

# RELEVÉ DE CONCLUSIONS DU COMITE NATIONAL DE SUIVI PO FEDER

PROCEDURE ECRITE  
7 août au 22 août 2017

ILE DE LA REUNION  
FRANCE



UNION EUROPÉENNE



DÉPARTEMENT  
DE LA  
**Réunion**  
[www.cg974.fr](http://www.cg974.fr)



REGION REUNION  
[www.regionreunion.com](http://www.regionreunion.com)



PRÉFET  
DE LA RÉGION  
RÉUNION

# SOMMAIRE

1. Synthèse des avis et réponses de l'autorité de gestion
2. Décision du Comité National de Suivi





Comme le prévoit l'article 4 du Règlement Intérieur 2014-2020 du Comité National de Suivi Plurifonds de La Réunion, le Comité examine et approuve pour chaque programme la méthode et les critères de sélection des opérations.

L'autorité de gestion du PO FEDER 2014-2020 a donc consulté par voie de procédure écrite du 7 au 22 août 2017 les membres du Comité National de Suivi en vue de l'approbation des critères de sélection supplémentaires relatifs à la fiche action 3-02 « Aides aux investissements à la création des entreprises – volet Tourisme ».

Les modifications proposées concernent des critères supplémentaires à prendre en compte dans le cadre des projets issus des appels à manifestation d'intérêt en faveur (i) des projets qualifiés de grande envergure et (ii) des projets de « petite hôtellerie de charme ».

Les critères de sélection supplémentaires sont les suivants :

- pour les projets qualifiés de grande envergure :
  - compétences professionnelles et qualification des dirigeants de la société d'exploitation (formation, diplômes, expérience) : formation et diplôme en gestion hôtelière ;
  - opportunité technique et économique du projet.
  
- pour les projets de « petite hôtellerie de charme » :
  - d'exploitation (formation, diplômes, expérience) : formation et diplôme en gestion hôtelière ;
  - opportunité technique et économique du projet
  - répondre au cahier des charges et à la grille d'évaluation y afférente (seront retenus les projets justifiant 85 % de la grille d'évaluation et 70 % minimum par chapitre)

Les critères de sélection proposés ainsi que la grille d'évaluation sont détaillés dans la note jointe en annexe.



## **1. Synthèse des avis et réponses de l'autorité de gestion**

Aucune observation formelle n'a été reçue lors de la procédure écrite du CNS.

## **2. Décision du CNS**

Le Comité National de Suivi approuve les critères de sélection supplémentaires proposés.



Ile de La Réunion – Comité National de Suivi

Procédure écrite - août 2017



# ANNEXE

## NOTE au Comité National de Suivi

---

**OBJET : POE FEDER 2014/2020**

**FICHE ACTION 3.02 "AIDES AUX INVESTISSEMENTS POUR LA  
CRÉATION DES ENTREPRISES – VOLET TOURISME"  
MODIFICATION DES CRITÈRES DE SÉLECTION DE LA FICHE  
ACTION**

---

*Rédacteur : Guichet Unique Entreprises et Développement Touristique*

L'octroi des aides en faveur des projets de création d'hôtels qualifiés de grande envergure et d'établissements hôteliers de moindre capacité (<30 chambres) et de très haute qualité, qualifiés de « petite hôtellerie de charme », conformément à la procédure agréée, est subordonnée à une procédure d'A.M.I.(Appel à Manifestation d'Intérêt).

Aussi, afin d'évaluer les projets, le Guichet Unique Entreprises et Développement Touristique propose d'ajouter des critères de sélection supplémentaires à la fiche action, dans le cadre des appels à manifestations d'intérêts relatifs à la création des établissements hôteliers susmentionnés.

Propositions d'ajout de critères de sélection :

Critères de sélection spécifiques supplémentaires exigés dans le cadre des Appels à Manifestation d'intérêt en faveur (i) des projets qualifiés de grande envergure et (ii) des projets de « petite hôtellerie de charme » :

-i) Projets qualifiés de grande envergure :

. Compétences professionnelles et qualification des dirigeants de la société d'exploitation ( formation, diplômes, expérience ) : Formation et diplôme en gestion hôtelière ;

. Opportunité technique et économique du projet .

