

FAQ/Projet de réponse 2015–2020



Guide d'application des critères du système de
classification d'hotelleriesuisse/Hotelstars Union

Section	N°	Critère	Question	Réponse
Généralités				
	1		Qui est en charge du système de classification de l'« Hotelstars Union »?	L'organisation de la classification suisse des hôtels relève de la compétence d'hotelleriesuisse.
	2		Le système de classification « Hotelstars Union » est-il fondé sur une auto-évaluation menée par les hôteliers?	21 principes HOTREC: contrôle périodique sur place. Voir pages 18/19
	3		Les hôtels situés à l'étranger peuvent-ils aussi être classés selon le système de classification « Hotelstars Union »?	Non, un hôtel ne peut être classé que par son organisme national de classification.
	4		Qui contrôle les informations fournies par les hôtels?	21 principes HOTREC: contrôle périodique sur place. Voir pages 18/19 L'organisation et la procédure de la classification suisse des hôtels sont sous la responsabilité d'hotelleriesuisse.
	5		Quelle est la composition des organes nationaux de classification?	Les organes de classification des hôtels chargés de l'exécution des normes sont: - le Pool national des auditeurs (PNA), - la Commission de recours indépendante (CRI). Ils se composent d'auditeurs en chef et de co-auditeurs. Les organes de la classification des hôtels prennent leurs décisions en s'appuyant sur le règlement sur la classification des hôtels et l'utilisation des marques de garantie y afférentes.
	6		Comment peut-on s'assurer que l'hôtelier ne « triche » pas lorsqu'il remplit le questionnaire?	21 principes HOTREC: contrôle périodique sur place. Voir pages 18/19
	7		Que peut faire un hôtelier qui n'est pas satisfait de sa classification?	21 principes HOTREC: chaque système de classification doit ménager aux hôtels un droit de recours. Voir pages 18/19
	8		Qu'arrive-t-il lorsqu'un litige ne peut pas être résolu?	L'établissement d'hébergement concerné peut recourir contre la décision du PNA auprès de la CRI. Le recours motivé, détaillé et accompagné d'une requête doit être déposé par écrit au centre de compétences Classification d'hotelleriesuisse à l'intention de la CRI dans les 30 jours suivant la notification de la décision de première instance.
	9		Quelle est la procédure à suivre si un établissement a promis de remplir un critère, mais n'a pas respecté sa promesse?	Sous certaines conditions, l'organisme de classification peut accorder une dérogation temporaire, et ce pour un délai raisonnable. Si la classification dans une catégorie souhaitée risque d'être refusée en raison de défauts mineurs, le responsable de la procédure peut rendre une décision préalable. Celle-ci accorde à l'établissement d'hébergement un délai

Section	N°	Critère	Question	Réponse
				maximal de 3 mois à compter de la notification de la décision pour remédier aux défauts mineurs constatés (obligations).
	10		Combien de chambres la commission classification doit-elle demander à voir?	Le nombre ou le pourcentage de chambres à vérifier n'est pas précisé. La commission de classification doit sélectionner au hasard plusieurs chambres à inspecter et ne pas laisser ce choix entièrement à l'hôtelier. Les auditeurs doivent s'assurer d'avoir contrôlé toutes les catégories déterminantes de chambres.
	11		Avis de clients	Des avis de clients doivent être consultés avant la visite de contrôle. http://www.trustyou.com/login Les auditeurs des commissions de classification consultent les avis de clients avant chaque visite d'hôtel afin de se faire une idée de l'établissement et de ses prestations dans l'optique de la clientèle.
	12		Les hôtels peuvent-ils solliciter une dérogation?	En principe, chaque établissement doit respecter un minimum de critères correspondant à la catégorie visée. La décision d'accorder une dérogation à ce minimum de critères est laissée à l'entière discrétion de la commission. Une dispense peut être accordée pour un critère dont la non-satisfaction est motivée par la conception de l'établissement. La décision de dispense est prise par les auditeurs de la classification suisse des hôtels d'entente avec hotelleriesuisse. Lorsqu'un établissement est dispensé pour un critère minimal, il doit signaler explicitement aux clients avant la conclusion du contrat qu'il ne satisfait pas au critère exigé (sur son site Internet, sur son prospectus et dans son guide de services).
	13	10	Existe-t-il des exceptions à ce pouvoir discrétionnaire?	Critère 10: des exceptions peuvent être accordées en fonction de la réglementation nationale relative à la construction. (Voir également n° 12.)
	14		Des règles spécifiques s'appliquent-elles aux bâtiments historiques ou protégés?	Des dérogations peuvent exister pour les bâtiments historiques ou protégés. Toute dérogation doit cependant être justifiée par les caractéristiques du bâtiment historique ou protégé. (Voir également n° 12.)
	15		Dans quelle mesure un hôtel peut-il être surclassé ou déclassé durant un audit?	Le résultat de la classification dépend du respect des critères et donc des points obtenus. Par conséquent, les auditeurs peuvent déclasser ou promouvoir un hôtel d'une ou de plusieurs catégories (en fonction des conclusions de l'audit et des exigences des différentes catégories).

