

RAPPORT DE CONTROLE POUR LE CLASSEMENT HOTELIER RAPPORT DE L'INSPECTION

Numéro de dossier : 07_IMO_0000
Date du repérage : 23/07/2007

Identification de l'organisme émetteur accrédité

Nom de l'organisme évaluateur : **LICIEL Environnement**
 Adresse : **Entreprise_Adresse**
 Code postal : **75010** Ville : **PARIS**
 Tél. : **02 53 35 40 64** Fax **02 53 35 40 64**
 Email : **NC@liciel.fr** Site internet : **www.liciel.fr**
 Référent dossier : **07_IMO_0000**
 Nom de l'intervenant ayant réalisé l'inspection **DURANT Jean**

Identification du client

Hôtel Agence La baule
 Adresse : **12, rue des platanes** Ville **La Baule Escoublac**
 Code postal **44500** Fax : **NC**
 Tél. :
 E-mail : **NC**
 Site internet : **www.liciel.fr**

Classement actuel : Non classé 0* 1* 2* 3* 4* 4*L
 Catégorie de classement demandée : 1* 2* 3* 4* 5*

Exemptions recensées

Exemptions acceptées pour l'établissement entraînant un changement du statut pris par le critère et des totaux obligatoires et « à la carte » à atteindre (cf. annexe 5 – guide de contrôle).

	Exemptions	Justification
<input type="checkbox"/>	Absence de parc/jardin et/ou terrasse ne permettant pas d'évaluer l'état ou la propreté dans le cas d'un établissement demandant la catégorie 5*	
<input type="checkbox"/>	Absence de chauffage justifiée par le climat.	
<input type="checkbox"/>	Absence de climatisation justifiée par le climat ou la saisonnalité de l'établissement	
<input type="checkbox"/>	Absence d'équipement internet (adsl et wifi) justifiée par une impossibilité technique (zone d'ombre,...)	
<input type="checkbox"/>	Absence de room service 24/24 justifiée par la capacité de l'établissement	
<input type="checkbox"/>	Absence de service voiturier si l'hôtel dispose d'un garage ou d'un parking privatif	
<input type="checkbox"/>	Aucune langue étrangère pratiquée par le personnel ne permettant pas de répondre au critère 197	

Echantillonnage des chambres visitées :

Nb de chambres total : 150 Nb de chambres à contrôler : 10 Nb de chambres contrôlées : 10
 Informations et justifications sur le différentiel de chambres contrôlées avec l'échantillonnage initial :
 Néant

Autres informations

Autres informations et justifications sur ce qui n'a pas été réalisé par rapport au travail initialement prévu :
 Néant

