

Pré-diagnostic résidence de tourisme

Ce modèle homologué de pré-diagnostic doit obligatoirement être transmis à l'organisme évaluateur accrédité lors de la commande de la visite d'inspection en vue de l'obtention du classement dans la catégorie souhaitée.

Il est recommandé à l'établissement de prendre plus particulièrement connaissance du tableau de classement, du guide de contrôle pour vérifier le statut (obligatoire ou « à la carte ») et la valeur (nombre de points) du critère, et de vérifier la méthode de validation du critère en cas de doute.

Entre parenthèses est notée la référence du ou des critères correspondant dans le tableau de classement présenté à l'annexe 1 de la présente délibération (ex. c. 23).

Résidence de tourisme _____
Adresse : _____
Code postal _____ Ville _____
Tél. : _____ Fax : _____
E-mail : _____
Site internet : _____

Nombre d'unités d'habitation : _____

Nombre de personnes susceptibles d'être accueillies : _____

Nombre de lits (nombre de personnes susceptibles d'être accueillies) : _____

Nombre de bâtiments : _____

Nombre d'étages par bâtiment : _____

Le nombre total d'appartements : _____ dont _____ % mis en location pour une longue durée

Soit _____ lits

La gestion est assurée pour l'ensemble de la résidence de tourisme par une seule personne physique ou morale, liée par contrat de louage ou mandat aux copropriétaires ou associés des sociétés d'attribution : oui non

Ascenseur(s) (c. 140 à 144)

Nombre d'ascenseurs : _____

Ascenseurs dans tous les bâtiments : Oui Non

Classement actuel : Non classé <input type="checkbox"/> 0* <input type="checkbox"/> 1* <input type="checkbox"/> 2* <input type="checkbox"/> 3* <input type="checkbox"/> 4* <input type="checkbox"/> 5*
Catégorie de classement demandée : 1* <input type="checkbox"/> 2* <input type="checkbox"/> 3* <input type="checkbox"/> 4* <input type="checkbox"/> 5*

1. Equipement de l'établissement

Espaces communs et extérieurs

Il existe un restaurant

Il existe un café

Si oui, les clients accèdent à l'hôtel sans traverser la salle de restaurant ou le café (c. 15)

Le restaurant est doté d'une climatisation (c. 19)

Description des espaces communs :

Hall de réception
Salon(s) (c. 23)
Espace bar / lounge

Salle ou espace dédié pour le petit-déjeuner (c. 186)
Autres (préciser) : _____

Surface des espaces communs (c. 20 à 21):

	Surface déclarée
Hall d'accueil	
Espace bar	
Salle de petit-déjeuner	
Salon(s)	
Espace global	

Climatisation dans les espaces communs

Hall de réception (c. 19)
Salons (c. 24)
Salle de petit déjeuner (c. 192)
Exemption justifiée par le climat et/ou la saisonnalité de l'établissement

Comment sont présentées les conditions d'accès aux services proposés par l'établissement ? (c. 146)

Affichage dans les espaces communs
Livret d'accueil dans les unités d'habitation
Autres (préciser) : _____

Equipements et services délivrés en réception

Sanitaire commun mixte (c. 26)
Téléphone à disposition 24 heures sur 24 à la réception (c. 31)
Distributeurs automatiques avec boissons froides et boissons chaudes (c. 34)
Accès internet dans les parties communes (c. 32)
Si oui préciser : wifi - adsl - autres, préciser : _____
Exemption justifiée par une impossibilité technique (zone d'ombre,...)
Coffre-fort (c. 28)
Chariots à bagages (c. 29)
Equipements pour bébé (chaise haute, matériel pour réchauffer la nourriture, matelas à langer) (c. 30)
Lit supplémentaire pour bébé sur demande (si oui, nombre de lits mis à disposition : ___) (c. 124)
Navette privée d'accès à l'hôtel (c. 138)
Journaux dans les parties communes (c. 125)

Equipements communs

Nombre d'ascenseurs par bâtiment (c. 140 à 144)

- Bâtiment 1 : _____ - Bâtiment 3 : _____
- Bâtiment 2 : _____ - Bâtiment 4 : _____