Section	N°	Critère	Question	Réponse
	16		Qui supervise les personnes chargées des audits?	L'assurance-qualité de l'exécution des normes s'appuie sur l'accréditation des auditeurs. Cette accréditation (y compris les audits de certification et d'observation) est assurée par hotelleriesuisse en collaboration avec l'Association suisse pour systèmes de qualité et de management (SQS). Par ailleurs, après chaque visite des auditeurs, l'hôtelier est invité à communiquer par écrit son opinion à propos de l'audit (monitoring de la qualité).
	17		Comment les plaintes des clients doivent-elles être traitées?	21 principes HOTREC: les réclamations des clients doivent être traitées d'une manière systématique. (Voir critère 263 – Le traitement systématique de plaintes inclut la réception et l'évaluation des plaintes ainsi qu'une réponse adaptée.)
	18		Combien de temps la décision de classification est-elle valable?	Les normes pour les différentes catégories de base sont définies généralement pour une période de 6 ans. Chaque établissement est contrôlé tous les trois ans. La classification est valable trois ans à compter de la décision définitive de classification.
	19		Comment les points sont-ils accordés?	Un établissement obtient le nombre maximum de points lorsque l'ensemble de ses chambres satisfait un critère ou lorsqu'il remplit la condition précisée.
Catégories/ Hôtels spécifiques				
	20		Peut-on accorder une dérogation aux hôtels qui ont un concept particulier?	Chaque établissement doit satisfaire les critères minimaux de la catégorie visée. Cependant, une dispense peut être accordée pour la non-satisfaction d'un critère dûment motivée et relevant de la conception de l'établissement. La dispense peut également concerner la catégorie de spécialisation. La décision de dispense est prise par les auditeurs de la classification suisse des hôtels d'entente avec hotelleriesuisse. Lorsqu'un établissement est dispensé d'un critère minimal, il doit signaler explicitement aux clients, avant la conclusion du contrat, qu'il ne satisfait pas au critère exigé (sur son site Internet, sur son prospectus et dans son guide de services).
	21		Combien de catégories y a-t-il?	21 principes HOTREC: il est attribué entre une et cinq étoiles. Les établissements hôteliers sont classés en cinq catégories (1 étoile = simple, 2 étoiles = confortable, 3 étoiles = classe moyenne, 4 étoiles = première classe, 5 étoiles = luxe), y compris avec la mention « Superior » et la

