

N°	Critères	Points	Statut	Validation	Précisions
<b>1. Promotion et communication</b>					
1	L'établissement dispose d'un ou plusieurs supports de communication	2	x		<i>Dont un sur internet comme Facebook</i>
2	L'établissement possède un site internet dédié (site individuel ou page dédiée).	2	x		<i>Renvoi possible vers une URL dédiée depuis le portail du CRT Lorraine</i>
3	Le site internet contient les coordonnées de l'établissement : l'adresse, le courriel, le numéro de téléphone et le plan d'accès	3	x		
4	Les informations des outils de communication sont actualisées	2	x		<i>Annuelle au minimum</i>
5	Les outils de communication valorisent la destination Lorraine	2	x		
6	Diffusion de la documentation du CRT	3	o		<i>Ce critère deviendra obligatoire dès obtention du référencement</i>
<b>2. Réservation - Demande d'informations</b>					
L'accueil téléphonique					
7	L'appel doit aboutir avant la 5e sonnerie	2	x		
8	Le nom de l'établissement est précisé dans la formule d'accueil	2	x		
9	En cas d'absence, un répondeur assure l'accueil téléphonique et permet de laisser un message	1	x		
Demande d'information, réservation et confirmation écrite					
10	Si une demande est formulée, la traitement est effectué sous 48h	2	o		
11	La confirmation de la réservation est complète et formulée par écrit	2	x		<i>réponse automatique ou personnalisée</i>
12	Lors d'une demande d'informations, la réponse écrite est personnalisée et correspond à la demande.	2	x		
<b>3. Extérieurs et accès</b>					
13	L'entrée ou l'accès ainsi que les abords de l'hébergement sont propres et en bon état.	3	x		<i>parties privatives</i>
14	Le cheminement depuis le stationnement à l'entrée de la structure jusqu'à l'hébergement est balisé et éclairé la nuit.	2	x		<i>Traçage au sol ou signalétique, mise à disposition de lampes torches en l'absence d'éclairage.</i>
15	Les parois ou façades de l'hébergement sont propres et en bon état.	3	x		
16	Le site dispose d'un parking à proximité.	2	x		<i>Stationnement temporaire à proximité accepté</i>
17	Les tarifs, horaires et conditions d'accès doivent être affichés de façon claire et lisible.	3	x		<i>Affichages intérieurs et extérieurs conformes à la réglementation</i>
18	Absence de nuisance olfactive ou sonore à proximité de l'hébergement.	3	x		<i>Aéroport, déchetterie, gare, ligne sncf, autoroute, route à forte circulation, ligne à haute tension...</i>
19	L'hébergement est intégré dans le respect de son environnement.	2	x		
20	L'hébergement propose des aménagements de loisirs ou de détente extérieurs.	2	o		<i>jeux et terrains de jeux, chaises longues, sièges et/ou tables</i>
21	En cas d'absence d'éclairage, le propriétaire doit faciliter les déplacements des résidents	3	x		<i>Lampe torche, lampe frontale, etc.</i>
22	Les abords des hébergements sont sécurisés	3	x		<i>Rambardes, filets, rampes, etc.</i>

N°	Critères	Points	Statut	Validation	Précisions
<b>4. Aménagement intérieur et équipement de l'hébergement</b>					
23	La surface au sol de l'hébergement est au moins de 7m2 pour 2 personnes, 3m2 par personne supplémentaire	3	x		
24	L'hébergement comporte au moins un ouvrant sur l'extérieur permettant son aération (fenêtre ou dispositif d'aération manuel).	3	x		<i>tout dispositif accepté</i>
25	Il y a de l'électricité dans l'hébergement.	1	o		
26	Présence d'eau potable au robinet ou à disposition.	3	x		<i>Au moins 3 L par personne et par jour</i>
27	Un accès wifi est disponible (individuel ou collectif).	2	o		
28	Un moyen de chauffage sécurisé est à disposition dans l'hébergement	2	x		<i>poêle et four à bois fermé acceptés</i>
29	Le mobilier est propre et en bon état.	3	x		
30	L'aménagement intérieur et le mobilier sont en cohérence avec la typologie de l'hébergement.	2	x		<i>Ex : mobilier mongol avec une yourte</i>
31	L'hébergement est accessible en toute liberté et dispose de son propre système de verrouillage	3	x		<i>Clé, verrou, etc.</i>
32	Dispositif d'alerte fourni si le lieu est éloigné des lieux de passage et d'animation sans couverture téléphonique satisfaisante	2	x		<i>Bouton d'appel ou dispositif de sécurité commun</i>
33	Présence d'un vide sanitaire	3	x		
34	L'hébergement/les équipements ne sont pas à même le sol	3	x		<i>Dalle, plancher, etc. qui isole les couchages du contact avec le sol</i>
35	Les sols, parois et revêtements intérieurs et ouvrants de l'hébergement sont propres et en bon état.	3	x		
<b>Équipement sanitaire</b>					
36	Présence d'une salle de bain avec au minimum une douche et un lavabo avec tablette, point de lumière et miroir, eau chaude et froide dans un local privatif ou à proximité de l'hébergement.	3	o		<i>Distance maximale : 150 m</i>
37	Porte manteau ou patère ou porte serviette	2	x		<i>NA en l'absence de salle de bain</i>
38	Point lumineux éclairant le lavabo et la douche	2	x		<i>NA en l'absence de salle de bain</i>
39	Poubelle de salle de bain	2	x		<i>NA en l'absence de salle de bain</i>
40	Toilettes sèches ou classiques dans l'hébergement ou à proximité	3	x		<i>15 m maximum</i>
41	Les équipements sont propres et en bon état.	3	x		
<b>Couchages</b>					
42	Dimensions minimales des lits respectées	3	x		<i>1 personne 80x190, 2 personnes 140x190</i>
43	Les sommiers sont propres et en bon état.	3	x		
44	Les matelas sont propres et en bon état.	3	x		
45	Les alèses, draps, housses de couettes, couvertures et taies sont propres et en bon état (duvets acceptés).	3	x		
46	Présence d'un chevet par lit.	1	o		<i>tablettes fixes et supports acceptés</i>