Tout ou partie du travail d'inspection a-t-il été sous-traité ? Non

La grille de contrôle

N° du critère	Intitulé du critère	Catégorie de classement	Statut du critère pour la catégorie	Nb de points affectés	Validation du critère	Nb de points obtenus	Commentaires
Chapitre 1 : Equipements							
Extérieurs de l'hôtel							
1	Existence et bon état de la signalétique privée de l'établissement dans les zones privatives extérieures de l'hôtel	2 *	Obligatoire	3	Oui	3	
2	Existence d'une enseigne en bon état	2 *	Obligatoire	2	Oui	2	
3	Les extérieurs doivent être propres et en bon état	2 *	Obligatoire	5	Non	-	
4	Façades propres et en bon état	2 *	Optionnel	5	Oui	5	
5	Parc ou jardin (au minimum 200 m2)	2 *	Optionnel	5	Oui	5	
6	Bon état et propreté des jardins (si existants) et du mobilier de terrasse	2 *	Optionnel	3	Oui	3	
7	Existence d'un éclairage approprié et en bon état	2 *	Optionnel	3	Oui	3	
8	Mise en valeur des bâtiments par éclairage ou fleurissement	2 *	Optionnel	5	Oui	5	
Hall de réception et salons							
Hall de réception							
9	Accès à l'hôtel indépendant au cas où l'exploitation comprend également au même niveau un restaurant ou un café	2 *	Obligatoire	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	2 *	Optionnel	5	Oui	5	
11	La tenue et la présentation du personnel d'accueil doivent être propres et soignées	2 *	Obligatoire	2	Oui	2	
12	Chauffage dans le hall	2 *	Obligatoire	2	Oui	2	
13	Climatisation dans le hall	2 *	Optionnel	3	Oui	3	
Surface minimale de l'ensemble constitué par l'espace bar, la salle de petit déjeuner, le(s) salon(s) et le hall d'accueil							
14	Surface minimale respectée	2 *	Obligatoire	2	Oui	2	
15	Surface totale majorée	2 *	Optionnel	5	Oui	5	
Salon							
16	Existence d'un espace salon	2 *	Optionnel	5	Oui	5	
17	Climatisation dans les salons	2 *	Optionnel	3	Oui	3	
18	Les installations et équipements de l'ensemble doivent être propres et en bon état	2 *	Obligatoire	3	Oui	3	
Réception et Accueil							
19	Existence d'un coffre-fort à disposition du client dans l'hôtel	2 *	Optionnel	2	Oui	2	
20	Mise à disposition de chariots à bagages	2 *	Optionnel	2	Oui	2	
21	Mise à disposition d'équipements pour bébé : chaise haute, matériel pour réchauffer la nourriture, matelas à langer	2 *	Obligatoire	3	Oui	3	
Salle de petit déjeuner							
22	Climatisation dans la salle petit déjeuner	2 *	Optionnel	3	Oui	3	
Restaurant							
23	Climatisation dans le restaurant	2 *	Optionnel	3	Oui	3	
24	Les horaires de tous les services sont affichés	2 *	Obligatoire	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)	2 *	Optionnel	1	Oui	1	
Sanitaires communs							
26	Sanitaire commun mixte homme - femme	2 *	Obligatoire	1	Oui	1	
Equipement électrique des locaux communs :							
27	Eclairage en bon état de fonctionnement dans les couloirs, dégagements et locaux communs	2 *	Obligatoire	1	Oui	1	
Téléphonie et communication							
28	Téléphone à disposition 24 heures sur 24 à la réception	2 *	Obligatoire	1	Oui	1	
29	Accès Internet dans les parties communes	2 *	Optionnel	3	Non	-	
Chambres, salle de bains et sanitaires							
30	Les affichages sur les consignes de sécurité et les informations sur les prix des services doivent être visibles, propres et en bon état	2 *	Obligatoire	5	Oui	5	
Surfaces (en m2)							
40	Surface totale globalisée minimum de la chambre conforme	2 *	Obligatoire	5	Oui	5	
41	Surface totale de chambre majorée	2 *	Optionnel	5	Oui	5	
42	Terrasse privée de l'établissement (50 m2 minimum)	2 *	Optionnel	4	Oui	4	
43	Chambres avec terrasse privée (6 m2 minimum) dans au minimum 25% des chambres	2 *	Optionnel	4	Oui	4	
44	Chambres avec balcon ou loggia (2 m2 minimum) dans au minimum 25% des chambres	2 *	Optionnel	2	Non	-	
Equipements et mobiliers (dont électriques)							

