

RAPPORT DETAILLE DE LA VISITE D'INSPECTION

Ce rapport comprend les données suivantes :

- les informations générales,
- le rapport détaillé d'inspection,
- les résultats.

Inspecteur : Amandine CANDELA

Signature :



INFORMATIONS GENERALES

CHAMPS	CARACTERISTIQUES DU CHAMP
Nom de l'hôtel	HOTEL SAINT CHRISTOPHE
Civilité du responsable d'exploitation	Monsieur
Nom du responsable d'exploitation	FERRANDINI
Adresse 1 de l'hôtel	Place Bal Ombra
Adresse 2 de l'hôtel	
Code postal de l'hôtel	20260
Commune de l'hôtel	CALVI
Numéro SIRET	33246883400020
Téléphone de l'hôtel	04 95 65 05 74
Fax de l'hôtel	04 95 65 37 69
Courriel de l'hôtel	direction@hotel-saint-christophe.com
Site internet de l'hôtel	www.hotel-saint-christophe.com
Classement actuel	3 *
Classement sollicité	3 *
Date de la visite d'inspection	18/05/2011
Date d'émission du document	18/05/2011
Rapport accepté par l'établissement hôtelier	OUI
Nom de l'organisme évaluateur accrédité	APAVE SUDEUROPE SAS
SIRET de l'organisme évaluateur accrédité	51872092500016
Adresse 1 de l'organisme évaluateur accrédité	ZI - Avenue Gay Lussac
Adresse 2 de l'organisme évaluateur accrédité	BP 3
Code postal de l'organisme évaluateur accrédité	33370
Commune de l'organisme évaluateur accrédité	ARTIGUES-PRES-BORDEAUX
Téléphone de l'organisme évaluateur accrédité	04 92 29 35 99
Fax de l'organisme évaluateur accrédité	04 93 83 48 00
Courriel de l'organisme évaluateur accrédité	classement-hotel@apave.com
Site internet de l'organisme évaluateur accrédité	www.apave.com
Civilité de l'inspecteur	Madame
Nom de l'inspecteur	CANDELA
Exemption 1	
Exemption 2	
Exemption 3	
Exemption 4	
Exemption 5	
Exemption 6	
Exemption 7	
Nombre de chambres total	48
Nombre de chambres à contrôler	19
Nombre de chambres contrôlées	19
Informations et justifications sur le différentiel de chambres contrôlées avec l'échantillonnage initial	
Autres informations et justifications sur ce qui n'a pas été réalisé par rapport au travail initialement prévu	
Tout ou partie du travail d'inspection a-t-il été sous-traité ?	NON
Si oui, préciser les motifs :	
Si oui, nom du sous-traitant :	
Si oui, s'agit-il d'une sous-traitance :	

CLASSEMENT HOTEL - 3 étoiles -

N° DU CRITERE	INTITULE DU CRITERE	CATEGORIE DE CLASSEMENT	STATUT DU CRITERE	NBRE DE POINTS AFFECTES	VALIDATION DU CRITERE (Oui/Non)	NOMBRE DE POINTS OBTENUS		NOTE MOYENNE Etat/Propreté	SURFACES RELEVÉES (m²)	COMMENTAIRES
						X	O			
CHAPITRE 1 : EQUIPEMENTS										
EXTERIEURS DE L'HOTEL										
1*	Existence et bon état de la signalétique privée de l'établissement dans les zones privatives extérieures de l'hôtel	3*	X	3	Oui	3		4,00		Note "état" : 4 Note "propreté" : 4
2*	Existence d'une enseigne en bon état	3*	X	2	Oui	2		4,00		
3*	Les extérieurs doivent être propres et en bon état	3*	X	5	Oui	5		4,00		Note "état" : 4 Note "propreté" : 4
4	Façades propres et en bon état	3*	O	5	Oui		5	4,00		Note "état" : 4 Note "propreté" : 4
5	Parc ou jardin (au minimum 200 m²)	3*	O	5	Non		0			Absence de jardin de 200m² ou plus
6	Bon état et propreté des jardins (si existants) et du mobilier de terrasse	3*	O	3	Oui		3	3,50		Note "état" : 3 Note "propreté" : 4
7	Existence d'un éclairage approprié et en bon état	3*	O	3	Oui		3	4,00		
8	Mise en valeur des bâtiments par éclairage ou fleurissement	3*	O	5	Oui		5			Fleurissement
HALL DE RECEPTION ET SALON										
Hall de réception										
9*	Accès à l'hôtel indépendant au cas ou l'exploitation comprend également au même niveau un restaurant ou un café	3*	X	2	Oui	2				
10	Les conditions d'accès aux services supplémentaires offerts par l'établissement sont portées à la connaissance du client de manière écrite	3*	O	5	Oui		5			
11	La tenue et la présentation du personnel d'accueil doivent être propres et soignées	3*	X	2	Oui	2		3,00		
12*	Chauffage dans le hall	3*	X	2	Oui	2				
13	Climatisation dans le hall	3*	O	3	Oui		3			
14*	Surface minimale de l'ensemble constitué par l'espace bar, la salle de petit déjeuner, le(s) salon(s) et le hall d'accueil (50 m2) Surface minimale respectée	3*	X	2	Oui	2			hall : 40m² salle petit-dejeuner : 168 salon : 26m²	surface totale mesurée : 234m²
15*	Surface totale majorée	3*	O	5	Oui		5			Surface totale supérieure à 75m²
Salon										