Section	N°	Critère	Question	Réponse
				sixième catégorie de base « Swiss Lodge » (sans étoile).
	22		Que signifie « Superior »?	Au sein d'une catégorie d'étoiles, la mention « Superior » distingue les hôtels ayant obtenu nettement plus de points que nécessaires pour leur catégorie, mais qui ne satisfont pas certains critères minimaux de la catégorie au-dessus.
	23		Comment l'hôtelier peut-il se prévaloir de la mention « Superior »?	La mention « Superior » peut être utilisée dans la communication commerciale de l'hôtel. (Voir Directives de publication)
	24		Les hôtels garnis peuvent-ils également obtenir la mention « Superior »?	Oui, un hôtel garni peut aussi obtenir cette mention, pour autant qu'il totalise le nombre de points requis pour la catégorie « Superior ». (Exception voir n° 25.)
	25		Les hôtels garnis peuvent-ils aussi être classés dans la catégorie 5 étoiles?	Dans le système de classification « Hotelstars Union », les hôtels garnis peuvent obtenir au maximum la catégorie 4 étoiles.
	26	223-229	Pourquoi le maximum de points pour un hôtel garni est-il fixé à un niveau inférieur à celui des hôtels avec restaurant(s)?	Etant donné que les hôtels garnis ne sont pas dotés d'un restaurant, les critères 223 à 229 ne leur sont pas applicables. Le nombre minimal de points requis est donc réduit de 20 dans la catégorie de base (jusqu'à 4 étoiles). NOUVEAU: s'applique également à la catégorie de base « Swiss Lodge » à partir de 2015.
Systeme				
	27		Qui peut participer au système de classification « Hotelstars Union »?	Tous les établissements d'hébergement de Suisse qui proposent au moins 5 chambres réservées à la clientèle et qui disposent d'un équipement complet ainsi que d'une réception pour l'accueillir.
	28		A quelle fréquence les critères d'« Hotelstars Union » sont-ils révisés?	21 principes HOTREC: Les critères de classification sont régulièrement ajustés aux exigences du marché. Le système est donc révisé tous les six ans. Le catalogue actuel des critères est valable jusqu'en 2020.
	29		Pourquoi le système de classification « Hotelstars Union » comprend-il des critères minimaux et optionnels?	Les critères minimaux définis par catégorie fixent le niveau standard. Les critères optionnels permettent aux hôtels d'obtenir des points supplémentaires en fonction de leur segment commercial (p. ex. spa, accueil de conférences, etc.).

Section	N°	Critère	Question	Réponse
				Les critères minimaux définis par catégorie permettent la diffusion de messages marketing uniformes tels que « Dans un hôtel 3 étoiles, vous trouverez un sèche-cheveux, dans un 4 étoiles un peignoir. » Compte tenu de l'hétérogénéité du marché hôtelier, les critères minimaux ne suffisent pas à garantir une classification équitable. Il a donc fallu introduire un nombre minimal de points pour chaque catégorie visée.
	30		Un hôtel membre d'une organisation professionnelle doit-il se faire classer?	Oui, la catégorie de membres H (hôtel) d'hotelleriesuisse a le droit et l'obligation de se faire classer. Les frais de classification sont compris dans la cotisation. La procédure de classification est également ouverte aux établissements qui ne sont pas membres d'hotelleriesuisse. Ils doivent cependant prendre en charge les frais d'audit et s'acquitter d'un droit de licence annuel.
	31		Un hôtel classé doit-il respecter un délai de préavis s'il ne souhaite plus participer au système de classification?	Oui, mais une distinction est faite entre résiliation ordinaire et résiliation extraordinaire. La résiliation ordinaire est possible moyennant un préavis de six mois pour la fin de l'année civile (voir également art. 6.2 des statuts).
	32		Combien la procédure de classification coûte-t-elle?	Pour les membres d'hotelleriesuisse, la procédure de classification ordinaire (catégories de base y compris « Superior ») est gratuite, car elle fait partie des prestations dont ils bénéficient et est comprise dans la cotisation. (Exceptions voir annexe 5 « Emoluments » du règlement sur la classification suisse des hôtels.)
	33		La classification ultérieure est-elle moins coûteuse?	Voir n° 32.
I. Informations générales sur l'hôtel				
	34		Pourquoi le système de classification « Hotelstars Union » n'inclut-il pas de consignes relatives à la sécurité incendie?	La sécurité incendie est régie par le droit national et ne fait donc pas partie du système de classification « Hotelstars Union ». L'hôtelier est toujours responsable en dernier ressort du respect des dispositions légales. La classification suisse des hôtels n'exige rien qui ne soit déjà prescrit par la loi, mais elle respecte scrupuleusement ces dispositions en ce qui concerne la preuve organisationnelle. Les critères minimaux applicables aux hôtels se réfèrent essentiellement à la « protection incendie organisationnelle ».