- ii) Projets de « petite hôtellerie de charme » :

. Compétences professionnelles et qualification des dirigeants de la société d'exploitation ( formation, diplômes, expérience ) : Formation et diplôme en gestion hôtelière ;

---

*Ce Projet est cofinancé par un Fonds Structurel Européen*

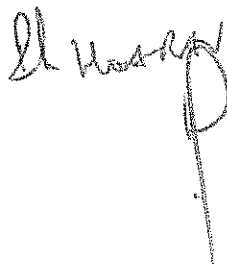
---



. Opportunité technique et économique du projet ;

. Répondre au cahier des charges et à la grille d'évaluation y afférente (seront retenus les projets justifiant 85 % de la grille d'évaluation et 70 % minimum par chapitre)

Responsable du Guichet Unique  
« Entreprises et Développement  
Touristique »

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'El Hassan', written in a cursive style.

**Axe prioritaire 3 / Améliorer la compétitivité des entreprises**



FED 3,a Améliorer la compétitivité des PME : en favorisant l'esprit d'entreprise, en particulier en facilitant l'exploitation économique d'idées nouvelles et en stimulant la création de nouvelles entreprises, y compris par le biais des pépinières d'entreprises;

**OS 05 Augmenter la création d'entreprises nouvelles, notamment dans les secteurs prioritaires (TIC, tourisme, agro-nutrition)**

| Description des actions éligibles   |   |
|---|---|
| Types d'action  | Types de bénéficiaires  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Investissements matériels et immatériels pour la création des entreprises, y compris dans les secteurs stratégiques : industrie-artisanat, TIC, tourisme</li><li>Mise en place des outils de financement adaptés au lancement des entreprises</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Entreprises privées et leurs groupements,</li><li>organismes habilités à gérer des outils d'ingénierie financière</li></ul> |

| Principes directeurs régissant la sélection des opérations  |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>Contribution du projet aux objectifs UE 2020</li><li>Contribution du projet à la stratégie du PO</li><li>La sélection des projets de création et développement des entreprises s'établira sur la base de critères notamment de création d'emploi, de développement durable, de cohérence avec la stratégie régionale (innovation, ouverture à l'international...). Une bonification pourrait être envisagée pour les projets intégrant les enjeux environnementaux.</li></ul> |

**Critères de sélection**

- Les actions en matière de création d'entreprises - volet numérique sont retenues sur la base des critères suivants :
  - Aides directes aux entreprises nouvelles pour l'amélioration des capacités productives (investissements matériels et immatériels) dans les secteurs stratégiques pour des projets ayant une contribution à la création d'emplois, à l'innovation, au développement durable et à l'ouverture internationale. (5 % CA minimum pour les primo-accédents )

L'ensemble des critères ci-après doit être respecté :

PME (Société privée sous la forme juridique de EURL, SAS, SARL, SA ou société coopérative de type SARL ou SA, EI, auto-entrepreneur ou micro-entreprise), et **ayant moins de 3 ans d'activité**,

Régulièrement inscrite au RCS ou au RM de La Réunion

Activité productive de la filière numérique (y compris audiovisuel).

Les activités productives de la filière numérique (y compris audiovisuel) ont les intitulés suivants dans la NAF (janvier 2008) :