Remarques

Équipement intérieur de divertissement : salle de jeu de société intérieure (c. 128)

Équipement intérieur de divertissement : espace de jeux pour enfants comportant un choix de jeux pour tous âges jusqu'à 12 ans (c. 129)

Équipement intérieur de divertissement : présence d'un billard (c. 130)

Jeux de plein air : Tennis (c. 126)

Jeux de plein air : Mini-golf (c. 126)

Jeux de plein air : espace de jeux pour enfants comportant au moins deux agrès (c. 127)

Espace de remise en forme (fitness) (c. 131)

Spa (*Est considéré comme spa un espace de bien-être équipé par exemple d'un jacuzzi et/ou d'un sauna et/ou d'un hammam*) (c. 132)

Piscine extérieure. (c. 133) Dimensions : _____

Piscine intérieure. (c. 134) Dimensions : _____

Existence d'un business corner (*Le business corner / le coin affaires est un PC avec accès à internet, le logiciel correspondant ainsi que les logiciels de bureautique et une imprimante.*) (c. 139)

Nombre de salles de réunions (c. 138)

- Salle 1, capacité : _____
- Salle 2, capacité : _____
- Salle 3, capacité : _____
- Salle 4, capacité : _____
- Détail de l'équipement mis à disposition dans chacune des salles de réunion : _____

Plage privée (c. 137)

Mise à disposition d'une lingerie réservée aux clients (lave-linge et sèche-linge) (c. 120)

Mise à disposition du matériel de repassage (fer et table à repasser) (c. 121)

Local de repassage à disposition des clients (c. 122)

Machine à cirer les chaussures (c. 123)

Parking privatif (c. 11 et 12)

Garage privatif (c. 13)

Les extérieurs

Parc ou jardin (c. 6)

Surface du parc ou du jardin

Type de mise en valeur des bâtiments (c. 10) : éclairage fleurissement autre, préciser : _____

Terrasse privée (c. 42)

Les unités d'habitation

Nombre d'unités d'habitation _____ Nombre de catégories : _____

Nom et description des catégories d'unités d'habitation (standard, supérieure,...)

Climatisation dans les unités d'habitation (c. 96)

Nombre d'unités d'habitation climatisées : _____

Nombre d'unités d'habitation proposant un réglage individuel : _____

Nombre d'unités d'habitation proposant une climatisation réversible : _____

Système d'occultation proposé (c. 98)

Volets roulants Persiennes Doubles rideaux Autre, préciser : _____

Précautions techniques prises pour assurer le confort acoustique (c. 99)

Joint isophoniques seuils suisses double vitrage autre, préciser : _____

Surfaces des unités d'habitation (c. 251 à c. 256)

Nombre d'unité d'habitation : _____

Nombre de types d'unités d'habitation : _____

Nom et description des types d'unité d'habitation (studio, appartement 2 personnes, appartement 3 personnes...) à compléter dans le tableau suivant:

Type d'unité d'habitation	Nb. d'UH	Séjour en m2	Surface de la chambre sup. en m2	Surface de la 2 ^{ème} chambre sup. en m2	Surface de la 3 ^{ème} chambre sup. en m2	Surface de la 4 ^{ème} chambre sup. en m2	Surface totale Globalisée (c.254)
à compléter							
à compléter							
à compléter							
à compléter							
à compléter							
à compléter							
à compléter							
à compléter							
à compléter							

Surface totale majorée (1 pt par tranche de 10% de surface d'UH hors sanitaires) (c.255)

Nb de points : _____

Unité d'habitation avec : balcon ou loggia (3 m2) Terrasse privée (5 m2) (c.256)

Équipement dans les unités d'habitation

Nombre de lits single (c. 50 et 51) : _____

- aux dimensions 0,90 * 1,90 : _____
- aux dimensions 1,20 * 2,00 : _____
- autres dimensions : _____

Nombre de lits doubles (c. 50 et 51) : _____

- aux dimensions 1,40 * 1,90 : _____
- aux dimensions 1,60 * 2,00 : _____
- autres dimension : _____

Nombre de lits twin (c. 50 et 51) : _____

- aux dimensions 2*0,80 * 1,90 : _____
- aux dimensions 2*0,90 * 2,00 : _____
- autres dimensions : _____

