

## RÉSIDENCE DE TOURISME MODÈLE DE PRE-DIAGNOSTIC

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'exploitant de prendre plus particulièrement connaissance du tableau de classement des résidences de tourisme (annexe 1 de l'arrêté du 6 juillet 2010 modifié) ainsi que du guide de contrôle associé pour renseigner ce formulaire.

<b>Etablissement :</b> .....
Statut et forme juridique : .....
Adresse : .....
Code postal : ..... Ville : .....
Tél. : ..... Fax : .....
E-mail : .....
Site internet : .....
Numéro de SIRET : .....
Nom de l'exploitant : .....
Prénom de l'exploitant : .....
Nom du propriétaire du fond de commerce : .....

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 durée minimale de 9 ans  
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

Classement actuel :	<input type="checkbox"/> Non classé <input type="checkbox"/> 1* <input type="checkbox"/> 2* <input type="checkbox"/> 3* <input type="checkbox"/> 4*
---------------------	---

Catégorie de classement demandée :	<input type="checkbox"/> 1* <input type="checkbox"/> 2* <input type="checkbox"/> 3* <input type="checkbox"/> 4* <input type="checkbox"/> 5*
------------------------------------	---

### 1. Equipements

#### **Environnement extérieur de la résidence**

##### **Description des abords de la résidence :**

Présence de signalétique (entrée, parking, accueil etc...) (c.1)

Présence d'une enseigne (c.2)

Parc ou jardin (c.3)  Surface du parc ou du jardin en m<sup>2</sup> \_\_\_\_\_ (c.3)

Existence d'un éclairage approprié (c.4) :

Type de mise en valeur des bâtiments (c.5) :  éclairage  végétaux  Autre, préciser : \_\_\_\_\_

Résidence proche du littoral (- 800 m) (c.6)

Résidence proche du départ des pistes ou en cœur de station (c.7)

Résidence proche de (c.8) :  centre(s) d'animation(s)  lieux de spectacle(s)  de commerces

D'un transport public permettant un accès facile à l'ensemble de la ville

La résidence implantée en zone rurale propose ou est proche d'activités de plein air (c.9) :  randonnée

promenade  activité sportive  vélo  patrimoine architectural  patrimoine naturel (grotte, marais, etc....)

Existence d'une navette (c.10) :  d'accès à la résidence  sur place

navette publique  navette privée

## Intérieurs et parties communes

### Hall de réception

Description des espaces communs (c. 11) :

Hall de réception       Salon d'animation       Autres salons; nombre : \_\_\_\_\_

Surface des espaces communs en m<sup>2</sup> :

	1*	2*	3*	4*	5*
Jusqu'à 201 lits (c.11)	20	30	60	100	120
De 201 à 400 lits (c.12)	30	40	70	110	130
De 401 à 600 lits (c.12)	40	50	80	120	140
De 601 à 800 lits (c.12)	50	60	90	130	150
De 801 à 1000 lits (c.12)	60	70	100	140	160

	Surface déclarée
Hall d'accueil	
Salon(s)	
Total	

Comment sont présentées les conditions d'accès aux services proposés par l'établissement? (c.13)

- Affichage dans les espaces communs  
 Livret d'accueil donné à la réception ou disponible dans les unités d'habitation  
     Autres, préciser : \_\_\_\_\_  
 Système de rafraîchissement d'air (c.15) :  
     Climatisation    puits canadien    persiennes    Autre, préciser : \_\_\_\_\_

### Mise à disposition de matériel

Mise à disposition d'équipements pour bébé : au moins chaise haute et lit pliant (gratuit en 5 étoiles) (c.16 & 17)

### Sanitaires communs

- Equipement séparé (hommes/femmes) (c.18)       Tablette ou surface plane près du point d'eau (c.19)  
 Point d'eau et savon pour se laver les mains (c.19)       Miroir (c.19)  
 Moyen de séchage des mains (c.19)  
 Patère (c.19)  
 Poubelle (c.19)

### Équipement électrique des locaux communs

Eclairage en bon état de fonctionnement (c.21) :  dans les couloirs    dégagements    locaux communs

### Téléphonie et communication

- Moyen d'appel à disposition 24 heures sur 24 à la réception ou à proximité (-100m à partir de la réception) (c.22)  
 Accès internet dans les parties communes (accueil et salons) (c.23) :  
Si oui préciser :  wifi       adsl       Autres, préciser : \_\_\_\_\_  
 Salle équipée d'une télévision couleur (c.24)

## Unité d'habitation

### Surface habitable minimale par unité d'habitation en m<sup>2</sup> (sanitaires et toilettes non compris) :

Nombre d'unité d'habitation : \_\_\_\_\_ Nombre de types d'unités d'habitation : \_\_\_\_\_