N° DU CRITERE	INTITULE DU CRITERE	CATEGORIE DE CLASSEMENT	STATUT DU CRITERE	NBRE DE POINTS AFFECTES	VALIDATION DU CRITERE (Oui/Non)	NOMBRE DE POINTS OBTENUS		NOTE MOYENNE Etat/Propreté	SURFACES RELEVÉES (m²)	COMMENTAIRES
						X	O			
16	Existence d'un espace salon	3*	X	5	Oui	5				
17	Climatisation dans le(s) salon (s)	3*	O	3	Oui		3			
18	Les installations et équipements de l'ensemble doivent être propres et en bon état	3*	X	3	Oui	3		4,00		Note "état" : 4 Note "propreté" : 4
Réception et Accueil										
19	Existence d'un coffre-fort à disposition du client dans l'hôtel	3*	O	2	Oui		2			
20	Mise à disposition de chariots à bagages	3*	O	2	Oui		2			
21	Mise à disposition d'équipement pour bébé : chaise haute, matériel pour réchauffer la nourriture, matelas à langer	3*	X	3	Oui	3				
Salle de petit déjeuner										
22	Climatisation dans la salle petit déjeuner	3*	O	3	Oui		3			
Restaurant										
23	Climatisation dans le restaurant	3*	O	3	Oui		3			
24	Les horaires de tous les services sont affichés	3*	X	1	Oui	1				
Bar Salon										
25	Distributeurs automatiques avec boissons froides et boissons chaudes. Sa mise en place devient obligatoire lorsqu'un service boisson n'est pas assuré (bar, minibar)	3*	O	1	Oui		1			acquis, mini bar dans toutes les chambres et service bar
Sanitaires communs										
26	Sanitaire commun mixte homme-femme	3*	X	1	Oui	1				
Equipelement électrique des locaux communs										
27	Eclairage en bon état de fonctionnement dans les couloirs, dégagements et locaux communs	3*	X	1	Oui	1		4,00		
Téléphonie et communication										
28	Téléphone à disposition 24 heures sur 24 à la réception	3*	X	1	Oui	1				
29*	Accès Internet dans les parties communes	3*	X	3	Oui	3				

N° DU CRITERE	INTITULE DU CRITERE	CATEGORIE DE CLASSEMENT	STATUT DU CRITERE	NBRE DE POINTS AFFECTES	VALIDATION DU CRITERE (Oui/Non)	NOMBRE DE POINTS OBTENUS		NOTE MOYENNE Etat/Propreté	SURFACES RELEVÉES (m²)	COMMENTAIRES
						X	O			
30	Les affichages sur les consignes de sécurité et les informations sur les prix des services doivent être visibles, propres et en bon état	3*	X	5	Oui	5		4,00		Note "état" : 4 Note "propreté" : 4
31*	Surface minimale pour chambre 1 personne, hors sanitaires (8 m²)	3*	NA	/						
32*	Surface minimale pour chambre 2 personnes, hors sanitaires (9 m²)	3*	NA	/						
33*	Surface minimale pour chambre 3 personnes, hors sanitaires (9 m²)	3*	NA	/						
34*	Surface minimale pour chambre 4 personnes, hors sanitaires (13 m²)	3*	NA	/						
35*	Surface minimale des sanitaires (1,5 m²)	3*	NA	/						
36*	Surface minimale de la chambre 1 personne, sanitaires compris (11,5 m²)	3*	/	/						
37*	Surface minimale de la chambre 2 personnes, sanitaires compris (13,50 m²)	3*	/	/					17m² 18m² 23,5m² 15m² 19m² 20,6m²	Echantillon : 208 105 104 206 207 305 308 309 304 405 406 408 115 108 113 212
38*	Surface minimale de la chambre 3 personnes, sanitaires compris (14,50 m²)	3*	/	/					22,7m² 24,9m²	Echantillon : 116 303
39*	Surface minimale de la chambre 4 personnes, sanitaires compris (17,50 m²)	3*	/	/					43,6m²	Echantillon : 100
40*	Surface totale globalisée minimale de la chambre conforme	3*	X	5	Oui	5				
41*	Surface totale de chambre majorée	3*	O	5	Oui		3			50% des chambres avec 3 points bonificateurs
42	Terrasse privée de l'établissement (50 m² minimum)	3*	O	4	Oui		4			3 terrasses, surface totale largement supérieure à 50m²
43*	Chambres avec terrasse privée (6 m² minimum) dans au minimum 25% des chambres	3*	O	4	Non					4 chambres sur 19
44*	Chambres avec balcon ou loggia (2 m² minimum) dans au minimum 25% des chambres	3*	O	2	Oui		3			15 chambres sur 19