Équipement des lits :

Couverture Couette

Oreiller supplémentaire à disposition dans la chambre au-delà de 1 par personne (c. 54)

Oreiller supplémentaire sur demande au-delà de 1 par personne (c.53)

Couverture supplémentaire à disposition (c. 56)

Couverture supplémentaire sur demande (c. 55)

Remarques éventuelles :

Liseuse en tête de lit (c. 65)

Eclairage en tête de lit avec interrupteur indépendant (c. 64)

Présence d'une tablette de chevet (c. 77)

Prise de courant libre dans la chambre (c. 66)

Prise de courant libre supplémentaire près du lit (c. 67)

Prise de courant libre supplémentaire près de la table ou du bureau (c. 68)

Point lumineux sur bureau ou table (c. 63)

Lampe ou lampadaire supplémentaire (c. 69)

Interrupteur éclairage central près du lit (va et vient) (c. 70)

Variateur permettant de moduler l'ambiance lumineuse ou possibilité de moduler l'intensité lumineuse grâce à plusieurs points lumineux. (c. 72)

Penderie ou système équivalent équipée de cintres de qualité (c. 73 et 75):

fermée ouverte

Rangement étagé à plat pour le linge dans toutes les chambres (c. 76)

Nombre d'assises minimum proposé dans les chambres single (c. 78 et 79) :

Nombre d'assises minimum proposé dans les chambres doubles (c. 78 et 79) :

Nombre d'assises minimum proposé dans les chambres triples (c. 78 et 79) :

Nombre d'assises minimum proposé dans les chambres quadruples et + (c. 78 et 79) :

Table ou bureau (c. 80) Table ou desserte supplémentaire (c. 81) Porte-bagages (c. 82)
Miroir (c. 83) Miroir en pied (c. 83) Minibar (c. 84) Corbeille à papier (c. 85) Coffre fort
(c. 92) Judas (c. 93)

Dispositif de sécurisation de la chambre proposée (c. 94) :

cadenas sur serrure électronique carte magnétique autre, préciser :

Nombre de chambres équipées d'une télévision couleur (c. 42 et 43) _____ soit _____ % du total

Nombre de chambres équipées d'une télévision à écran plat (c. 44) _____ soit _____ % du total

Nombre de chambres proposant l'accès à des chaînes thématiques (c. 56) : _____

Nombre de chambres proposant l'accès à des chaînes internationales (c. 45) : _____

Nombre de chambres proposant la radio (c. 48) : _____

Nombre de chambres proposant un lecteur dvd (c. 47) : _____ soit _____ % du total

Nombre de chambres proposant des jeux vidéo (c. 49) : _____ soit _____ % du total

Téléphone dans la chambre (c. 87)

Avec accès extérieur (c. 87) Avec sélection directe à l'arrivée (c. 88) Téléphone sans fil

Nombre d'unités d'habitation proposant un accès à internet (c. 89 à c. 91) : _____ soit _____ %
du total

par wifi : _____

par adsl : _____

par connexion bas débit : _____

Disposez-vous d'une impossibilité technique pour proposer internet dans votre établissement ?

Oui Non

Si oui, laquelle ?

Dispositif de réveil (c. 95)

Présence d'un valet dans l'unité d'habitation (c. 100)

Équipement de repassage individuel (c. 101)

Nécessaire à correspondance (c. 102) Nécessaire à chaussures (c. 103) Nécessaire à couture (c. 104)

Service « couverture » (c. 184)

Service de réveil (c. 185)

Nombre de suites ou appartements comprenant une ou deux chambres pouvant être transformées en salons (c. 105) : _____

Equipements des sanitaires privés

Chaque chambre dispose de sanitaires privés équipés au minimum de la manière suivante : Lavabo, eau courante chaude et froide 24 heures sur 24, robinet mélangeur, point lumineux (c.106 et c. 110)

Nombre de chambres avec salle de bain ou de douche équipée de douche ou baignoire (c. 106) : _____ soit _____ % du total

Nombre de chambres avec WC indépendants de la salle de bain (c. 108 et 109) : _____ soit _____ % du total

La salle de bain est équipée de 2 points lumineux dont 1 sur lavabo (c. 110)