18.2 Reproduction d'enregistrements.

26.1 Fabrication de composants et cartes électroniques.

26.2 Fabrication d'ordinateurs et d'équipements périphériques.

26.3 Fabrication d'équipements de communication.

26.4 Fabrication de produits électroniques grand public.  
 26.8 Fabrication de supports magnétiques et optiques  
 58.2 Edition de logiciels.  
 59.11 Production de films cinématographiques, de vidéo et de programmes de télévision.  
 59.12 Post-production de films cinématographiques, de vidéo et de programmes de télévision.  
 59.2 Enregistrement sonore et édition musicale  
 60. Programmation et diffusion.  
 61. Télécommunications.  
 62. Programmation, conseil et autres activités informatiques.  
 63.1 Traitement de données, hébergement et activités connexes ; portails Internet.  
 82.2 Activités de centres d'appels.  
 95.1 Réparation d'ordinateurs et d'équipements de communication.  
 Toutefois, les boutiques (cybercafés, call shop, ...) ne sont pas éligibles.  
 L'activité de l'entreprise est déterminée par l'examen de son chiffre d'affaires. C'est l'activité réelle de l'entreprise qui sera prise en compte, le code APE déclaré à l'INSEE étant considéré comme une indication.

- Le programme d'investissement devra au minimum être de 10 000 € (dépenses éligibles HT).
- Taux : 20 % taux de base (secteur prioritaire)
  - 40% si 1 critère sur 4 rempli (Développement Durable, Contribution significative à l'emploi, Innovation, Recherche de Nouveaux Débouchés)
  - 50% si 2 critères sur 5 rempli (Développement Durable, Contribution significative à l'emploi, Innovation, Recherche de Nouveaux Débouchés, locataire en zone d'activités aidée)
- Plafond de subvention : 1,5 Millions d'euros
- Les actions en matière de création d'entreprises - volet tourisme sont retenues sur la base des critères suivants :
  - Statut du demandeur : Entreprise **ayant moins de 3 ans d'activité**
  - investissement des entreprises visant à l'amélioration des capacités productives (investissements matériels et immatériels)
  - montant des projets d'investissement (coût total HT > 10 000 €)
  - classement visé pour les projets d'hébergement
  - labellisation envisagée pour les projets d'hébergement, de restauration et d'activités de loisirs
  - **Pour les grandes entreprises , présentation d'un argumentaire lié à l'incitativité des aides.**

#### 1 - Hébergements classés

- les hôtels de tourisme classés 3 étoiles minimum et d'une capacité minimum **30 chambres( 25 chambres dans les hauts )**, offrant une architecture typée de qualité
- les hébergements hôteliers de pleine nature de qualité éco touristique, participant à la valorisation du patrimoine local et contribuant aux enjeux du développement durable
- Tous autres types d'hébergement (VVF, résidence de tourisme,...) sont exclus du dispositif

A titre dérogatoire, il sera procédé à des appels à manifestation d'intérêt sur proposition de la Commission Permanente, pour les projets qualifiés « petite hôtellerie de charme » (seront retenus les projets justifiant 85 % de la grille d'évaluation définie par l'IRT) d'une capacité comprise entre 6 et 29 chambres.

#### 2 – Restaurants

- Restaurant à caractère indépendant de type traditionnel (code APE 56.10 A) labellisé visant l'adhésion à un label et/ou à une marque reconnus. Dans le cadre d'une création, les établissements devront justifier de l'embauche de **5 emplois (ETP) productifs au minimum**
- Les investissements devront être obligatoirement portés par l'exploitant.

### 3 – Produits liés aux loisirs touristiques

Dans le cas d'entreprises exerçant plusieurs activités touristiques (hébergement, restauration et loisirs), elles seront éligibles à la mesure où l'activité touristique principale est une activité de loisirs et d'animation touristique. La part du chiffre d'affaires de l'activité de loisirs et/ou d'animation touristique représente plus de 50 % du chiffre d'affaires global.

Secteur inéligible : pêche au gros ( qui relève du périmètre du FEAMP )

Seront en particulier privilégiés les projets répondant aux critères spécifiques suivants  
la création d'emplois , la capacité (hôtels classés de tourisme), la qualité architecturale, l'innovation, Le développement durable

Sur les projets qualifiés de grande envergure<sup>1</sup> et de création d'écolodges, il sera procédé à des appels à manifestation d'intérêt, sur proposition de la Commission Permanente.