N° du critère	Intitulé du critère	Catégorie de classement	Statut du critère pour la catégorie	Nb de points affectés	Validation du critère	Nb de points obtenus	Commentaires
45	Les chambres sont équipées d'une télévision couleur avec télécommande dans au moins 50% des chambres en catégories 1 et 2 étoiles et dans 100% des chambres dans les catégories 3, 4 et 5 étoiles	2 *	Obligatoire	1	Oui	1	
46	Les chambres sont équipées d'une télévision couleur avec télécommande dans 100% des chambres	2 *	Optionnel	2	Oui	2	
47	Existence d'une salle équipée d'une télévision couleur	2 *	Obligatoire	1	Oui	1	
48	Télévision à écran plat dans toutes les chambres équipées d'une télévision	2 *	Optionnel	2	Oui	2	
49	Possibilité d'accéder à des chaînes internationales dans toutes les chambres équipées d'une télévision	2 *	Optionnel	2	Oui	2	
50	Possibilité d'accéder à des chaînes thématiques (sports, culture, enfants ...) dans toutes les chambres équipées d'une télévision	2 *	Optionnel	2	Oui	2	
51	Radio dans toutes les chambres	2 *	Optionnel	2	Oui	2	
52	Lecteur de DVD dans 10% des chambres au minimum	2 *	Optionnel	1	Oui	1	
53	Jeux vidéo dans un minimum de 10% des chambres	2 *	Optionnel	1	Oui	1	
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 Dimension minimale du lit double soit 1,40 x 1,90 Dimension minimale des lits Twin soit 2x 0,80x 1,90	2 *	Obligatoire	1	Oui	1	
55	Mise en place de lits aux dimensions majorées suivantes dans 50 % de l'inventaire au minimum : Equipement de Lit single d'au moins 1,20 X 2,00 Equipement de Lit double d'au moins 1,60 X 2,00 Equipement de Lit Twin d'au moins 2x 0,90x 2,00	2 *	Optionnel	3	Oui	3	
56	Lit supplémentaire pour bébé	2 *	Obligatoire	3	Oui	3	
57	Oreiller supplémentaire	2 *	Obligatoire	2	Oui	2	
58	Oreiller supplémentaire à disposition	2 *	Optionnel	1	Oui	1	
59	Couverture supplémentaire	2 *	Obligatoire	2	Oui	2	
60	Couverture supplémentaire à disposition	2 *	Optionnel	2	Oui	2	
61	Le linge de lit est propre et en bon état	2 *	Obligatoire	5	Oui	5	
62	La literie est propre et en bon état	2 *	Obligatoire	5	Oui	5	
Linge de toilette							
63	Présence de linge de toilette en quantité suffisante	2 *	Obligatoire	1	Oui	1	
64	Possibilité d'obtenir du linge de toilette supplémentaire	2 *	Obligatoire	2	Oui	2	
65	Peignoir	2 *	Optionnel	2	Oui	2	
Equipement électrique de la chambre							
66	Eclairage général de la chambre en bon état	2 *	Obligatoire	1	Oui	1	
67	Point lumineux sur bureau ou table	2 *	Optionnel	2	Oui	2	
68	Eclairage en tête de lit avec interrupteur indépendant	2 *	Obligatoire	2	Oui	2	
69	Liseuse en tête de lit	2 *	Optionnel	2	Oui	2	
70	Prise de courant libre dans la chambre	2 *	Obligatoire	1	Oui	1	
71	Prise de courant libre supplémentaire près du lit	2 *	Optionnel	2	Oui	2	
72	Prise de courant libre supplémentaire près de la table ou du bureau	2 *	Optionnel	2	Oui	2	
73	Lampe ou lampadaire supplémentaire	2 *	Optionnel	2	Oui	2	
