

## ANNEXE 13

### FORMULAIRE DE PRE DIAGNOSTIC « GUEST HOUSE »

Il appartient à la structure d'hébergement demandeur du classement en Guest House ou de sa révision de remplir le présent formulaire de pré-diagnostic en respectant l'ensemble des données à renseigner.

Ce document a pour objectif de permettre au propriétaire de se positionner et d'avoir une première évaluation de son unité sous un format plus synthétique que le tableau de classement afin de déterminer la catégorie de classement la plus pertinente.

Il sera transmis à l'organisme évaluateur accrédité par la Collectivité de Saint Martin lors de la commande de la visite d'inspection en vue de l'obtention du classement dans la catégorie souhaitée.

<b>Guest house :</b> _____
Adresse : _____
Code postal : _____
Ville : _____
Tél. : _____ Fax : _____
E-mail : _____
Site internet : _____

- Nombre de chambres : \_\_\_\_\_
- Accessibilité et sécurité conformes à la réglementation en vigueur
- Nombre de bâtiments : \_\_\_\_\_
- Nombre d'étages par bâtiment : \_\_\_\_\_

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. guide de contrôle).

- Absence de parc/jardin et/ou terrasse ne permettant pas d'évaluer l'état ou la propreté
- Absence d'équipement internet (adsl et wifi) justifiée par une impossibilité technique (zone d'ombre,...)
- Absence de salon dédié
- Présence du panneau de classement (valide une fois le premier classement effectué)
- N/A lors du 1er classement
- Tout support d'information doit faire référence au classement (valide une fois le premier classement effectué)
- N/A lors du 1er classement

Classement actuel :	<input type="checkbox"/> 1* <input type="checkbox"/> 2* <input type="checkbox"/> 3* <input type="checkbox"/> 4* <input type="checkbox"/> 5 *
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

### Espaces communs et extérieurs

#### Description des abords de la guest house :

- Qualité de l'environnement (c.6) : Pas de nuisance sonore, olfactive ou visuelle
- Environnement naturel ou patrimonial valorisant ou authentique (c.7)
- Parc ou jardin (c.8)  Surface du parc ou du jardin en m<sup>2</sup> : \_\_\_\_\_

- Présence d'un salon de jardin (c.9)     Nombre de chaises et tables (adapté à la capacité totale de la guest house) \_\_\_\_\_
- Existence d'un éclairage approprié (c.13) :
- Equipements extérieurs (c.10)             En bon état/propres             Effort esthétique
- Bon entretien des bâtiments (c.11)
- Parking à proximité (c.14)
- Parking privatif (c.15)

### **Equipements et services délivrés en réception**

- Présence d'une zone de réception dédiée à l'accueil des clients et fonctionnelle (c.17)
- Climatisation dans le cas d'une pièce fermée ou système d'aération naturelle (c.18)
- Existence d'un coffre-fort à disposition du client à la réception (c.19)
- Equipements pour bébé (chaise haute, matériel pour réchauffer la nourriture, matelas à langer) (c. 21)
- Accès internet dans les parties communes (Wi-Fi) (c.22)
- Présence d'un éclairage produisant une lumière suffisante et appropriée (c.23)

### **Equipements communs**

- Piscine extérieure et équipements annexes nécessaires (c.92)
- Espace de jeux intérieur pour enfants (c.95)
- Spa (Est considéré comme spa un espace de bien-être équipé au moins d'un des éléments suivants : jacuzzi, bain bouillonnant, hammam, sauna) (c.96)
- Mise à disposition d'une lingerie réservée aux clients ou service de lingerie (lave-linge et sèche-linge) (c. 100)
- Mise à disposition du matériel de repassage en chambre (fer et table à repasser) (c. 99)
- Existence d'une pièce supplémentaire à l'attention des clients : bibliothèque, salon de musique, salle de jeux, salle massage/bien-être (c.98)
- Les consignes de sécurité sont affichées de manière visible à chaque étage (c.32)

### **Salon**

- Existence d'une pièce de séjour et de détente, en rapport avec la capacité et à l'usage exclusif des clients (*Si même pièce que salle de petit déjeuner, faire évaluation dans la partie petit déjeuner*) (c.26)
- Climatisation dans les salons si l'espace ne dispose pas d'un dispositif d'aération dans le cas d'une pièce fermée ou d'un système de ventilation naturelle (c.27)
- Ambiance accueillante : présence de décoration florale ou végétale et valorisation des savoir faire et de l'art & artisanat local (c.30)

### **Les chambres**

Nombre de chambres : \_\_\_\_\_ Nombre de catégories : \_\_\_\_\_

Nom et description des catégories de chambres (standard, supérieure,...) : \_\_\_\_\_

- Climatisation dans les chambres (c.70)
- Système d'occultation proposé (c.71) :
  - Volets roulants
  - Persiennes
  - Doubles rideaux
- Précautions techniques prises pour assurer le confort acoustique (c.72)
  - Joints isophoniques
  - seuils suisses
  - double vitrage