N° DU CRITERE	INTITULE DU CRITERE	CATEGORIE DE CLASSEMENT	STATUT DU CRITERE	NBRE DE POINTS AFFECTES	VALIDATION DU CRITERE (Oui/Non)	NOMBRE DE POINTS OBTENUS		NOTE MOYENNE Etat/Propreté	SURFACES RELEVÉES (m²)	COMMENTAIRES
						X	O			
45	Les chambres sont équipées d'une télévision couleur avec télécommande dans 100% des chambres	3*	X	1	Oui	1				
46	Les chambres sont équipées d'une télévision couleur avec télécommande dans 100% des chambres	3*	NA	0						
47*	Existence d'une salle équipée d'une télévision couleur	3*	O	1	Oui		1			
48	Télévision à écran plat dans toutes les chambres équipées d'une télévision	3*	O	2	Oui		2			
49	Possibilité d'accéder à des chaînes internationales dans toutes chambres équipées d'une télévision	3*	O	2	Oui		2			
50	Possibilité d'accéder à des chaînes thématiques (sports, cultures, enfants ...) dans toutes chambres équipées d'une télévision	3*	O	2	Oui		2			
51*	Radio dans toutes les chambres	3*	O	2	Oui		2			
52	Lecteur de DVD dans 10% des chambres au minimum	3*	O	1	Non		0			conforme prédiag + constat sur place
53	Jeux vidéo dans 10% des chambres au minimum	3*	O	1	Non		0			conforme prédiag + constat sur place
Literie										
54	Respect des dimensions minimales suivantes des lits dans 100% de l'inventaire : Dimension minimale du lit single soit 0,90 x 1,90 m Dimension minimale du lit double soit 1,40 x 1,90 m Dimension minimale des lits Twin soit 2 x 0,80 x 1,90 m	3*	X	1	Oui	1				
55	Mise en place de lits aux dimensions majorées suivantes dans 50% de l'inventaire au minimum : Equipe ment de lit d'au moins 1,20 m x 2,00 m Equipe ment de lit double d'au moins 1,60 m x 2,00 m Equipe ment de lit Twin d'au moins 2 x 0,90 m x 2,00 m	3*	O	3	Non		0			conforme prédiag + constat sur place
56*	Lit supplémentaire pour bébé	3*	X	3	Oui	3				
57*	Oreiller supplémentaire	3*	X	2	Oui	2				

N° DU CRITERE	INTITULE DU CRITERE	CATEGORIE DE CLASSEMENT	STATUT DU CRITERE	NBRE DE POINTS AFFECTES	VALIDATION DU CRITERE (Oui/Non)	NOMBRE DE POINTS OBTENUS		NOTE MOYENNE Etat/Propreté	SURFACES RELEVÉES (m²)	COMMENTAIRES
						X	O			
58	Oreiller supplémentaire à disposition	3*	NA	0						
59*	Couverture supplémentaire	3*	X	2	Oui	2				acquis, couettes dans toutes les chambres
60	Couverture supplémentaire à disposition	3*	NA	0						
61	Le linge de lit est propre et en bon état	3*	X	5	Oui	5		4,00		Note "état" : 4 Note "propreté" : 4
62	La literie est propre et en bon état	3*	X	5	Oui	5		4,00		Note "état" : 4 Note "propreté" : 4
Linge de toilette										
63	Présence de linge de toilette en quantité suffisante	3*	X	1	Oui	1				
64	Possibilité d'obtenir du linge de toilette supplémentaire	3*	X	2	Oui	2				
65	Peignoir	3*	O	2	Oui		2			
Equipement électrique de la chambre										
66	Eclairage général de la chambre en bon état	3*	X	1	Oui	1		4,00		
67	Point lumineux sur bureau ou table	3*	X	2	Oui	2				
68	Eclairage en tête de lit avec interrupteur indépendant	3*	X	2	Oui	2				
69	Liseuse en tête de lit	3*	O	2	Non		0			Dans aucune chambre visitée, constat sur place
70	Prise de courant libre dans la chambre	3*	X	1	Oui	1				
71	Prise de courant libre supplémentaire près du lit	3*	O	2	Oui		2			
72	Prise de courant libre supplémentaire près de la table ou de bureau	3*	O	2	Oui		2			
73	Lampe ou lampadaire supplémentaire	3*	O	2	Non		0			conforme prédiag + constat sur place
74	Interrupteur éclairage central près du lit (va et vient)	3*	X	2	Oui	2				
75	Les équipements électriques sont propres et en bon état	3*	X	3	Oui	3		3,50		Note "état" : 4 Note "propreté" : 3
76	Variateur permettant de moduler l'ambiance lumineuse	3*	O	2	Non		0			conforme prédiag + constat sur place
Equipement mobilier de la chambre										
77	Penderie ou système équivalent équipée de cintres de qualité	3*	X	1	Oui	1				
78	Penderie fermée équipée de cintres de qualité	3*	O	2	Oui		2			
79*	Rangement étagé à plat pour le linge	3*	X	2	Oui	2				
80	Présence d'une tablette de chevet	3*	X	1	Oui	1				
81	Présence d'une assise minimum par chambre et de deux assises par chambre double	3*	X	2	Oui	2				