74	Interrupteur éclairage central près du lit (Va et vient)	2 *	Optionnel	2	Oui	2	
75	L'ensemble des équipements électriques sont propres et en bon état	2 *	Obligatoire	3	Non	-	
76	Variateur permettant de moduler l'ambiance lumineuse	2 *	Optionnel	2	Oui	2	
Equipement mobilier de la chambre							
77	Penderie ou système équivalent équipée de cintres de qualité	2 *	Obligatoire	1	Oui	1	
78	Penderie fermée équipée de cintres de qualité	2 *	Optionnel	2	Oui	2	
79	Rangement étagé à plat pour le linge	2 *	Obligatoire	2	Oui	2	
80	Présence d'une tablette de chevet	2 *	Obligatoire	1	Oui	1	
81	Présence d'une assise minimum par chambre et de deux assises par chambre double à partir de la catégorie 3 étoiles	2 *	Obligatoire	2	Oui	2	
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 - 1 chaise et 2 fauteuils en catégorie 4 étoiles - 2 chaises et 2 fauteuils en catégori	2 *	Optionnel	2	Oui	2	
83	Table	2 *	Obligatoire	2	Oui	2	
84	Table ou desserte supplémentaire	2 *	Optionnel	2	Oui	2	
85	Porte-bagages	2 *	Optionnel	2	Oui	2	
86	Miroir Miroir en pied à partir de la catégorie 2 étoiles	2 *	Obligatoire	1	Oui	1	
87	Minibar	2 *	Optionnel	2	Oui	2	
88	Corbeille	2 *	Obligatoire	1	Oui	1	
89	Les équipements et mobiliers sont propres et en bon état	2 *	Obligatoire	5	Oui	5	
Téléphonie et communication							
90	Téléphone dans la chambre avec accès extérieur	2 *	Optionnel	1	Oui	1	
91	Téléphone avec " Sélection directe à l'arrivée"	2 *	Optionnel	3	Oui	3	
92	Chambre équipée d'une prise ADSL ou d'accès WiFi	2 *	Optionnel	1	Oui	1	
93	Accès internet dans 25% des chambres au minimum	2 *	Optionnel	2	Oui	2	
94	Accès internet dans toutes les chambres	2 *	Optionnel	5	Oui	5	
Equipements sécurité des clients							
95	Coffre fort dans la chambre	2 *	Optionnel	2	Oui	2	
96	Judas	2 *	Optionnel	1	Oui	1	
97	Dispositif complémentaire de sécurisation de la chambre	2 *	Optionnel	2	Oui	2	
Equipements pour le confort des clients							
98	Dispositif de réveil	2 *	Obligatoire	2	Oui	2	
99	Chauffage	2 *	Obligatoire	2	Oui	2	
100	Climatisation	2 *	Optionnel	3	Oui	3	
101	Occultation opaque extérieure (volets roulants, persiennes, etc.) ou intérieure (rideaux, doubles rideaux, etc.) dans chaque chambre	2 *	Obligatoire	4	Oui	4	
102	Confort acoustique : toutes précautions techniques devront être prises pour assurer une isolation suffisante conformément aux règlements régissant la construction	2 *	Obligatoire	5	Oui	5	
Equipements complémentaires							
103	Mise à disposition d'un fax et/ou d'une imprimante dans la chambre sur demande	2 *	Optionnel	2	Oui	2	
104	Mise à disposition d'un ordinateur dans la chambre sur demande	2 *	Optionnel	3	Oui	3	
105	Valet	2 *	Optionnel	2	Non	-	
106	Equipement de repassage individuel	2 *	Optionnel	2	Non	-	
107	Nécessaire correspondance	2 *	Optionnel	1	Non	-	
108	Nécessaire à chaussures	2 *	Optionnel	1	Oui	1	
109	Nécessaire à couture	2 *	Optionnel	1	Oui	1	