### Surfaces des chambres (c. 33 et 34) :

Capacité des chambres	Nb de chambres	Surfaces globalisées chambres et salle de bain en m <sup>2</sup>
<b>1 personne</b>		
<i>Ajouter autant de lignes que nécessaire</i>		
<b>2 personnes</b>		
<i>Ajouter autant de lignes que nécessaire</i>		
<b>3 personnes</b>		
<i>Ajouter autant de lignes que nécessaire</i>		
<b>4 personnes</b>		
<i>Ajouter autant de lignes que nécessaire</i>		

### Tableau des surfaces minorées et majorées pour une chambre de 2 personnes

Catégories	Surface minimale exigée	Surface minorée tolérée	Surface majorée de 10%	Surface majorée de 20%	Surface majorée de 30%	Surface majorée de 40%	Surface majorée de 50%
1* à 3*	12	10,8	13,2	14,4	15,6	16,8	18
4*	16	14,4	17,6	19,2	20,8	22,4	24
5*	20	18	22	24	26	28	30

Nombre de chambres avec surface dérogatoire (tolérance de 10 % dans 20 % des chambres) : \_\_\_\_\_, soit \_\_\_\_\_ % du total

Nombre de chambres avec surface majorée à 10 % : \_\_\_\_\_, soit \_\_\_\_\_ % du total

Nombre de chambres avec surface majorée à 20 % : \_\_\_\_\_, soit \_\_\_\_\_ % du total

Nombre de chambres avec surface majorée à 30 % : \_\_\_\_\_, soit \_\_\_\_\_ % du total

Nombre de chambres avec surface majorée à 40 % : \_\_\_\_\_, soit \_\_\_\_\_ % du total

Nombre de chambres avec surface majorée à 50 % : \_\_\_\_\_ , soit \_\_\_\_\_ % du total

Nombre de chambres avec terrasse privée ou balcon (2 m2 au minimum) : \_\_\_\_\_ , soit \_\_\_\_\_ % du total

### **Equipement dans les chambres**

Nombre de lits single (c. 47, 48, 49) : \_\_\_\_\_

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

Nombre de lits double (c. 47, 48, 49): \_\_\_\_\_

- aux dimensions 1,40 \* 1,90 : \_\_\_\_\_
- aux dimensions 1,60 \* 2,00 : \_\_\_\_\_
- aux dimenseions 1,90 \* 2,00 : \_\_\_\_\_
- autres dimensions : \_\_\_\_\_

Nombre de lits twin (c. 47, 48, 49): \_\_\_\_\_

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

Equipement des lits (c. 51) :  Couverture  Couette  Protection matelas  Drap housse  Paire de draps  Oreiller  Traversin

### **Remarques éventuelles :**

- Eclairage en tête de lit avec interrupteur indépendant (c. 35)
- Point lumineux supplémentaire (c.36)
- Prise de courant libre dans la chambre (c.38)
- Prise de courant libre supplémentaire dans la chambre (c.39)
- Chambres équipées d'une smart TV avec télécommande (c.41)
- Chambres équipées d'une télévision à écran plat (c.42)
- Nombre de chambres proposant une station d'accueil audio (c.43) : \_\_\_\_\_ soit \_\_\_\_\_ % du total
- Accès internet dans toutes les chambres (c.44) :  par wifi (c.46)
- Lit bébé sur demande (c.50)
- Penderie ou système équivalent équipé(e) de cintres (c.54):
- Cintres de qualité en bois (c.55)

- Présence de 2 tablettes de chevet par lit (c.57)
- Rangement étagé à plat pour le linge dans toutes les chambres (c.56)
- Nombre d'assises minimum proposé dans les chambres "single" (c.58) : \_\_\_\_\_
- Nombre d'assises minimum proposé dans les chambres "double" (c.58): \_\_\_\_\_
- Table ou bureau selon catégories (c.60)
- Présence d'un coin salon avec table basse, canapé et fauteuils (c.61)
- Porte-bagages ou bout de lit (c.62)
- Miroir (c.63)
- Minibar garni en fonction de la gamme (c.64)
- Informations sur les services et prestations de l'hébergement (c.65)
- Machine à café et/ou de bouilloire en état de marche et dotées (c.67)
- Présence d'un plateau de courtoisie (mignardises, fleurs fraîches...) (c.68)
- Fenêtres et porte fenêtres du rez de chaussée ou en coursive et donnant sur une allée ou une voie de circulation disposent d'un dispositif de sécurité (c.73)
- Dispositif complémentaire de sécurisation de la chambre proposé (c.74) :
  - cadenas sur serrure électronique  carte magnétique  Autre, préciser : \_\_\_\_\_