N° DU CRITERE	INTITULE DU CRITERE	CATEGORIE DE CLASSEMENT	STATUT DU CRITERE	NBRE DE POINTS AFFECTES	VALIDATION DU CRITERE (Oui/Non)	NOMBRE DE POINTS OBTENUS		NOTE MOYENNE Etat/Propreté	SURFACES RELEVÉES (m²)	COMMENTAIRES
						X	O			
82	Présence d'assises supplémentaires 1 assise par occupant possible de la chambre et comportant au minimum : 1 chaise et 1 fauteuil ou banquette en catégorie 3 étoiles	3*	O	2	Non		0			pas de fauteuil dans toutes les chambres
83*	Table	3*	X	2	Oui	2				
84	Table ou desserte supplémentaire	3*	O	2	Non		0			constat sur place (par exemple pas dans les chambres 105 104 206)
85*	Porte-bagages	3*	X	2	Oui	2				
86	Miroir en pied	3*	X	1	Oui	1				
87	Minibar	3*	O	2	Oui		2			
88	Corbeille	3*	X	1	Oui	1				
89	Les équipements et mobiliers sont propres et en bon état	3*	X	5	Oui	5		3,50		Note "état" : 3 Note "propreté" : 4
Téléphonie et communication										
90	Téléphone dans la chambre avec accès extérieur	3*	X	1	Oui	1				
91	Téléphone avec "Sélection directe à l'arrivée"	3*	O	3	Oui		3			5 lignes de disponibles
92	Chambre équipée d'une prise ADSL ou d'accès WIFI	3*	O	1	Oui		1			
93	Accès internet dans 25% des chambre au minimum	3*	O	2	Oui					
94	Accès internet dans toutes les chambres	3*	O	5	Oui		5			
Equipements sécurité des clients										
95	Coffre-fort dans la chambre	3*	O	2	Oui		2			
96	Judas	3*	O	1	Oui		1			
97	Dispositif complémentaire de sécurisation de la chambre	3*	X	2	Oui	2				
Equipements pour le confort des clients										
98*	Dispositif de réveil	3*	X	2	Oui	2				
99*	Chauffage	3*	X	2	Oui	2				
100	Climatisation	3*	O	3	Oui		3			
101	Occultation opaque extérieure (volets roulants, persiennes, etc...) ou intérieure (rideaux, doubles rideaux, etc ...) dans chaque chambre	3*	X	4	Oui	4				volets roulants + rideaux occultants
102*	Confort acoustique : toutes précautions techniques devront être prises pour assurer une isolation suffisante conformément aux règlements régissant la construction	3*	X	5	Oui	5				double vitrage
Equipements complémentaires										

N° DU CRITERE	INTITULE DU CRITERE	CATEGORIE DE CLASSEMENT	STATUT DU CRITERE	NBRE DE POINTS AFFECTES	VALIDATION DU CRITERE (Oui/Non)	NOMBRE DE POINTS OBTENUS		NOTE MOYENNE Etat/Propreté	SURFACES RELEVÉES (m²)	COMMENTAIRES
						X	O			
103	Mise à disposition d'un fax et/ou d'une imprimante dans la chambre sur demande	3*	O	2	Oui		2			
104	Mise à disposition d'un ordinateur dans la chambre sur demande	3*	O	3	Oui		3			
105	Valet	3*	O	2	Non		0			conforme prédiag + constat sur place
106	Equipelement de repassage individuel	3*	O	2	Non		0			conforme prédiag + constat sur place
107	Nécessaire de correspondance	3*	O	1	Oui		1			
108	Nécessaire à chaussures	3*	O	1	Oui		1			
109	Nécessaire à couture	3*	O	1	Oui		1			
110	Suites ou appartements comprenant une ou deux chambres pouvant être transformés en salon dans 10% des chambres au minimum	3*	O	5	Non		0			conforme prédiag + constat sur place
111	Existence d'une entrée dans 50% des chambres au minimum	3*	O	2	Non		0			conforme prédiag + constat sur place
Sanitaires privés										
112	Dans toutes les chambres, sanitaires ainsi équipés : lavabo, eau courante chaude et froide 24 heures sur 24, robinet mélangeur, point lumineux en bon état	3*	X	1	Oui	1				
113	Salles de bain ou de douches particulières équipées de douche ou baignoire, WC et lavabo dans 75% des chambres dans la catégorie 2 étoiles et 100% des chambres dans les catégories 3, 4 et 5 étoiles	3*	X	5	Oui	5				
114	Salles de bain ou de douches particulières équipées de douche ou baignoire, WC et lavabo dans 50% des chambres pour la catégorie 1 étoile	3*	NA	0						
115	Salles particulières de bain ou de douche équipées de douche ou baignoire, WC et lavabo dans 100% des chambres pour les catégories 1 et 2 étoiles	3*	NA	0						
Toilettes séparées de la salle de bain										
116*	WC indépendants de la salle de bains dans 50% des chambres	3*	O	2	Oui		2			Dans plus de 50% des chambres visitées
117*	WC indépendants de la salle de bains dans 100% des chambres	3*	O	3	Non		0			par exemple , pas dans les chambres 212, 207, 305, 308
Douches et baignoires séparées										