N° du critère	Intitulé du critère	Catégorie de classement	Statut du critère pour la catégorie	Nb de points affectés	Validation du critère	Nb de points obtenus	Commentaires
110	Suites ou appartements comprenant une ou deux chambres pouvant être transformées en salons dans 10 % des chambres au minimum	2 *	Optionnel	5	Oui	5	
111	Existence d'une entrée dans 50% des chambres au minimum	2 *	Optionnel	2	Non	-	
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	2 *	Obligatoire	1	Oui	1	
113	Salles de bain ou de douche 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	2 *	Obligatoire	5	Oui	5	
114	Salles de bain ou de douche particulières équipées de douche ou baignoire, WC et lavabo dans 50% des chambres pour la catégorie 1 étoile	2 *	Non Applicable	5	NA	-	
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	2 *	Optionnel	5	Oui	5	
Toilettes séparées de la salle de bains							
116	WC indépendants de la salle de bains dans 50% des chambres	2 *	Optionnel	2	Oui	2	
117	WC indépendants de la salle de bains dans 100% des chambres	2 *	Optionnel	3	Oui	3	
Douches et baignoires séparées							
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	2 *	Optionnel	3	Oui	3	
119	Existence d'une douche et d'une baignoire séparées dans 100% des chambres	2 *	Optionnel	5	Oui	5	
Equipement des salles de bains							
120	2 points lumineux dont 1 sur lavabo	2 *	Obligatoire	2	Oui	2	
121	1 prise de courant rasoir	2 *	Obligatoire	1	Oui	1	
122	Sèche cheveux	2 *	Optionnel	2	Oui	2	
123	Téléphone dans la salle de bain	2 *	Optionnel	2	Oui	2	
124	Bidet dans 25% des chambres au minimum.	2 *	Optionnel	2	Oui	2	
125	Fourniture sur demande d'un nécessaire d'hygiène par occupant possible de la chambre	2 *	Optionnel	1	Oui	1	
126	Produits d'accueil (savon, gel, shampoing,...)	2 *	Obligatoire	1	Oui	1	
Salles de bains ou de douches communes							
127	Minimum d'une salle de bain ou de douche équipée de douche ou baignoire, WC et lavabo pour 8 chambres en catégorie 1 étoile et pour 4 chambres en catégorie 2 étoiles ne disposant pas de salles de bain ou de douche particulières dans les chambres, avec au	2 *	Obligatoire	3	Oui	3	
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	2 *	Obligatoire	3	Oui	3	
Equipement électrique des salles de bain communes							
129	1 éclairage central	2 *	Obligatoire	1	Oui	1	
130	1 prise de courant rasoir	2 *	Obligatoire	1	Oui	1	
Equipements spécifiques							
Locaux et équipements spécifiques							
131	Mise à disposition d'une lingerie réservée aux clients (lave-linge et sèche-linge)	2 *	Optionnel	2	Oui	2	
132	Mise à disposition du matériel de repassage (fer + table à repasser)	2 *	Optionnel	2	Oui	2	
133	Local de repassage à disposition des clients	2 *	Optionnel	2	Oui	2	
134	Machine à cirer les chaussures	2 *	Optionnel	2	Oui	2	
Parkings et garages							
135	Existence d'un parking privatif	2 *	Optionnel	3	Oui	3	
136	Existence d'un garage privatif	2 *	Optionnel	5	Oui	5	
137	Existence d'un parking à vélos	2 *	Optionnel	2	Non	-	
Services annexes							
138	Navette privée d'accès à l'hôtel	2 *	Optionnel	3	Non	-	
139	Journaux dans les parties communes	2 *	Obligatoire	2	Oui	2	
Jeux de plein air							
140	Tennis	2 *	Optionnel	5	Oui	5	
141	Mini golf	2 *	Optionnel	4	Oui	4	
142	Espace de jeux pour enfants comportant au moins deux agrès	2 *	Optionnel	4	Oui	4	
Equipement intérieur de divertissement							
143	Salle de jeux de société intérieure	2 *	Optionnel	3	Oui	3	
144	Espace de jeux pour enfants comportant un choix de jeux pour tous âges jusqu'à 12 ans	2 *	Optionnel	3	Oui	3	
145	Présence d'un billard	2 *	Optionnel	3	Oui	3	
Autres équipements							
146	Existence d'un espace de remise en forme (fitness) propre et en bon état	2 *	Optionnel	3	Oui	3	
147	Existence d'un spa propre et en bon état	2 *	Optionnel	4	Oui	4	
148	Existence d'une piscine extérieure propre et en bon état	2 *	Optionnel	4	Oui	4	
149	Existence d'une piscine intérieure propre et en bon état	2 *	Optionnel	4	Non	-	
150	Existence d'un business corner propre et en bon état	2 *	Optionnel	3	Non	-	
151	Existence d'une salle de réunion pouvant accueillir 15 personnes au minimum, propre et en bon état	2 *	Optionnel	4	Oui	4	
152	Existence d'une plage privée, propre	2 *	Optionnel	5	Oui	5	
153	Existence d'un local pour vélos, propre et en bon état	2 *	Optionnel	3	Oui	3	
154	Existence d'un local pour skis, propre et en bon état	2 *	Optionnel	3	Oui	3	
Ascenseurs							
155	5 niveaux (4 étages) ou plus	2 *	Obligatoire	5	Oui	5	
156	4 niveaux (3 étages)	2 *	Optionnel	5	Oui	5	
157	3 niveaux (2 étages)	2 *	Optionnel	5	Oui	5	
158	2 niveaux (1 étage)	2 *	Optionnel	5	Oui	5	
159	Monte-charge ou 2ème ascenseur	2 *	Optionnel	5	Oui	5	

