ÉQUIPEMENTS, SERVICES APPRÉCIATION GÉNÉRALE									