Nom et description des types des unités 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 <sup>ème</sup> chambre sup. en m2	Surface de la 3 <sup>ème</sup> chambre sup. en m2	Surface de la 4 <sup>ème</sup> chambre sup. en m2	Surface des sanitaires (c.72)	Surface totale Globalisée (c.25)
à compléter								
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.26) Nb de points : \_\_\_\_\_

Surface minimale de la chambre ou des chambres supplémentaires de 7 m<sup>2</sup> en 5 étoiles (c.27)

Unité d'habitation avec :  balcon ou loggia (3 m<sup>2</sup>)  Terrasse privée (5 m<sup>2</sup>) (c.28)

### Equipements électriques

Les UH sont équipées d'une télévision couleur avec télécommande (c.29)

Télévision à écran plat dans toutes les UH équipées d'une télévision (c.30)

Possibilité d'accéder à des chaînes internationales ou à des chaînes thématiques dans toutes les UH équipées d'une télévision (c.31)

### Literie

Dimension des lits simples (en cm) (c.32) :

Etoiles	Dimensions
1- 2 - 3 - 4	80x190
5	90x190

Dimension des lits doubles (en cm) (c.33) :

Etoiles	Dimensions
1 - 2 - 3	140x190
4 - 5	160x190

- Matelas haute densité (densité > 30kg) (c.34)     Autre, précisez : \_\_\_\_\_  
 Oreiller supplémentaire sur demande (c.35)     Couverture supplémentaire sur demande (c.35)

Remarques éventuelles :

### **Eclairage de l'unité d'habitation**

- Eclairage général de l'UH en bon état de fonctionnement (c.36)  
 Au moins deux points lumineux (hors sanitaire) dans chaque pièce de l'UH (c.37)  
 Eclairage en tête de lit avec interrupteur indépendant (c.38)     Liseuse en tête de lit (c.39)  
 Prise de courant libre dans l'UH (c.40)     Prise de courant libre supplémentaire près du lit (c.41)  
 Interrupteur éclairage central de l'UH près du lit (Va et vient) (c.42)

### **Equipement mobilier de l'unité d'habitation**

- Penderie linéaire (en cm) par UH, équipé de cintres non dépareillés (c.43)

1*	2*	3*	4*	5*
50	50	70	75	100

- Penderie ou système équivalent (c.44) :     fermée     ouverte

- Rayonnage linéaire (en cm) par chambre (c.45) :

1*	2*	3*	4*	5*
50	70	90	110	140

- Présence d'une table et des assises correspondant à la capacité d'accueil de l'UH (c.46)  
 Présence dans l'espace salon d'assises supplémentaires (c.47)     Miroir (en pied pour le 5\*) (c.48)

### **Téléphonie et communication**

- Téléphone avec accès extérieur dans chaque UH (c.49)  
 Toutes UH équipées d'un accès internet (c.50)  
 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 ?

### **Equipement pour le confort des clients**

- Système de rafraîchissement d'air (c.51) :  
 Climatisation     puits canadien     persiennes     Autre, précisez : \_\_\_\_\_

- Cas particulier justifiée par le climat et/ou la saisonnalité de l'établissement (c.51)

- Système d'occultation proposé dans chaque pièce de sommeil (c.52) :  
 Volets roulants     Persiennes     Doubles rideaux     Autre, précisez : \_\_\_\_\_

- Précautions techniques prises pour assurer le confort acoustique (c.53) :  
 Joints isophoniques     seuils suisses     double vitrage     Autre, précisez : \_\_\_\_\_

### **Cuisine ou coin cuisine**

- l'UH dispose d'une cuisine ou d'un coin cuisine (c.54)

Chaque cuisine ou coin cuisine équipé(e) au minimum de (c.55) :

1 évier avec robinet mélangeur ou mitigeur  une plaque de cuisson  un réfrigérateur  des placards

La quantité de vaisselle de table non dépareillée minimum par personne (c.56) :

2 verres  2 assiettes  1 grande cuillère  1 petite cuillère  1 couteau  1 fourchette

Equipement minimum pour la préparation des repas (c.57) :

1 saladier  1 plat allant au four  2 casseroles  1 poêle

1 poubelle fermée (c.58)

Micro-onde (c.59)  Plaque de 3 ou 4 foyers à partir de 4 personnes (c.60)

Four ou rôtissoire ou micro-ondes multifonctions grill (c.61)

**Éléments de confort au choix dans les 9 éléments suivants (c.62) :**

Nb éléments minimum :

1*	2*	3*	4*	5*
2	3	4	4	4

Plaque vitrocéramique (c.63)  Lave-vaisselle à partir de 2 pièces (c.64)

Réfrigérateur avec compartiment 3\* (c.65)

Réfrigérateur grande capacité (140l) pour les logements de 6 personnes et plus (c.66)