Chapitre 2 : Service au Client

Qualité et fiabilité de l'information client

160	Mise à disposition de la présente grille de classement ou de son résumé sur demande	2 *	Obligatoire	1	Oui	1	
-----	---	-----	-------------	---	-----	---	--



161	Existence et utilisation d'un support d'information commerciale au choix	2 *	Obligatoire	2	Oui	2	
162	- Support d'information commerciale dans une langue étrangère	2 *	Optionnel	1	Oui	1	
163	- Support d'information commerciale dans deux langues étrangères dont l'anglais	2 *	Optionnel	2	Oui	2	
164	- Support d'information commerciale dans trois langues étrangères dont l'anglais	2 *	Optionnel	2	Oui	2	
165	Les informations diffusées sont actualisées et correspondent aux prestations de l'établissement	2 *	Obligatoire	5	Oui	5	
166	Existence d'un site internet en 2 langues	2 *	Optionnel	2	Oui	2	
Traitement de la réservation							
167	Réponse dans un délai de 5 sonneries pendant les heures d'ouverture de l'accueil	2 *	Optionnel	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 les autres informations utiles	2 *	Optionnel	1	Oui	1	
169	Une reformulation des caractéristiques de la réservation est effectuée	2 *	Optionnel	2	Oui	2	
170	La réservation est toujours possible pendant les heures d'ouverture de la réception	2 *	Optionnel	2	Oui	2	
171	La réservation est possible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 qu'elle soit numérique ou orale	2 *	Optionnel	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	2 *	Optionnel	3	Oui	3	
Réception et Accueil							
Présence minimale pour l'accueil							
173	Respect de la présence minimale pour l'accueil	2 *	Obligatoire	2	Oui	2	
174	Présence à l'accueil 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7	2 *	Optionnel	5	Oui	5	
Compétences et services en réception							
175	Les éléments de la réservation sont reformulés à l'arrivée	2 *	Non Applicable	1	Oui	1	
176	Le client est informé pour son installation par des indications claires	2 *	Non Applicable	2	Oui	2	
177	Le client est accompagné dans son installation	2 *	Non Applicable	5	Oui	5	
178	Service rendu 24h/24	2 *	Optionnel	3	Non	-	
179	Le personnel est capable d'informer le client sur les offres touristiques dans les alentours	2 *	Non Applicable	4	Oui	4	
180	Une information sur l'offre touristique locale est accessible et disponible pour le client	2 *	Optionnel	2	Oui	2	
181	Le personnel doit être aimable à l'accueil et à la prise de congé	2 *	Obligatoire	2	Oui	2	
182	Un service de conciergerie est proposé	2 *	Optionnel	5	Oui	5	
183	Prise en charge des bagages sur demande du client	2 *	Optionnel	2	Oui	2	
184	Bagagerie	2 *	Optionnel	2	Non	-	
185	Un service de voiturier est proposé	2 *	Optionnel	5	Non	-	
186	Paiement possible par carte de crédit	2 *	Obligatoire	2	Oui	2	
187	Possibilité d'effectuer un change de devises	2 *	Optionnel	3	Oui	3	
188	Mise à disposition d'adaptateur(s) électrique(s) à la réception	2 *	Optionnel	3	Oui	3	
189	Mise à disposition d'un ordinateur avec accès internet	2 *	Optionnel	3	Oui	3	