La salle de bain est équipée d'une prise de courant rasoir (c. 113)

La salle de bain est équipée d'un sèche-cheveux (c.114)

Téléphone dans la salle de bain (téléphone sans fil accepté) (c.115)

Mise à disposition d'un nécessaire d'hygiène par occupant possible comprenant (c. 116) :

 Pour les femmes : une brosse à dent, un peigne, une protection féminine

 Pour les hommes : une brosse à dent, un peigne, un rasoir jetable, un produit pour rasage

Mise à disposition de produits d'accueil dans la chambre (c. 117)

2. Service au client

Qualité et fiabilité de l'information client

Existence d'un dépliant d'information commerciale (c. 146)

Langues proposées par ce dépliant (c. 146 à c. 149)

F GB D I E NL Port Russe Chinois Jap Arabe

Autre(s), préciser :

Site internet (c. 150 et c. 151) : _____

Langues proposées sur le site internet

F GB D I E NL Port Russe Chinois Jap Arabe

Autre(s), préciser : _____

Fréquence moyenne d'actualisation du site internet (donnée à titre indicatif) : _____

Fréquence moyenne d'actualisation du dépliant d'information commerciale (donnée à titre indicatif) : _____

Existence d'une organisation interne formalisée sur l'accueil téléphonique (délai, présentation, reformulation, prise de congé)

Délai imposé en interne pour l'accueil téléphonique (c. 152)

 Nombre de sonneries : _____ Nombre de secondes : _____

Existence d'un répondeur laissant 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. (c. 153)

La réservation est toujours possible pendant les heures d'ouverture de la réception (c. 155)

La réservation est possible 24 h / 24 qu'elle soit numérique ou orale (c. 156)

Une réservation numérique est possible par :

 Site web

 Serveur vocal

Présence pour l'accueil (c. 159 et 160) : _____

Existence d'une organisation interne formalisée sur l'accueil physique du client (accueil, information, accompagnement, ...)

Le client est accompagné dans son installation (c. 163)

Service rendu 24 h / 24 (c. 164)

Formation du personnel à l'offre touristique du territoire (c. 165)

Mise à disposition d'une offre touristique (c.166)

Service de conciergerie (c. 168)

- Prise en charge des bagages sur demande du client (c. 169)
- Bagagerie (c. 170)
- Service de voiturier proposé (c. 171)
- Paieement par carte de crédit (c. 172)
- Mise à disposition d'adaptateurs électriques à la réception. (c. 174) Nombre mis à disposition : ____
- Mise à disposition d'un ordinateur avec accès internet (c. 175)
- Mise à disposition d'un service de fax à la réception (c. 176)
- Mise à disposition d'un questionnaire de satisfaction (c. 177)
 - Papier Numérique
- Système de collecte et de traitement des réclamations. (c. 178) Précisions :
- Traduction des supports d'information existant dans l'établissement en langue anglaise (c. 179)
- Autres langues proposées
- Langues pratiquées par le personnel (c. 180 à c.181) :
 - F GB D I E NL Port Russe Chinois Jap Arabe
 - Autre(s), préciser : _____
- Identification des langues parlées par le personnel (c. 183)
 - Par un panneau d'information - Par un badge porté par le personnel
- Prise en charge du nettoyage des vêtements (c. 173)

Services de restauration, petit déjeuner, boissons

- Petit déjeuner continental servi en salle dans un espace dédié (c. 186)
- Gammes de produits proposées au petit déjeuner (c. 187) :
 - Boissons chaudes - Jus de fruits - Fruits frais - Charcuterie - Plat chaud - Produit lacté - Céréales - Fromage - Confiture et beurre - Viennoiserie - Pain - Fruit sec ou compote
 - Produits allégés
- Petit déjeuner servi en terrasse (c. 189)
- Petit déjeuner pouvant être servi en chambre (c. 190)
- Possibilité de déjeuner à l'hôtel : 5 jours sur 7 – 7 jours sur 7 (c. 195 et 196)
- Possibilité de dîner à l'hôtel : 5 jours sur 7 – 7 jours sur 7 (c. 197 et 198)
- Possibilité de plateau repas ou « en-cas » en dehors des heures ou des jours d'ouverture du restaurant (c. 199)
 - Room service 19 heures sur 24 (c. 200) - Room service 24 heures sur 24 (c. 201)
 - Service de boissons avec au minimum un service de boissons de catégorie 1 pendant les heures d'ouverture de l'accueil (c. 202)
 - Service de boissons de toutes catégories (c. 203)