Cafetière (c.67)  Grille-pain (c.68)  Bouilloire (c.69)  Autocuiseur (c.70)  Hotte (c.71)

### **Surface minimale des sanitaires (salle d'eau & toilettes) en m<sup>2</sup>**

1*	2*	3*	4*	5*
1,5	1,75	1,75	2	2

Surface minimale des sanitaires (c.72) : Voir tableau des surfaces ci-dessus

### **Salle d'eau**

Salle d'eau privative pour chaque unité d'habitation (c.73)

Equipement de la salle d'eau jusqu'à 6 personnes (c.74) :

1, 2 & 3 étoiles : 1 lavabo & 1 douche ou 1 baignoire équipée d'une douche avec pare-douche

4 & 5 étoiles : 1 lavabo & 1 baignoire équipée d'1 douche avec pare-douche ou 1 baignoire & 1 douche séparée

A partir du 3 pièces pour les 4 & 5 étoiles : 1 lavabo & 1 baignoire  1 douche séparées (c.75)

Une salle d'eau supplémentaire si plus de 6 personnes (1 lavabo et 1 douche ou 1 baignoire) (c.76)

### **Equipements des salles d'eau**

Présence de 2 points lumineux dont 1 sur lavabo (c.77)  Salle de bain chauffée (c.78)

Présence d'1 prise de courant (c.79)  Patères (c.80)  Poubelle (c.81)

Robinet mitigeur ou mélangeur (c.82)

**Éléments de confort supplémentaire :**

1*	2*	3*	4*	5*
2	3	3	4	4

Miroir de plus de 0,50 m<sup>2</sup> (c.84)

Tablette sous miroir ou plan vasque (c.85)

Miroir grossissant (c.86)

Sèche-cheveux (c.88)  Porte serviette chauffant (c.89)

Espaces de rangement (hors tablette sous miroir) (c.87)

### **Toilettes séparées de la salle de bains**

à partir d'une UH composée de 3 pièces (c.90)  à partir d'une UH composée de 2 pièces (c.91)

## Equipements spécifiques

### Locaux et équipements spécifiques

- Buanderie réservée aux clients (c.92)     Lave-linge (c.92)     Sèche-linge (c.92)  
 Table à repasser (c.92)     fer à repasser (c.92)

### Stationnement

- Parking extérieur (c.93)     Parking couvert (c.94)

### Equipement intérieur de divertissement

- Espace de jeux intérieur avec jeux de société et choix de jeux pour enfants (c.95)

### Autres équipements

- Espace de remise en forme (fitness center) (c.96)     Spa (c.97)     Piscine extérieure (c.98)  
 Piscine intérieure (c.99)     Plage privée (c.100)     Parc pour vélos (c.101)     Local pour vélos (c.101)  
 Casiers à skis (c.102)

### Sécurité

- Affichage des consignes de sécurité visible à chaque étage (c.103)

### Ascenseurs

Nombre de bâtiments de plus de 30 UH : \_\_\_\_\_ Nombre d'ascenseurs par bâtiment : \_\_\_\_\_

	Nb. d'étage(s)	Ascenseur	Validation du (des) critère(s)
- Bâtiment 1 :			<input type="checkbox"/> 104 <input type="checkbox"/> 105 <input type="checkbox"/> 106 <input type="checkbox"/> 107
- Bâtiment 2 :			<input type="checkbox"/> 104 <input type="checkbox"/> 105 <input type="checkbox"/> 106 <input type="checkbox"/> 107
- Bâtiment 3 :			<input type="checkbox"/> 104 <input type="checkbox"/> 105 <input type="checkbox"/> 106 <input type="checkbox"/> 107
- Bâtiment xx :			<input type="checkbox"/> 104 <input type="checkbox"/> 105 <input type="checkbox"/> 106 <input type="checkbox"/> 107

- Présence d'un 2<sup>ème</sup> ascenseur en 5 étoiles (c.108)

## 2. Service au client

### Qualité et fiabilité de l'information client

- Le tableau de classement ou son résumé est disponible sur demande dans l'établissement (c.118)  
 Support d'information commerciale au choix avec indication du niveau de classement (c.119)  
 Support d'information commerciale dans une langue européenne (c.120)  
 Support d'information commerciale dans deux langues étrangères dont l'anglais (c.121)  
 Support d'information commerciale dans trois langues étrangères dont l'anglais (c.122)  
Langues proposées par ce support :  F  GB  D  I  E  NL  Port  Russe  Chinois  Jap   
Arabe  Autre(s), préciser :

- Les informations diffusées sont actualisées et correspondent aux prestations de l'établissement (c.123)  
 Existence d'un site internet en 2 langues :  F  GB  D  I  E  NL  Port  Russe  Chinois  Jap  
 Arabe  Autre(s), préciser :

### Traitement de la réservation

- Réservation numérique possible (c.125)