190	Mise à disposition d'un service de fax à la réception	2 *	Optionnel	2	Oui	2	
191	Mise à disposition d'un questionnaire de satisfaction pour les clients	2 *	Optionnel	3	Oui	3	
192	Existence d'un système de collecte et de traitement des réclamations reçues dans l'établissement	2 *	Obligatoire	5	Oui	5	
193	Les supports d'information existant dans l'établissement sont traduits en au moins une langue étrangère (anglais au minimum)	2 *	Obligatoire	2	Oui	2	
194	Personnel pratiquant une langue officielle européenne en plus du français	2 *	Obligatoire	2	Oui	2	
195	Personnel pratiquant deux langues étrangères dont l'anglais	2 *	Optionnel	3	Oui	3	
196	Personnel pratiquant trois langues étrangères dont l'anglais	2 *	Optionnel	5	Oui	5	
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	2 *	Obligatoire	3	Oui	3	
198	Prise en charge du nettoyage des vêtements	2 *	Optionnel	3	Oui	3	
Chambres, salle de bains et sanitaires							
199	Service "couverture"	2 *	Optionnel	2	Oui	2	
200	Service de réveil	2 *	Optionnel	3	Oui	3	
201	Service chaussures sur demande	2 *	Optionnel	4	Non	-	
Service de restauration, petit déjeuner, boissons							
Service petit déjeuner							
202	Petit-déjeuner continental servi en salle dans un espace dédié séparé des flux entrants et sortants des clients et du personnel	2 *	Obligatoire	3	Oui	3	
Nombre de gammes minimales de produits au petit déjeuner							
203	Petit déjeuner en buffet ou à la carte respectant le nombre de gammes de produits	2 *	Optionnel	4	Oui	4	
204	Petit déjeuner en buffet ou à la carte dépassant le seuil de la gamme de produits	2 *	Optionnel	5	Oui	5	
205	Petit-déjeuner servi en terrasse	2 *	Optionnel	2	Oui	2	
206	Petit-déjeuner pouvant être servi dans les chambres	2 *	Optionnel	4	Oui	4	
Déjeuner							
207	Possibilité de déjeuner à l'hôtel 5 jours sur 7	2 *	Optionnel	3	Oui	3	
208	Possibilité de déjeuner à l'hôtel 7 jours sur 7	2 *	Optionnel	2	Oui	2	
Dîner							
209	Possibilité de dîner à l'hôtel 5 jours sur 7	2 *	Optionnel	3	Oui	3	
210	Possibilité de dîner à l'hôtel 7 jours sur 7	2 *	Optionnel	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	2 *	Optionnel	2	Oui	2	
212	Room Service 19 heures sur 24	2 *	Optionnel	3	Oui	3	
213	Room Service 24 heures sur 24	2 *	Optionnel	2	Oui	2	
Service boissons							
214	Service de boissons, avec au minimum un service de boissons de catégorie 1 pendant les heures d'ouverture de l'accueil.	2 *	Optionnel	2	Oui	2	
215	Service de boissons de toutes catégories	2 *	Optionnel	3	Non	-	
Services annexes							
216	Soins esthétiques	2 *	Optionnel	3	Non	-	
217	Coiffeur	2 *	Optionnel	3	Non	-	
218	Possibilité d'amateur en salle de remise en forme	2 *	Optionnel	3	Non	-	
219	Possibilité de massages détente	2 *	Optionnel	3	Non	-	
220	Service de réservation d'activités extérieures	2 *	Optionnel	2	Non	-	

221	Service de garderie pour enfants	2 *	Optionnel	5	Non	-	
-----	----------------------------------	-----	-----------	---	-----	---	--