N° DU CRITERE	INTITULE DU CRITERE	CATEGORIE DE CLASSEMENT	STATUT DU CRITERE	NBRE DE POINTS AFFECTES	VALIDATION DU CRITERE (Oui/Non)	NOMBRE DE POINTS OBTENUS		NOTE MOYENNE Etat/Propreté	SURFACES RELEVÉES (m²)	COMMENTAIRES
						X	O			
118	Existence d'une douche et d'une baignoire séparées dans 50% des chambres. Si la chambre est équipée seulement d'une baignoire, elle doit être alors équipée d'un dispositif de douche	3*	O	3	Non		0			conforme prédiag + constat sur place
119	Existence d'une douche et d'une baignoire séparées dans 100% des chambres (cumul avec 118)	3*	O	5	Non		0			conforme prédiag + constat sur place
Equipements des salles de bains										
120	2 points lumineux dont 1 sur lavabo	3*	X	2	Oui	2				
121	1 prise de courant rasoir	3*	X	1	Oui	1				
122	Sèche cheveux	3*	O	2	Oui		2			
123	Téléphone dans la salle de bains	3*	O	2	Non		0			conforme prédiag + constat sur place
124	Bidet dans 25% des chambres au minimum	3*	O	2	Non		0			conforme prédiag + constat sur place
125*	Fourniture sur demande d'un nécessaire d'hygiène par occupant possible de la chambre	3*	O	1	Oui		1			
126	Produits d'accueil (savon, gel, shampoing, ...)	3*	X	1	Oui	1				
Salles de bains ou de douches communes										
127	Minimum d'une salle de bains ou de douche équipée de douche ou baignoire, WC et lavabo pour 8 chambres en catégorie 1 étoile	3*	NA	0						
WC communs										
128*	Minimum d'un WC commun pour 8 chambres en catégorie 1 étoile et pour 4 chambres en catégorie 2 étoiles ne disposant pas de WC, avec 1 au minimum par étage	3*	NA	0						
Equipements électriques des salles de bain communes										
129	Un éclairage central	3*	X	1	Oui	1				acquis, absence de salle de bain commune
130	Une prise de courant rasoir	3*	X	1	Oui	1				acquis, absence de salle de bain commune
EQUIPEMENTS SPECIFIQUES										
Locaux et équipements spécifiques										
131	Mise à disposition d'une lingerie réservée aux clients (lave-linge et sèche-linge)	3*	O	2	Non		0			Absence de lingerie dédiée aux clients
132	Mise à disposition du matériel de repassage (fer + table à repasser)	3*	O	2	Oui		2			

N° DU CRITERE	INTITULE DU CRITERE	CATEGORIE DE CLASSEMENT	STATUT DU CRITERE	NBRE DE POINTS AFFECTES	VALIDATION DU CRITERE (Oui/Non)	NOMBRE DE POINTS OBTENUS		NOTE MOYENNE Etat/Propreté	SURFACES RELEVÉES (m²)	COMMENTAIRES
						X	O			
133	Local de repassage à disposition des clients	3*	O	2	Non		0			Absence de local dédiée aux clients
134	Machine à cirer les chaussures	3*	O	2	Oui		2			
Parkings et garages										
135	Existence d'un parking privatif	3*	O	3	Oui		3			
136	Existence d'un garage privatif	3*	O	5	Oui		5			
137	Existence d'un parking à vélos	3*	O	2	Non		0			Absence de rangement à vélos
Services annexes										
138	Navette privée d'accès à l'hôtel	3*	O	3	Oui		3			
139	Journaux dans les parties communes	3*	X	2	Oui	2				
Jeux de plein air										
140	Tennis	3*	O	5	Non		0			conforme prédiag + constat sur place
141	Mini golf	3*	O	4	Non		0			conforme prédiag + constat sur place
142	Espace de jeux pour enfants comportant au moins deux agrès	3*	O	4	Non		0			conforme prédiag + constat sur place
Equipements intérieurs de divertissement										
143	Salle de jeux de société intérieure	3*	O	3	Oui		3			salon pouvant être utilisé comme salle de jeux
144	Espace de jeux pour enfants comportant un choix de jeux pour tous âges jusqu'à 12 ans	3*	O	3	Oui		3			
145	Présence d'un billard	3*	O	3	Non		0			constat sur place
Autres équipements										
146*	Existence d'un espace de remise en forme (fitness) propre et en bon état	3*	O	3	Non		0	*		conforme prédiag + constat sur place
147*	Existence d'un SPA propre et en bon état	3*	O	4	Non		0	*		conforme prédiag + constat sur place
148*	Existence d'une piscine extérieure propre et en bon état	3*	O	4	Oui		4	4,00	dimensions > 4mx8m	Note "état" : 4 Note "propreté" : 4
149*	Existence d'une piscine intérieure propre et en bon état	3*	O	4	Non		0	*		conforme prédiag + constat sur place
150	Existence d'un business corner propre et en bon état	3*	O	3	Non		0	*		absence d'imprimante reliée au l'ordinateur
151	Existence d'une salle de réunion pouvant accueillir 15 personnes au minimum, propre et en bon état	3*	O	4	Non		0	*		conforme prédiag + constat sur place
152	Existence d'une plage privée, propre	3*	O	5	Non		0	*		conforme prédiag + constat sur place
153	Existence d'un local pour vélos, propre et en bon état	3*	O	3	Non		0	*		conforme prédiag + constat sur place
154	Existence d'un local pour skis, propre et en bon état	3*	O	3	Non		0	*		Absence de rangement à vélos
Ascenseurs										
155	5 niveaux (4 étages) ou plus	3*	NA	0						