Services annexes

- Soins esthétiques (c. 204)
- Coiffeur (c. 205)
- Possibilité d'animateur en salle de remise en forme (c. 206)
- Possibilité de massages détentes (c. 207)
- Service de réservation d'activités extérieures (c. 208)
- Service de garderie pour enfants (c. 209)
- Service de repassage (retour dans la journée) (c. 210)

3. Accessibilité et développement durable

Accessibilité aux personnes handicapées et/ou à mobilité réduite

Les supports d'information (guide, web,...) renseignent sur l'accessibilité de l'établissement (c. 211)

Sensibilisation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap (par ex. note interne,...) (c. 212)

Formation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap (c. 213)

Mise à disposition d'un fauteuil roulant (c. 214)

Cartes clés avec repères tactiles (c. 215)

Mise à disposition de télécommande de télévision à grosses touches et de couleurs contrastées (c. 216)

Mise à disposition d'un téléphone à grosses touches (c. 217)

Mise à disposition de réveils lumineux ou vibreurs (c. 218)

Installation de mains courantes dans tous les couloirs (c. 219)

Environnement et développement durable

Sensibilisation du personnel et des collaborateurs à la gestion économe de l'énergie (c. 220)

Sensibilisation du personnel et des collaborateurs à la gestion économe de l'eau (c. 221)

Sensibilisation du personnel et des collaborateurs à la gestion économe des déchets (c. 222)

Information des clients sur les actions de l'établissement en matière de développement durable (c. 223)

Information des clients sur les actions qu'ils peuvent réaliser lors de leur séjour en matière de développement durable (c. 224)

Formation à la gestion économe de l'énergie, de l'eau, des déchets (c. 225)

Mise en œuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'énergie (c. 226)

Coupe-circuit général dans chacune des chambres (c. 227)

Chambres équipées à 100 % d'ampoules basse consommation (c. 228)

Parties communes ouvertes au public équipées à 100 % d'ampoules à basse consommation (c. 229)

Mise en œuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'eau (c. 230)

Mise en œuvre d'au moins une mesure de gestion des déchets (c. 231)

Utilisation de produits d'entretien et consommables respectueux de l'environnement (c. 232)

1. bis Equipement spécifique résidence de tourisme

Présence d'une cuisine ou d'un coin cuisine (c. 233)

Equipement minimum : évier avec robinet mélangeur ou mitigeur, plaque de cuisson, réfrigérateur, placards (c. 234)

Quantité de vaisselle minimum par personne (c. 235)

Une poubelle fermée (c. 236)

Equipement en électroménager de l'espace cuisine (c. 238 à c. 250)

Evaluation de l'état de votre établissement

Sur une échelle de 1 à 4, comment évaluez-vous l'état général :

- Des extérieurs de votre établissement
1 : insuffisant - 2 : moyen - 3 : bien - 4 : excellent
- Des espaces communs de votre établissement
1 : insuffisant - 2 : moyen - 3 : bien - 4 : excellent
- De l'ensemble des chambres

- 1 : insuffisant - 2 : moyen - 3 : bien - 4 : excellent
- De la literie
1 : insuffisant - 2 : moyen - 3 : bien - 4 : excellent

Sur une échelle de 1 à 4, comment évaluez-vous le niveau de propreté :

- Des extérieurs de votre établissement
1 : insuffisant - 2 : moyen - 3 : bien - 4 : excellent
- Des espaces communs de votre établissement
1 : insuffisant - 2 : moyen - 3 : bien - 4 : excellent
- De l'ensemble des chambres
1 : insuffisant - 2 : moyen - 3 : bien - 4 : excellent
- De la literie
1 : insuffisant - 2 : moyen - 3 : bien - 4 : excellent

Date :

Nom de l'établissement : _____

Responsable d'exploitation : _____

Déclare les informations fournies justes et sincères,

Signature et cachet