



## GRILLE D'EVALUATION DES HÉBERGEMENTS DE CHARME

AUTO DIAGNOSTIC

PRE AUDIT

EVALUATION

REEVALUATION

Date : .....

Petite Hôtellerie

nb de chambres:

Chambre d'hôte

nb de chambres:

Location saisonnière

Capacité :

**DENOMINATION SOCIALE :**

---

<b>PROPRIETAIRE</b>	
Nom, Prénom :	
Adresse :	
Code Postal :	
Tél. :	GSM :
Fax :	
E-mail :	

### NOTES PAR POSTE

	Nbre pts	70% Note Mini
I- SITE ET ENVIRONNEMENT	38	27
II- AMENAGEMENT	38	27
III- SERVICES	47	33
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	

Note minimum à acquérir si l'ensemble des critères est validé

**Nom de l'auditeur :**

L'auditeur :

Le propriétaire :



## GRILLE D'EVALUATION

### PETITE HOTELLERIE DE CHARME

#### I- LE SITE ET SON ENVIRONNEMENT

		Pts	NM	Val.	Diff.	
	1	Le bâtiment est de caractère (créole, authentique, atypique, ancien, contemporain)	4		4	0
	2	L'état général de la structure est très satisfaisant	3		3	0
	3	La structure est bien insérée dans son environnement	2		2	0
	4	La superficie du terrain est supérieure à 1000 m2	2		2	0
	5	Le site est bien agencé	2		2	0
	6	La vue est panoramique	2		2	0
	7	La terrasse ou varangue couverte est bien aménagée et équipée	3		3	0
<i>Le jardin</i>	8	Le jardin est entretenu et structuré	3		3	0
	9	Présence d'au moins un espace de détente extérieur	4		4	0
	10	Le mobilier est de grande qualité	4		4	0
<i>Espace bien être</i>	11	La structure dispose au minimum de 3 équipements et services "bien-être"	4		4	0
	12	L'espace bien-être est bien éclairé	2		2	0
	13	Les abords de l'espace bien-être sont bien entretenus	3		3	0
<b>TOTAL SITE ET ENVIRONNEMENT</b>			<b>38</b>	<b>0</b>	<b>38</b>	<b>0</b>

#### II- L'AMENAGEMENT

		Pts	NM	Val.	Diff.	
<i>Espaces communs et accueil</i>	14	L'aménagement général dégage une ambiance chaleureuse	4		4	0
	15	L'éclairage est recherché	2		2	0
	16	Bibliothèque/salon de lecture avec mise à disposition de beaux ouvrages, livres sur La Réunion	2		2	0
	17	Un espace boutique est mis à la disposition de la clientèle	2		2	0
<i>Chambre</i>	18	La superficie de la chambre est supérieure à la norme de classement hôtel 4*	3	3		0
	19	L'isolation phonique est efficace	3		3	0
	20	Le mobilier et l'équipement de la chambre sont raffinés	3		3	0
	21	La chambre est équipée de lit de grande dimension	3		3	0
	22	La présentation des serviettes est originale	2		2	0
<i>Salle de bain</i>	23	La salle de bain est bien agencée	3		3	0
	24	Présence d'une baignoire de très bonne qualité et/ou une douche à l'italienne	3		3	0
	25	Les équipements de la salle de bain sont raffinés	4		4	0
	26	Les aménagements et l'ambiance de la salle de bain participent à l'harmonie de la décoration	2		2	0
	27	Présence d'au moins 5 produits d'accueil de qualité	2		2	0
<b>TOTAL AMENAGEMENT</b>			<b>38</b>	<b>3</b>	<b>35</b>	<b>0</b>

III- LES SERVICES					
		Pts	NM	Val.	Diff.
28	Un livret d'accueil est disponible avec une liste de prestataires de services à disposition	4		4	0
29	Le livret d'accueil est disponible en 2 langues étrangères	3		3	0
30	Présence d'un plateau de courtoisie	4		4	0
31	Le remplacement des serviettes est effectué à la demande	3		3	0
32	Presse et revues sont mises à disposition de la clientèle	3		3	0
33	La structure dispose d'un accès wifi/Internet	4		4	0
34	La structure propose du matériel informatique	3		3	0
35	Le petit déjeuner peut être servi en chambre	3		3	0
36	La structure propose le dîner	3		3	0
37	Un kit de plage/ piscine est mis à disposition	2		2	0
38	La structure propose des activités	3		3	0
39	La structure propose des services supplémentaires				
	- Mise à disposition d'une machine à café expresso	3		3	0
	- Un service de blanchisserie	4		4	0
	- Autres (un repas à la carte, un service de navette, petit évènementiel, un kit de couture, un kit de nettoyage chaussure, un service de garde d'enfant, une station MP3...)	3		3	0
	- portage des bagages				
40	La structure est affiliée à un un label national ou international spécifique à l'hotellerie de charme	2		2	0
<b>TOTAL SERVICES</b>		<b>47</b>	<b>0</b>	<b>47</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>121</b>	<b>3</b>	<b>118</b>	<b>0</b>

**Légende** PTS : point  
 NM : non mesurable  
 VAL : validé  
 Diff. : différence

# RESULTATS D'EVALUATION

## HEBERGEMENT DE CHARME

Nom de l'Etablissement :

Date :

Poste	1	2	3	4	5	6	7	Conformité précédente
	NOTE MAXI	NOTE MINI	Non mesurables	Mesurés	Non validés /Mesurés	Note obtenue	Conformité (6/4)	
I- ENVIRONNEMENT	38	27	0	38	0	38	100%	
II- AMENAGEMENT	38	27	3	35	0	35	100%	
III- SERVICES	47	33	0	47	0	47	100%	
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>86</b>	<b>3</b>	<b>120</b>	<b>0</b>	<b>120</b>		

Conformité globale **100%**

Pour être conforme au niveau qualitatif requis pour le label " Qualité Tourisme- Ile de la Réunion", l'établissement doit obtenir :

- un indice qualité global d'au minimum **85 %**
- un indice qualité par chapitre d'au minimum **70 %**



**SYNTHESE**

Nom : \_\_\_\_\_ Secteur d'activité : \_\_\_\_\_ Date de fin : \_\_\_\_\_

visite : \_\_\_\_\_

Postes	Conformité obtenue	Conformité exigée	Commentaires
I- SITE ET ENVIRONNEMENT	100%	70%	
II- L'AMENAGEMENT	100%	70%	
III- LES SERVICES	100%	70%	

Note globale	100%	85%
--------------	------	-----

Points forts :

Points faibles :