**Critères de sélection spécifiques supplémentaires exigés dans le cadre des Appels à Manifestation d'intérêt en faveur (i) des projets qualifiés de grande envergure et (ii) des projets de « petite hôtellerie de charme » :**

**-i) Projets qualifiés de grande envergure :**

**. Compétences professionnelles et qualification des dirigeants de la société d'exploitation ( formation, diplômes, expérience ) : Formation et diplôme en gestion hôtelière ;**

**. Opportunité technique et économique du projet.**

**- ii) Projets de « petite hôtellerie de charme » :**

**. Compétences professionnelles et qualification des dirigeants de la société d'exploitation ( formation, diplômes, expérience ) : Formation et diplôme en gestion hôtelière ;**

**. Opportunité technique et économique du projet ;**

**. Répondre au cahier des charges et à la grille d'évaluation y afférente ( seront retenus les projets justifiant 85 % de la grille d'évaluation et 70 % minimum par chapitre )**

- Taux et plafond de subvention :

| Type  | Descriptif | Taux de subvention                   | Plafond |
|---|------------|--------------------------------------|---------|
| Hôtels de tourisme classés <b><u>3* minimum</u></b> |            | 25 K€ (40 K€ pour la zone des hauts) | 3 M€    |

|   |  |   |        |
|---|--|---|--------|
| Hôtels de tourisme classés<br><u>4* minimum</u> | Ecolodges ou<br>projet d'envergure <sup>1</sup>  | 40 K€ (60 K€ pour la<br>zone des hauts) | 3,5 M€ |
| Hôtels de tourisme classés<br><u>3* minimum</u> | Autres projets de création<br>Création de 30 chambres minimum<br>(25 dans les Hauts )  | 15 K€ (25 K€ pour la<br>zone des hauts) | 1,5 M€ |
| Hôtels de tourisme classés<br><u>4* minimum</u> |  | 20 K€ (30 K€ pour la<br>zone des hauts) |        |
| Hôtels de tourisme classés<br><u>4* minimum</u> | Petite hôtellerie de charme (cf.<br>référentiel IRT)   | 20 K€ (30 K€ pour la<br>zone des hauts) | 1,5 M€ |
| Restaurants labellisés                          | création de structures de<br>restauration s'inscrivant dans des<br>pratiques éco-responsables, et<br>traduisant l'authenticité et l'identité<br>de l'île                   | de 30 % à 60 %                          | 100 K€ |
| Loisirs touristiques                            | création de produits de loisirs de<br>nature (terre, air et aquatique)<br>respectueux de l'environnement, de<br>produits à contenus culturels<br>originaux et authentiques |   | 1 M€   |

Pour les deux derniers volets, le taux d'intervention de base est de 30 %

Une majoration de 10 points par critère respecté est appliquée. Les critères sont définis comme suit :

- investissements visant le développement durable : maîtrise de l'énergie, énergie renouvelable, construction économe voire autonome ,...
- projet à caractère innovant. L'innovation s'entend par « produire, assimiler et exploiter avec succès la nouveauté dans le domaine économique et social ». Elle peut être technologique ou dans les services, et présente donc un caractère multidimensionnel.
- projet réalisé en zone des hauts : limite territoriale correspondant au périmètre couvert par le PDHR, et la charte du Parc National de La Réunion ( « cœur » + « aire d'adhésion »).
- Les actions en matière de création d'entreprises - volet industrie-artisanat sont retenues sur la base des critères suivants :
  - Aides directes à l'investissement des entreprises existantes visant à l'amélioration des capacités productives (investissements matériels et immatériels).
  - Statut du demandeur : Entreprise ayant moins de 3 ans d'activité
  - Montant des projets d'investissement. L'assiette éligible du programme d'investissement devra au minimum être de 10 000 € HT
  - **Pour les grandes entreprises , présentation d'un argumentaire lié à l'incitativité des aides.**

<sup>1</sup> grande qualité environnementale et architecturale, grande capacité (zone balnéaire : 80 chambres, zone urbaine : 40 chambres, zone des hauts:25 chambres) et créateur d'emplois : 1 emploi/ 3 chambres pour les classements 3 étoiles , 1 emploi/2 chambres pour les classements 4\* et 5\*

Secteurs inéligibles :

- les entreprises commerciales ou de négoce
- les entreprises de transport,
- les entreprises du BTP,
- toutes les activités visées par le Règlement Général d'Exemption par Catégorie.