CLASSEMENT HOTEL - 3 étoiles -

N° DU CRITERE	INTITULE DU CRITERE	CATEGORIE DE CLASSEMENT	STATUT DU CRITERE	NBRE DE POINTS AFFECTES	VALIDATION DU CRITERE (Oui/Non)	NOMBRE DE POINTS OBTENUS		NOTE MOYENNE Etat/Propreté	SURFACES RELEVÉES (m²)	COMMENTAIRES
						X	O			
156	4 niveaux (3 étages)	3*	X	5	Non	0				Absence d'ascenseur. Hôtel sur 5 niveaux
157	3 niveaux (2 étages)	3*	O	5	Non		0			Absence d'ascenseur. Hôtel sur 5 niveaux
158	2 niveaux (1 étage)	3*	O	5	Non		0			Absence d'ascenseur. Hôtel sur 5 niveaux
159	Monte-charge ou 2ème ascenseur	3*	O	5	Non		0			Absence d'ascenseur. Hôtel sur 5 niveaux

N° DU CRITERE	INTITULE DU CRITERE	CATEGORIE DE CLASSEMENT	STATUT DU CRITERE	NBRE DE POINTS AFFECTES	VALIDATION DU CRITERE (Oui/Non)	NOMBRE DE POINTS OBTENUS		NOTE MOYENNE Etat/Propreté	SURFACES RELEVÉES (m²)	COMMENTAIRES
						X	O			
CHAPITRE 2 : SERVICE AU CLIENT										
QUALITE ET FIABILITE DE L'INFORMATION CLIENT										
160	Mise à disposition de la présente grille de classement ou de son résumé sur demande	3*	X	1	Oui	1				
161	Existence et utilisation d'un support d'information commerciale au choix	3*	X	2	Oui	2				plaquette commerciale + site internet
162	Support d'information commerciale dans une langue étrangère	3*	O	1	Oui		1			site internet en français/anglais/italien/allemand
163	Support d'information commerciale dans deux langues étrangères dont l'anglais (cumul avec 162)	3*	O	2	Oui		2			site internet en français/anglais/italien/allemand
164	Support d'information commerciale dans trois langues étrangères dont l'anglais (cumul avec 163)	3*	O	2	Oui		2			site internet en français/anglais/italien/allemand
165	Les informations diffusées sont actualisées et correspondent aux prestations de l'établissement	3*	X	5	Oui	5				
166*	Existence d'un site internet en 2 langues	3*	O	2	Oui		2			site internet en français/anglais/italien/allemand
TRAITEMENT DE LA RESERVATION										
167	Réponse dans un délai de 5 sonneries pendant les heures d'ouverture de l'accueil	3*	O	1	Oui		1			
168*	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 des autres informations utiles	3*	O	1	Oui		1			Acquis, accueil téléphonique 24H/24
169	Une reformulation des caractéristiques de la réservation est effectuée	3*	O	2	Oui		2			
170	La réservation est toujours possible pendant les heures d'ouverture de la réception	3*	X	2	Oui	2				
171	La réservation est possible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 qu'elle soit numérique ou orale	3*	O	3	Oui		3			
172	Possibilité de confirmation détaillée de la réservation sur demande par mail, courrier ou fax dans un délai de 24 heures et 7 jours sur 7	3*	O	3	Oui		3			
RECEPTION ET ACCUEIL										

N° DU CRITERE	INTITULE DU CRITERE	CATEGORIE DE CLASSEMENT	STATUT DU CRITERE	NBRE DE POINTS AFFECTES	VALIDATION DU CRITERE (Oui/Non)	NOMBRE DE POINTS OBTENUS		NOTE MOYENNE Etat/Propreté	SURFACES RELEVÉES (m²)	COMMENTAIRES
						X	O			
173	Respect de la présence minimale pour l'accueil 12 h min. par jour	3*	X	2	Oui	2				
174	Présence à l'accueil 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7	3*	O	5	Oui		5			
Compétences et services en réception										
175	Les éléments de la réservation sont reformulés à l'arrivée	3*	NA	0						
176	Le client est informé pour son installation par des indications claires	3*	NA	0						
177	Le client est accompagné dans son installation	3*	NA	0						
178	Service rendu 24h/24	3*	O	3	Oui		3			
179	Le personnel est capable d'informer le client sur les offres touristiques dans les alentours	3*	NA	0						
180	Une information sur l'offre touristique locale est accessible et disponible pour le client	3*	O	2	Oui		2			
181	Le personnel doit être aimable à l'accueil et à la prise de congé	3*	X	2	Oui	2				
182	Un service de conciergerie est proposé	3*	O	5	Non		0			conforme prédiag + constat sur place
183	Prise en charge des bagages sur demande du client	3*	O	2	Oui		2			
184	Bagagerie	3*	O	2	Oui		2			
185	Un service de voiturier est proposé	3*	O	5	Non		0			conforme prédiag + constat sur place
186	Paiement possible par carte de crédit	3*	X	2	Oui	2				
187	Possibilité d'effectuer un change de devises	3*	O	3	Non		0			conforme prédiag + constat sur place
188*	Mise à disposition d'adaptateur(s) électrique à la réception	3*	O	3	Oui		3			
189	Mise à disposition d'un ordinateur avec accès internet	3*	O	3	Oui		3			
190	Mise à disposition d'un service de fax à la réception	3*	X	2	Oui	2				
191	Mise à disposition d'un questionnaire de satisfaction pour les clients	3*	O	3	Oui		3			
192	Existence d'un système de collecte et de traitement des réclamations reçues dans l'établissement	3*	X	5	Oui	5				
193	Les supports d'information existant dans l'établissement sont traduits en au moins une langue étrangère (anglais au minimum)	3*	X	2	Oui	2				