Section	N°	Critère	Question	Réponse
	35		Pourquoi le système de classification « Hotelstars Union » n'inclut-il pas de critères environnementaux explicites?	Le système n'inclut pas de critères environnementaux explicites, mais les labels environnementaux sont reconnus par « Hotelstars Union ». En Suisse, les hôtels de la catégorie de spécialisation « Green Living » et/ou « Sustainable Living (ou faisant partie d'un système ou label qui y est mentionné) obtiennent 10 points pour le critère 270.
	36		Comment les bâtiments annexes sont-ils classés?	Des classifications différentes sont possibles si elles sont clairement séparées et communiquées telles quelles à la clientèle.
Personnel	37	4	Que signifie « personnel compétent et identifiable »?	Le personnel de l'hôtel doit être expérimenté et/ou qualifié, et aisément reconnaissable par les clients (p. ex.: badge ou uniforme).
Parking	38	5	Que signifie « Places de stationnement à l'hôtel »?	Ce critère se réfère aux places de stationnement non couvertes situées à proximité de l'hôtel et réservées aux clients. Le nombre de places de stationnement doit correspondre à la taille et à l'emplacement de l'hôtel. Si ces places sont payantes, il doit être possible d'ajouter ces frais à la facture du séjour.
	39	8	Quel type d'équipement est acceptable pour recharger les véhicules électriques?	Une station de recharge déclarée permettant de recharger les batteries des véhicules électriques (voitures, vélos, etc.) (voir annexe 1/page 18). Une simple prise n'est pas acceptable.
Autres	40	9	Les balcons et les terrasses doivent-ils également être accessibles depuis les chambres? Les balcons et/ou les terrasses doivent-ils respecter une taille minimale?	Oui, car ils sont destinés à un usage personnel. Les clients doivent pouvoir s'asseoir sur le balcon ou la terrasse.
	41	10	Dans quel cas un ascenseur est-il obligatoire?	Cela dépend du nombre d'étoiles et d'étages. Des dérogations nationales sont possibles. Exception: les bâtiments historiques ou protégés n'ont pas l'obligation de respecter ce critère. Le client doit en être informé avant la conclusion du contrat (le concept de l'hôtel doit être communiqué au client).
Installations pour les personnes handicapées	42	11-15	Sur quelle base les critères d'accessibilité se fondent-ils?	Sur les règlements nationaux. <i>Voir Centre suisse pour la construction adaptée aux handicapés www.construction-adaptee.ch</i>

Section	N°	Critère	Question	Réponse
II. Réception et services				
	43	16	La réception de l'hôtel peut-elle être intégrée au bar ou au comptoir du restaurant ou de la salle à manger?	Le critère exige une zone séparée visuellement. Cela n'exclut pas absolument qu'elle soit intégrée au comptoir/bar du restaurant. Il faut veiller à une entière confidentialité lors des check-in et check-out.
	44	17	La réception d'un hôtel 4 ou 5 étoiles peut-elle aussi être intégrée au bar ou au comptoir du restaurant ou de la salle à manger?	Le critère exige une zone indépendante et séparée visuellement. Il exclut par conséquent toute intégration au comptoir/bar du restaurant. Il faut veiller à une entière confidentialité lors des check-in et check-out.
	45	18	Comment le salon de la zone de réception doit-il se présenter?	Le salon de la zone de réception doit correspondre au type et à la taille de l'établissement.
	46	18-20	L'offre de boissons est-elle la seule différence entre le « salon dans la zone de réception » et le « hall de réception avec plusieurs sièges et service de boisson »?	Non, des différences existent aussi dans la qualité de l'ameublement qui, dans le cas du « hall de réception avec plusieurs sièges » doit être en accord avec la catégorie. Nous avons délibérément évité de fournir de plus amples explications afin de laisser suffisamment de marge d'appréciation aux commissions de classification.
	47	23	Comment le personnel peut-il être joint durant les 8 heures de fermeture de la réception?	Le personnel de l'hôtel doit être disponible sur demande et dans les meilleurs délais 24 heures sur 24 (check-in et check-out). Conformément aux normes de sécurité, un collaborateur doit être atteignable 24 heures sur 24 et arriver sur place dans un délai de 10 minutes.
	48	25	Quelle est la définition du « check-out rapide »?	Le « check-out rapide » permet au client de partir rapidement sans passer par la réception, le coût de son séjour (chambre et frais supplémentaires) étant porté p. ex. au compte de carte de crédit qu'il a autorisé l'hôtel à débiter.
	49	26-27	Personnel bilingue/multilingue	Langue officielle locale plus une ou plusieurs langues étrangères
	50	29	Qu'est-ce qu'un « service de valet »?	Les clés de la voiture peuvent être confiées à un valet présent à l'entrée de l'hôtel, qui la ramène au même endroit lorsque le client quitte l'établissement.
	51	30-32	Une même personne peut-elle cumuler les charges de concierge, de chasseur et de portier?	Non, cette possibilité est expressément exclue. Les points ne sont attribués pour ce service que si ces postes sont occupés par des personnes différentes.
	52	31	Le concierge peut-il également travailler dans la zone générale de réception?	Oui, mais il doit pouvoir être identifié clairement par le client.
	53	35	Est-ce qu'une pièce séparée et fermée est nécessaire ou les bagages peuvent-ils être	Une pièce séparée et fermée à clé n'est pas nécessaire, mais les bagages doivent être entreposés en sûreté et sous surveillance permanente. Il est