Les critères examinés dans le cadre de l'éligibilité des projets sont les suivants :

- l'innovation : notion prise à l'échelle du territoire de La Réunion
  - l'ouverture à l'international, c'est-à-dire la capacité de l'entreprise à réaliser une partie de son chiffre d'affaires à l'international, (5 %du CA pour primo-accédant )
  - l'exposition à la concurrence extérieure : par opposition aux secteurs abrités qui concernent à titre d'exemple les secteurs de services aux entreprises et aux particuliers, le BTP, l'industrie des agrégats, ...
  - la contribution significative à l'emploi ,
  - Le développement durable.
- Taux :
    - 20 % taux de base ( secteur prioritaire )
    - 40 % si le projet remplit 1 critère parmi 4 (Développement Durable, Contribution significative à l'emploi, Innovation, Recherche de Nouveaux Débouchés)
    - 50 % si le projet remplit 2 critères parmi 5 (Développement Durable, Contribution significative à l'emploi, Innovation, Recherche de Nouveaux Débouchés, locataire en zone d'activités aidée)
  - Plafond de subvention : 1,5 Millions d'euros

## PETITE HÔTELLERIE DE CHARME

### Pré requis :

- Structure de 6 à 30 chambres maximum
- Être classé au minimum catégorie 4 (4 étoiles)
- Valider la grille QTIR « hôtels » au minimum à 85%
- Absence de nuisances sonores, visuelles (accès, bâtiment environnants, vue,...) et olfactives
- Bonne intégration de la structure dans l'environnement bâti et naturel du site
- Vue agréable (jardin, mer, montagne)
- Disposer d'un site internet personnalisé et de qualité (photos, graphisme, packages originaux,...) traduit en au moins 2 langues étrangères
- Un accueil personnalisé
- Pour les nouveaux projets : faire appel à un architecte et un architecte intérieur (et si besoin un paysagiste)

### I. LE SITE ET SON ENVIRONNEMENT

1. **Le bâtiment est de caractère (créole, authentique, atypique, ancien, contemporain)**  
Structure avec un cachet extérieur (jardin paysager, qualité architecturale: chalet typique, domaine, maison de maître, architecture style créole/contemporaine, bâti ancien,...). L'utilisation de matériaux traditionnels/anciens et leur mise en œuvre selon les règles de l'art, donneront un caractère authentique et indémodable à la structure.
2. **L'état général de la structure est très satisfaisant**  
Extérieurs et intérieurs parfaitement terminés et soignés. La signalétique, l'enseigne, la façade, la toiture, la clôture, le jardin, le mobilier de jardin et de terrasse doivent être propres et en bon état.
3. **La structure est bien insérée dans son environnement**  
Bonne intégration paysagère du bâtiment
4. **La superficie du terrain est supérieure à 1000 m<sup>2</sup>**
5. **Le site est bien agencé**  
La disposition des lieux permet un accès indépendant.
6. **La vue est panoramique**  
La vue autour de l'hébergement est dégagée
7. **La terrasse ou varangue couverte est bien aménagée et équipée**  
Un espace salon d'extérieur est présent sur une profondeur de 3 mètres minimum. La terrasse peut être utilisée comme espace salon d'extérieur. Le mobilier présent est utile et n'encombre pas l'espace. Mobilier en quantité adaptée à la capacité d'accueil.