N°	Critères	Points	Statut	Validation	Précisions
5. Équipement ou service obligatoire au choix parmi les 3 suivants				Espace cuisine	
Présence d'un espace cuisine - NA si pas d'espace cuisine					
47	Évier avec eau chaude et froide	2	x		
48	Ventilation naturelle, VMC ou hotte	2	x		
49	Équipements de cuisine : 2 casseroles, une poêle, un fait-tout, 1 plat, un saladier.	3	x		
50	Au moins une assiette plate et dessert, un couteau, une fourchette, une cuillère et une petite cuillère, un bol, une tasse et un verre par personne.	3	x		
51	Cafetière	1	o		
52	Bouilloire	1	o		
53	Grille pain	1	o		
54	Réfrigérateur avec compartiment conservation	2	o		
55	Plaque de cuisson (four à bois accepté)	2	o		<i>Obligation d'un point de cuisson minimum</i>
56	Four micro-ondes	1	o		<i>Obligation d'un point de cuisson minimum</i>
57	Lave-vaisselle	1	o		
58	La vaisselle est propre et en bon état	3	x		
59	Les équipements de cuisine sont propres et en bon état.	3	x		
60	Les appareils ménagers sont propres et en bon état	3	x		
Proposition d'un panier repas - NA si pas de panier repas					
61	Le panier repas comporte au moins un plat principal, un dessert, une boisson (dont un produit du terroir) et un nécessaire de table par personne si l'équipement n'est pas dans l'hébergement.	2	x		
62	L'hébergeur communique avec le client au sujet du repas (réservation, horaire, contenu) à son arrivée.	3	x		
Restauration sur site ou à proximité - NA si pas d'espace de restauration					
63	Les menus intègrent des produits du terroir	2	x		
64	Les murs ou parois, sols, plafonds de l'espace de restauration sont propres et en bon état.	3	x		
65	Le mobilier de l'espace de restauration est propre et en bon état	3	x		
66	Éclairage suffisant, adapté, propre et en bon état	3	x		
67	La température de la salle et des parties communes est agréable.	2	x		
68	La salle et les parties communes sont ordonnées.	2	x		
69	La vaisselle et les couverts sont propres et en bon état.	3	x		

N°	Critères	Points	Statut	Validation	Précisions
Petit déjeuner livré ou servi sur site					
70	Un petit déjeuner est proposé (inclus ou en option) et comprend une boisson chaude, une boisson froide, pain, beurre et confiture au minimum.	3	x		
71	La qualité des produits proposés est satisfaisante	3	x		
6. Accueil à l'arrivée et pendant le séjour					
72	Libre accès à l'hébergement pendant la durée du séjour	3	x		
73	Documentation touristique à disposition	2	x		<i>La documentation est actualisée, dans l'hébergement ou les parties communes.</i>
74	Geste d'accueil à l'arrivée.	2	o		<i>Produits régionaux, apéritif, objet personnalisé, etc.</i>
7. Départ et facturation					
75	La facture est compréhensible et conforme aux prestations consommées.	3	x		
76	L'établissement accepte au moins deux moyens de paiement.	3	x		
77	Les moyens de paiement sont clairement indiqués.	3	x		
8. Cible grands voyageurs					
78	Accueil possible dans au moins une langue étrangère	2	x		<i>Anglais, allemand ou néerlandais</i>
79	Documentation dans au moins une langue étrangère	2	o		<i>Anglais, allemand ou néerlandais</i>
9 Cible famille					
80	Couchage(s) enfant(s) disponibles (lit parapluie)	3	x		<i>sur demande</i>
81	Kit bébé à disposition	2	o		<i>Chaise haute, chauffe biberon ou micro ondes, matelas à langer</i>
82	Mise à disposition de jeux d' intérieur ou d'extérieur	2	o		
83	Protections pour les enfants (si enfants de moins de 6 ans acceptés)	2	x		<i>Cache-prise, barrière pour les escaliers, pare-feu, etc.</i>

*Critères et points affectés en fonction de la typologie de l'hébergement*

NOMBRE DE CRITÈRES OBLIGATOIRES :	65
NOMBRE DE POINTS AFFECTÉS :	167
NOMBRE DE CRITÈRES OPTIONNELS :	18
NOMBRE DE POINTS AFFECTÉS :	31

85% à respecter

20% à respecter