CLASSEMENT HOTEL - 3 étoiles -

N° DU CRITERE	INTITULE DU CRITERE	CATEGORIE DE CLASSEMENT	STATUT DU CRITERE	NBRE DE POINTS AFFECTES	VALIDATION DU CRITERE (Oui/Non)	NOMBRE DE POINTS OBTENUS		NOTE MOYENNE Etat/Propreté	SURFACES RELEVÉES (m²)	COMMENTAIRES
						X	O			
194	Personnel pratiquant une langue officielle européenne en plus du français	3*	X	2	Oui	2				langues parlées par le personnel : anglais, allemand, italien, français
195	Personnel pratiquant deux langues étrangères dont l'anglais (cumul avec 194)	3*	O	3	Oui		3			langues parlées par le personnel : anglais, allemand, italien, français
196	Personnel pratiquant trois langues étrangères dont l'anglais (cumul avec 195)	3*	O	5	Oui		5			langues parlées par le personnel : anglais, allemand, italien, français
197	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	3*	X	3	Oui	3				badges
198	Prise en charge du nettoyage des vêtements	3*	O	3	Oui		3			
CHAMBRES, SALLES DE BAINS ET SANITAIRES										
199	Service "couverture"	3*	O	2	Non		0			Pas de mise en œuvre
200	Service de réveil	3*	O	3	Oui		3			
201	Service chaussures sur demande	3*	O	4	Oui		4			
SERVICE DE RESTAURATION, PETIT DEJEUNER, BOISSONS										
Service petit déjeuner										
202*	Petit déjeuner continental servi en salle dans un espace dédié, séparé des flux entrants et sortants des client et du personnel	3*	X	3	Oui	3				
203*	Petit déjeuner en buffet ou à la carte respectant le nombre de gammes de produits (9 gammes)	3*	O	4	Oui		4			12 gammes proposées
204	Petit déjeuner en buffet ou à la carte dépassant le seuil de la gamme de produits	3*	O	5	Oui		5			12 gammes proposées
205	Petit déjeuner servi en terrasse	3*	O	2	Oui		2			
206	Petit déjeuner pouvant être servi dans les chambres	3*	O	4	Oui		4			
Déjeuner										
207	Possibilité de déjeuner à l'hôtel 5 jours sur 7	3*	O	3	Oui		3			
208	Possibilité de déjeuner à l'hôtel 7 jours sur 7 (cumul avec 207)	3*	O	2	Oui		2			
Dîner										
209	Possibilité de dîner à l'hôtel 5 jours sur 7	3*	O	3	Oui		3			

CLASSEMENT HOTEL - 3 étoiles -

N° DU CRITERE	INTITULE DU CRITERE	CATEGORIE DE CLASSEMENT	STATUT DU CRITERE	NBRE DE POINTS AFFECTES	VALIDATION DU CRITERE (Oui/Non)	NOMBRE DE POINTS OBTENUS		NOTE MOYENNE Etat/Propreté	SURFACES RELEVÉES (m²)	COMMENTAIRES
						X	O			
210	Possibilité de dîner à l'hôtel 7 jours sur 7 (cumul avec 209)	3*	O	2	Oui		2			
Restauration d'appoint										
211	Possibilité de plateau repas ou "en-cas" en dehors des heures ou des jours d'ouverture du restaurant	3*	O	2	Oui		2			
212	Room Service 19 heures sur 24	3*	O	3	Oui		3			
213	Room Service 24 heures sur 24	3*	O	2	Non		0			conforme prédiag + constat sur place
Service boissons										
214	Service de boissons, avec au minimum un service de boissons de catégorie 1 pendant les heures d'ouverture de l'accueil	3*	X	2	Oui	2				
215	Service de boissons de toutes catégories	3*	O	3	Oui		3			
Service annexes										
216	Soins esthétiques	3*	O	3	Oui		3			
217	Coiffeur	3*	O	3	Non		0			pas au sein de l'établissement
218	Possibilité d'animateur en salle de remise en forme	3*	O	3	Non		0			absence de salle de remise en forme
219	Possibilité de massages détente	3*	O	3	Oui		3			
220	Service de réservation d'activités extérieures	3*	O	2	Oui		2			
221	Service de garderie pour enfants	3*	O	5	Oui		5			