### **Equipements des sanitaires privés**

- Toutes les chambres sont équipées de toilettes, d'une salle de bain particulière avec douche équipée ou baignoire équipée d'un système de douche, un lavabo avec robinet mitigeur, eau chaude et froide (c.79)
- Nombre de chambres avec WC indépendants de la salle de bain (c.80) : \_\_\_\_\_ soit \_\_\_\_\_% du total
- Présence d'au moins un point lumineux (c.81)
- La salle de bain est équipée d'un miroir (c.82)
- La salle de bain est équipée d'une prise de courant rasoir (c.84)
- La salle de bain est équipée d'un sèche-cheveux (c.85)
- Mise à disposition de produits d'accueil en lien avec la gamme de la guest house et par occupant possible (c.86)
- Peignoir (c.89)
- Fenêtre pouvant être ouverte ou système de ventilation (c.91)

## **2. Service au client**

### **Qualité et fiabilité de l'information client**

- Existence et utilisation d'un support d'information commerciale au choix (c.101)
- Support d'information commerciale en anglais (c.102)

- Les informations diffusées sont actualisées et correspondent aux prestations de l'établissement (c.103)
- Site internet avec langues proposées sur le site internet (c.104) :
  - F  GB  D  I  E  NL  Port  Autre(s) : \_\_\_\_\_
- La réservation est possible sur Internet via le site de l'hébergement ou de l'organisme gestionnaire (c.105)
- La réservation est toujours possible pendant les heures d'ouverture de la réception (c.106)
- Chaque réservation est confirmée par voie orale ou numérique (c.107)

### **Réception et services généraux**

- Horaires de présence pour l'accueil par journée (c.108) : \_\_\_\_\_
- Les tarifs des chambres, les horaires d'ouverture de la réception et des autres points de vente sont présents de manière claire et lisible (c.109)
- Paiement par carte de crédit (c. 110)
- Traduction des supports d'information existant dans l'établissement au moins en anglais (c.111)
- Mise à disposition d'adaptateurs électriques à la réception (c.112)
- L'hôte ou son représentant doivent être joignables 24/24, 7 jours par semaine (c.113)
- L'hôte doit être disponible sur site pour le check-in et le check-out (c.114)
- Le client peut être accompagné dans son installation s'il en fait la demande et être aidé avec ses bagages (c.115)
- Présence d'un local bagage sécurisé (c.116)
- Mise à disposition d'une offre touristique (c.118)
- Langues pratiquées par le personnel (2 langues étrangères dont l'anglais) (c.120) :
  - F  GB  D  I  E  NL  Port  Autre(s) : \_\_\_\_\_
- Capacité du personnel à fournir de l'information sur les activités locales (c.122)
- Service ménage et chambre a minima 2 fois par semaine (c.123)
- Ménage 7 jours par semaine (c.124)
- Fréquence du changement des draps par semaine (c.125) \_\_\_\_\_

### **Service de restauration, petit déjeuner, boissons**

- L'hébergement dispose d'une salle de restaurant/petit-déjeuner dédiée (c.126)
- La salle de restaurant est ventilée et aérée ou équipé d'un système de climatisation (c.127)
- Petit déjeuner en buffet ou à la carte, le tout à volonté et diversifié selon le standing de l'établissement (c.132) : Gammes de produits proposées au petit déjeuner :
- Boissons chaudes  Produit lacté  Viennoiserie
- Jus de fruits  Céréales  Pain
- Fruits frais  Fromage  Fruit sec ou compote

- Charcuterie
- Confiture et beurre
- Produits allégés
- Plat chaud
- Petit déjeuner pouvant être servi en chambre (c.133)
- La Guest House dispose d'un service de bar proposant au minimum un service de boissons de catégorie 1 (c.134)
- Possibilité de déjeuner à la Guest House (c.135) :  5 jours sur 7  7 jours sur 7
- Possibilité de dîner à la Guest House (c.136) :  5 jours sur 7  7 jours sur 7
- Possibilité de plateau repas ou « en-cas » en cas de non possibilité de dîner ou en dehors des horaires (c.139)
- Menus valorisant la gastronomie locale (c.138)

### Services annexes

- Possibilité et disponibilité du personnel concernant la réservation et l'organisation d'activités : restaurants, partenariats, à détailler (c.140) :
- 

- Services annexes disponibles (c.142 à c.149) :
- Massage/détente  Garde d'enfants  Nettoyage des vêtements  serviettes de plage
- Location de voiture  coiffeur  soins esthétiques  autres : \_\_\_\_\_

### 3. Environnement et développement durable

- Information des clients sur les actions de l'établissement en matière de développement durable (c.202)
- Information des clients sur les actions qu'ils peuvent réaliser lors de leur séjour en matière de développement durable (c.203)
- Formation à la gestion économe de l'énergie, de l'eau, des déchets (c.204)
- Mise en œuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'énergie (c.205)
- Coupe circuit général dans chacune des chambres (c.206)
- Chambres équipées à 100% d'ampoules basse consommation (c.207)
- Parties communes ouvertes au public équipées à 100% d'ampoules basse consommation (c.208)
- Mise en œuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'eau (c.209)
- Mise en œuvre d'au moins une mesure de gestion des déchets (c.210)
- Utilisation de produits d'entretien et consommables respectueux de l'environnement (c.211)

### 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 :