## Réception et accueil

Présence pour l'accueil : En heure

1*	2*	3*	4*	5*
4	5	5	6	10

Amplitude horaire d'ouverture journalière de l'accueil, hors jour d'arrivée et jour de repos (c.126), préciser :

Amplitude horaire d'ouverture journalière de l'accueil majorée ; préciser (c.127) : \_\_\_\_\_

### Compétences et services en réception

- Affichage ou dossier d'informations utiles aux clients (prix, horaires, cartes et menus) (c.128) :
  - Informations parfaitement lisibles (c.128)  Informations compréhensibles (c.128)
  - Documents sont propres et en bon état (c.128)
  - Traduction des supports d'information existant dans l'établissement en une langue étrangère au moins suivant la fréquentation de l'établissement (c.129)
  - Information sur l'offre touristique locale accessible et disponible pour le client (c.130)
  - Prise en charge des bagages sur demande du client (c.131)
  - Paiement par carte de crédit (c.132)
  - Questionnaire de satisfaction pour les clients (c.133)
  - Existence d'un système de collecte et de traitement des réclamations reçues dans l'établissement (c.134)
  - Personnel pratiquant une langue officielle européenne en plus du français (c.135)
  - Personnel pratiquant deux langues étrangères dont l'anglais (c.136)
  - Personnel pratiquant trois langues étrangères dont l'anglais (c.137)
- Langues pratiquées par le personnel :  F  GB  D  I  E  NL  Port  Russe  Chinois  Jap  Arabe  Autre(s),  
préciser : \_\_\_\_\_

Identification des langues parlées par le personnel (c.138) :

- Panneau d'information
- Badge porté par le personnel

### Services annexes

- Service de nettoyage des locaux d'habitation en fin de séjour  en option (c.139)  gratuit en 5\*(c.140)
- Service de nettoyage des locaux d'habitation en fin de séjour
- Nettoyage en option pendant la durée du séjour (c.141)
- Equipement nécessaire pour nettoyer les sols (c.142)
- Equipement adapté aux types de sols (ex: un balai de lavage à frange avec seau et presse, aspirateur...),  
préciser : \_\_\_\_\_
- Fourniture du linge de lit et du linge de toilette (c.143)
- Lits faits à l'arrivée des clients, linge de toilette fourni (c.144)
- Service de réservation d'activités extérieures (c.145)
- Service de garderie pour enfants (c.146)

### Service de restauration

- Restaurant :  géré par l'exploitant de la résidence  géré par une autre société
- Présence d'un service de restauration (c.147)
- Présence de chaises hautes, rehausseurs (c.148)
- Si existence d'un restaurant : horaires de services affichés à l'entrée du restaurant (c.149)

## 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.150)
- Sensibilisation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap (par ex. note interne,...) (c.151)
- Formation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap (c.152)
- Mise à disposition d'une boucle magnétique (c.153)
- Mise à disposition d'un fauteuil roulant (c.154)

- Cartes clés avec repères tactiles (c.155)
- Mise à disposition d'un téléphone à grosses touches (c.156)
- Mise à disposition de télécommande de télévision à grosses touches et de couleurs contrastées (c.157)
- Installation de mains courantes dans tous les couloirs (c.158)

### **Environnement et développement durable**

- Sensibilisation du personnel et des collaborateurs à la gestion économe de l'énergie (c.159)
- Sensibilisation du personnel et des collaborateurs à la gestion économe de l'eau (c.160)
- Sensibilisation du personnel et des collaborateurs à la gestion économe des déchets (c.161)
- Sensibilisation des clients au respect des résidents vis-à-vis des nuisances sonores (c.162)
- Information des clients sur les actions de l'établissement en matière de développement durable (c.163)
- Information des clients sur les actions qu'ils peuvent réaliser lors de leur séjour en matière de développement durable (c.164)
- Formation du personnel à la gestion économe de l'énergie, de l'eau, des déchets (c.165)
- Mise en œuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'énergie (c.166)
- Mesure(s) complémentaire(s) de réduction d'énergie (c.167)
- Mise en œuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'eau (c.168)
- Mesure(s) complémentaire(s) de réduction de consommation d'eau (c.169)
- Le tri sélectif des déchets est effectué (c.170)
- Utilisation de produits d'entretien et consommables respectueux de l'environnement (c.171)
- Utilisation régulière d'au moins deux produits issus de la production régionale ou du commerce équitable ou de l'agriculture biologique (c.172)

*Précisions importantes relatives aux informations déclarées dans ce présent pré-diagnostic et dans le cadre d'une demande de classement d'une résidence de tourisme :*

**Nom de l'établissement**

**Responsable d'exploitation**

**Déclare les informations fournies justes et sincères,**

**Fait à :**

**Date :**

**Signature**