N° DU CRITERE	INTITULE DU CRITERE	CATEGORIE DE CLASSEMENT	STATUT DU CRITERE	NBRE DE POINTS AFFECTES	VALIDATION DU CRITERE (Oui/Non)	NOMBRE DE POINTS OBTENUS		NOTE MOYENNE Etat/Propreté	SURFACES RELEVÉES (m²)	COMMENTAIRES
						X	O			
CHAPITRE 3 : ACCESSIBILITE ET DEVELOPPEMENT DURABLE										
ACCESSIBILITE AUX PERSONNES HANDICAPEES ET/OU A MOBILITE REDUITE										
222	Informations concernant l'accessibilité sur les supports d'information (guide, web, ...)	3*	X	2	Oui	2				
223	Sensibilisation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap	3*	X	3	Oui	3				
224	Formation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap	3*	O	5	Non		0			Absence de formation spécifique
225	Mise à disposition d'une boucle magnétique portable	3*	O	2	Non		0			conforme prédiag + constat sur place
226	Mise à disposition d'un fauteuil roulant	3*	O	2	Non		0			conforme prédiag + constat sur place
227	Cartes clés avec repères tactiles	3*	O	2	Non		0			conforme prédiag + constat sur place
228	Mise à disposition de télécommande de télévision à grosses touches et de couleurs contrastées	3*	O	1	Non		0			conforme prédiag + constat sur place
229	Mise à disposition d'un téléphone à grosses touches	3*	O	1	Non		0			conforme prédiag + constat sur place
230	Mise à disposition de réveils lumineux ou vibreurs	3*	O	1	Non		0			conforme prédiag + constat sur place
231*	Installation de mains courantes dans tous les couloirs	3*	O	1	Non		0			conforme prédiag + constat sur place
ENVIRONNEMENT ET DEVELOPPEMENT DURABLE										
232	Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe de l'énergie	3*	X	2	Oui	2				
233	Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe de l'eau	3*	X	2	Oui	2				
234	Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe des déchets	3*	X	2	Oui	2				
235	Information des clients sur les actions de l'établissement en matière de développement durable	3*	O	3	Non		0			constat sur place, pas d'affichage
236	Information des clients sur les actions qu'ils peuvent réaliser lors de leur séjour en matière de développement durable	3*	O	3	Oui		3			dans les salles de bains (serviettes de toilettes)
237	Formation à la gestion économe de l'énergie, de l'eau, des déchets	3*	O	3	Non		0			Absence de formation spécifique
238	Mise en œuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'énergie	3*	O	2	Oui		2			ampoules basse consommation
239	Coupe-circuit générale dans chacune des chambres	3*	O	2	Oui		2			
240	Chambres équipées à 100% d'ampoules basse consommation	3*	O	2	Oui		2			

CLASSEMENT HOTEL - 3 étoiles -

N° DU CRITERE	INTITULE DU CRITERE	CATEGORIE DE CLASSEMENT	STATUT DU CRITERE	NBRE DE POINTS AFFECTES	VALIDATION DU CRITERE (Oui/Non)	NOMBRE DE POINTS OBTENUS		NOTE MOYENNE Etat/Propreté	SURFACES RELEVÉES (m²)	COMMENTAIRES
						X	O			
241	Parties communes ouvertes au public équipées à 100% d'ampoules basse consommation	3*	O	3	Oui		3			
242	Mise en œuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'eau	3*	O	2	Oui		2			mousseurs du robinetteries
243	Mise en œuvre d'au moins une mesure de gestion des déchets	3*	O	2	Oui		2			tri selectif des déchets
244	Utilisation de produits d'entretien et consommables respectueux de l'environnement	3*	O	3	Non		0			Constat sur place
245	Présence de produits d'accueil de salle de bains écologiques	3*	O	3	Non		0			Constat sur place
246	Utilisation régulière d'au moins deux produits issus de la production régionale ou du commerce équitable ou de l'agriculture biologique	3*	O	3	Oui		3			Fromage et charcuterie Corse
XX*	Précision dans l'Arrêté du 23 12 2009				Totaux	172	248	* à renseigner		
	Exemptions possibles									

Exemptions	0	0
-------------------	----------	----------

RESULTATS

POINTS OBLIGATOIRES

a) Nombre total de points obligatoires à respecter pour la catégorie demandée (intégrant les exemptions acceptées)	177
b) Nombre minimal de points obligatoires à respecter 95 % de (a)	169
c) Nombre de points obligatoires atteints	172
Respect du seuil de nombre de points obligatoires à atteindre	OUI
d) Nombre de points obligatoires à compenser dans la limite de 5 % du total de points obligatoires à respecter (coefficient 3), soit (a) - (c) x 3	15

POINTS A LA CARTE

e) Nombre total de points à la carte disponibles pour la catégorie demandée	415
f) Nombre de points à la carte à respecter, soit 5%, 10%, 20%, 30%, 40% respectivement pour les catégories 1, 2, 3, 4, 5* de (e)	83
g) Nombre de points à la carte à atteindre : (d) + (f)	98
h) Nombre de points à la carte atteints	248
Respect du seuil de nombre de points à la carte à atteindre	OUI