## Jardin

### **8. Le jardin est entretenu et structuré**

Le jardin est structuré, arboré et fleuri (si existence d'une pelouse, elle est tondue). Jardin paysagé ou parc privé parfaitement entretenu et bien mis en valeur par l'éclairage et/ou le fleurissement ainsi que le couvert végétal. Présence de pièces d'eau, de poterie de qualité (pas de plastique) ... Jardin d'ambiance.

### **9. Présence d'au moins un espace de détente extérieur**

Kiosque, hamac, salon de jardin, cabane,....

### **10. Le mobilier est de grande qualité**

Le mobilier est propre, non abîmé et en accord avec la décoration.

## Espace bien-être

### **11. La structure dispose au minimum de 3 équipements/services liés au « bien-être »**

La structure doit proposer à ses clients, au moins un équipement de loisirs : spa, piscine, jacuzzi, sauna ou hammam, et au moins deux services : massage, réflexologie, yoga, manucure/pédicure....

### **12. L'espace bien-être est bien éclairé**

Les abords sont visibles et bien éclairés.

### **13. Les abords de l'espace bien-être sont bien entretenus**

Les abords sont propres, pas de feuillages, détritrus ou taches au sol, aucune nuisance de type poubelles, débarras, étendages, machines,....

## II- L'AMENAGEMENT

### Espaces communs et d'accueil (réception, salon, bibliothèque ...)

### **14. L'aménagement dégage une ambiance chaleureuse**

L'ambiance est conviviale et la décoration intérieure est particulièrement raffinée, soignée, sobre, harmonieuse et personnalisée (choix des matériaux, des meubles, des couleurs, ambiance chaleureuse et vivante). Le mobilier est de grande qualité (créole/ancien/contemporain), de beaux objets et tableaux (référence à l'Histoire de l'île en particulier) décorent la structure. La bonne organisation des espaces, la qualité du décor, du mobilier, doivent retranscrire le concept de la structure.

### **15. L'éclairage est recherché**

Éclairage d'ambiance. L'éclairage doit mettre en valeur la décoration et être disposé intelligemment. Possibilité de faire varier la lumière en intensité, de la déplacer (lampe sur pied, variateur,...).

### **16. Présence d'un coin bibliothèque / salon de lecture avec la mise à disposition de beaux ouvrages, livres sur La Réunion et autres**

### **17. Un espace boutique est mis à disposition de la clientèle**

Souvenirs, artisanat de qualité et raffiné, produits locaux...

## Chambres

18. **La superficie des chambres est supérieure à la norme de classement hôtel 4 étoiles**  
Les chambres pour 2 personnes sont supérieures à 16 m<sup>2</sup> (sanitaires compris),
19. **L'isolation phonique est efficace**  
L'évaluateur testera tout particulièrement l'isolation entre les chambres, ainsi qu'avec l'extérieur (double vitrage fortement recommandé). Bien qu'il soit parfois difficile d'évaluer la qualité de l'isolation phonique intérieure, on veillera à ce qu'elle soit particulièrement performante.
20. **Le mobilier et l'équipement de la chambre sont raffinés**  
La literie et le mobilier de repos (chaises, fauteuils, canapés,...) sont impeccables et d'un confort particulièrement soigné et en harmonie. Le linge de maison et autres textiles (rideaux,...) doivent également être de qualité et en harmonie. L'éclairage est recherché (cf point 15)
21. **La chambre est équipée de lit de grande dimension**  
Dimension minimum de 120x190 pour le lit simple et 160x200 pour le lit double. Le matelas et les oreillers sont de très grande qualité..
22. **La présentation des serviettes est originale**  
Les serviettes sont pliées joliment et de façon originale à l'arrivée des clients. L'auditeur vérifiera la qualité des serviettes (éponge minimum 500g/m<sup>2</sup>).