Chapitre 3 : Accessibilité et développement durable							
Accessibilité aux personnes handicapées et/ou à mobilité réduite							
222	Informations concernant l'accessibilité sur les supports d'information (guide, web ...)	2 *	Obligatoire	2	Oui	2	
223	Sensibilisation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap	2 *	Obligatoire	3	Oui	3	
224	Formation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap	2 *	Optionnel	5	Oui	5	
225	Mise à disposition d'une boucle magnétique portative	2 *	Optionnel	2	Non	-	
226	Mise à disposition d'un fauteuil roulant	2 *	Optionnel	2	Non	-	
227	Cartes clés avec repères tactiles	2 *	Optionnel	2	Non	-	
228	Mise à disposition de télécommande de télévision à grosses touches et de couleurs contrastées	2 *	Optionnel	1	Non	-	
229	Mise à disposition d'un téléphone à grosses touches	2 *	Optionnel	1	Oui	1	
230	Mise à disposition de réveils lumineux ou vibreurs	2 *	Optionnel	1	Oui	1	
231	Installation de mains courantes dans tous les couloirs	2 *	Optionnel	1	Oui	1	
Environnement et Développement Durable							
232	Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe de l'énergie	2 *	Obligatoire	2	Oui	2	
233	Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe de l'eau	2 *	Obligatoire	2	Oui	2	
234	Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe des déchets	2 *	Obligatoire	2	Oui	2	
235	Information des clients sur les actions de l'établissement en matière de développement durable	2 *	Optionnel	3	Non	-	
236	Information des clients sur les actions qu'ils peuvent réaliser lors de leur séjour en matière de développement durable	2 *	Optionnel	3	Non	-	
237	Formation à la gestion économe de l'énergie, de l'eau, des déchets	2 *	Optionnel	3	Non	-	
238	Mise en oeuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'énergie	2 *	Optionnel	2	Oui	2	
239	Coupe circuit général dans chacune des chambres	2 *	Optionnel	2	Oui	2	
240	Chambres équipées à 100% d'ampoules basse consommation	2 *	Optionnel	2	Oui	2	
241	Parties communes ouvertes au public équipées à 100% d'ampoules basse consommation	2 *	Optionnel	3	Oui	3	
242	Mise en oeuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'eau	2 *	Optionnel	2	Oui	2	
243	Mise en oeuvre d'au moins une mesure de gestion des déchets	2 *	Optionnel	2	Non	-	
244	Utilisation de produits d'entretien et consommables respectueux de l'environnement	2 *	Optionnel	3	Non	-	
245	Présence de produits d'accueil de salle de bains écologiques	2 *	Optionnel	3	Non	-	
246	Utilisation régulière d'au moins deux produits issus de la production régionale ou du commerce équitable ou de l'agriculture biologique	2 *	Optionnel	3	Non	-	

NA : non applicable – (2) Le champ commentaire peut faire référence à un document tiers (justification de validation du critère, justification détaillée d'une non-conformité, photo, justification d'exemption...)

Les résultats

Points obligatoires	
Nombre total de points obligatoires à respecter pour la catégorie demandée et selon les particularités identifiées	161
Nombre total de critères obligatoires à respecter	68
Nombre minimal de points obligatoires à respecter, 95 % de (a)	153
Nombre de points obligatoires atteints	153
% du total de points obligatoires à atteindre	95,03 %
Respect du seuil de nombre de points obligatoires à atteindre :	Oui
Nombre de critères obligatoires manquants	2
Numéros des critères obligatoires non satisfaits	0, 3
Nombre de points obligatoires à compenser – dans la limite de 5 % du total des points obligatoires à respecter (coefficient 3) :	24

Points à la carte	
Nombre total de points à la carte disponibles pour la catégorie demandée	454
Nombre total de critères à la carte disponibles pour la catégorie demandée	164
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)	45
Nombre de points à la carte à atteindre : (d) + (f)	69
Nombre de points à la carte atteints	379
Respect du seuil de nombre de points à la carte à atteindre :	Oui
Nombre total de critères à la carte atteints	164

Signature de l'évaluateur
Date