## Salle de bain

23. **La salle de bain est bien agencée**  
L'espace est bien agencé et permet de circuler aisément. Emplacement adapté des différents éléments. L'agencement fait preuve d'originalité.
24. **Présence d'une baignoire de bonne qualité et/ou une douche à l'italienne**  
Dimension minimum de la douche 1x1m. Présence obligatoire de pare douche pour les baignoires.
25. **Les équipements de la salle de bain sont raffinés**  
Pour les équipements (miroir sur pied ou grand miroir au niveau du lavabo, portes serviettes, patères, ...). La robinetterie est de qualité (bien entretenue et propre, elle s'accorde avec le reste de la décoration). Les poignées de porte participent à l'harmonie de la décoration (les matériaux doivent être de qualité). Les matériaux choisis sont nobles, de qualité et/ou locaux.
26. **Les aménagements/ l'ambiance de la salle de bain participent à l'harmonie de la décoration**  
Les couleurs et le style sont en accord avec la décoration de la pièce
27. **Présence d'au moins 5 produits d'accueil de qualité**  
Des produits d'accueil issus de productions locales si possible (gel bain douche, savon, shampoing, huile de corps, sels de bain, crème pour le corps, etc.), lingette, boîte de mouchoirs de qualité, charlotte, kit manucure, disque démaquillant, coton tige, kit nettoyage chaussures, kit couture, etc...



### III - LES SERVICES

- 28. Un livret d'accueil est disponible avec une liste de prestataires de services à disposition**  
Le livret renseigne sur les prestations et services sur place et aux alentours, ainsi que les atouts touristiques, historiques, culturels, sportifs, etc...des lieux. L'évaluateur vérifiera la mise à jour des informations.
- 29. Le livret d'accueil est disponible en 2 langues étrangères**
- 30. Présence d'un plateau de courtoisie**  
Bouilloire, tasse, café soluble, thé divers, sucre, eau, chocolat, plateau de fruit, etc...
- 31. Le remplacement des serviettes est effectué à la demande**  
Le linge de toilette doit être remplacé dès que nécessaire et à la demande des clients. Tout le linge de toilette utilisé doit être renouvelé.
- 32. Presse et revues sont mises à disposition de la clientèle**  
La presse est distribuée dès le matin et reste disponible toute la journée
- 33. La structure dispose d'un accès wifi/ Internet**  
L'accès Wifi ou internet est libre dans la chambre. Le code d'accès est communiqué à l'accueil, dans la chambre et/ou dans le livret d'accueil.
- 34. La structure propose du matériel informatique**  
Sont mis à disposition de la clientèle un ordinateur ou tablette, imprimante,.....
- 35. Le petit déjeuner peut être servi en chambre**  
La présentation est particulièrement soignée (plateau ou panier avec une décoration) avec une vaisselle de qualité. Le petit déjeuner est généreux, varié (sucré/salé), valorise les productions locales et les produits frais. Les horaires sont souples (de 7h00 à 10h30 à la demande du client).
- 36. La structure propose le dîner**  
Un dîner raffiné est proposé. Les menus sont variés, copieux, les produits locaux et la cuisine régionale sont valorisés. Si pas de possibilité, la structure propose un dîner dans une structure partenaire.
- 37. Un kit de plage/piscine est mis à disposition**  
Des draps de bain, parasol et/ou transat, sac de plage, palme, tuba.... sont mis à disposition de la clientèle.
- 38. La structure propose des activités**  
Animation musicale, massage détente, cours de cuisine, salle de sport, activités sportives, stages divers, table de billard ou ping-pong, etc...Présence au minimum d'une activité.
- 39. La structure propose des services supplémentaires**
- Mise à disposition d'une machine à café expresso,
  - Portage des bagages
  - Un service de blanchisserie,
  - Autres (un repas à la carte, un service de navette, un service de garde d'enfant, des petits événementiels, mise à disposition d'une station MP3....)
- L'évaluateur vérifiera qu'au moins 3 services supplémentaires sont proposés.

40. **La structure est affiliée à des labels nationaux ou internationaux spécifiques à l'hôtellerie de charme**

L'appartenance à des labels spécifiques ouvrent l'accès à un réseau (à l'échelle nationale ou internationale) bénéfique en termes de communication et de distribution.





## 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%<br>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 événementiel, 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 :