Section	N°	Critère	Question	Réponse
			entreposés derrière la réception?	possible d'entreposer les bagages derrière la réception si ceux-ci sont sous surveillance constante. Le client doit recevoir un reçu pour chaque bagage déposé.
Divers	54	48	Que signifie « Service de support de la technologie de l'information interne »?	Les problèmes mineurs (p. ex. de connexion WLAN) doivent pouvoir être réglés par la réception ou un technicien employé par l'hôtel. Les problèmes plus complexes sont résolus par une société informatique sous contrat. Recommandation: indiquer dans le guide de services qu'une assistance informatique est disponible.
	55	54	La station de taxis devant l'hôtel ou le service de réservation de taxi fourni par la réception permettent-ils de remplir le critère « service de navette » ou « service de limousine »?	Oui, si le coût peut en être facturé sur la chambre et si une référence explicite à ce service est incluse dans le guide de services.
	56	55	Offre d'articles de toilette (brosses à dents, dentifrice, rasoir jetable, etc.)	Ils peuvent être fournis par la réception.
III. Aménagement				
Informations générales sur la chambre	57	59-62	Pourquoi n'y a-t-il plus de différences de taille entre les chambres simples et les chambres doubles?	Auparavant, la satisfaction de ce critère était souvent contournée par une « redéfinition de l'utilisation de la chambre ». Tous les critères concernant l'aménagement de la chambre doivent être remplis indépendamment de sa taille.
	58	59-62	Pourquoi une taille minimale des chambres n'est-elle pas indiquée selon le nombre d'étoiles?	La taille des chambres implique toujours des changements structurels et ne peut donc pas être harmonisée au niveau européen par un critère minimal. Cependant, l'attribution d'un nombre supérieur de points aux chambres plus grandes est une forte incitation à en augmenter la taille, notamment lors de la construction de bâtiments neufs. Par ailleurs, l'évaluation des données existantes a révélé que la taille des chambres n'est pas pertinente pour opérer une distinction suffisamment claire entre les catégories.
	59	59-62	La surface des balcons et des terrasses est-elle incluse dans le calcul de la taille des chambres?	Non.
	60	59-62	Une chambre de trois lits ou plus doit-elle avoir une taille minimale?	Il n'existe pas de critère de taille pour les chambres de trois lits ou plus.
	61	64	Les chambres non-fumeurs doivent-elles être signalées?	Une plaque ou un symbole doit être apposé sur la porte de la chambre ou dans la chambre afin qu'elle soit facilement reconnaissable.
Confort de couchage	62	68	Quelles fonctions un système de lit ergonomique et réglable doit-il présenter?	Recommandation: 1. Soutien réglable des zones du corps, en particulier dans la zone lombaire. 2. Soulagement des zones du corps, en particulier dans les zones des épaules et du bassin pour améliorer le confort de la position latérale.

Section	N°	Critère	Question	Réponse																
	63	69-73, 197-198	Linge de haute qualité	<p>Recommandation: Linge de lit: 145 gr. / m²</p> <p>Serviettes:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Gr/m²</th> <th>Taille de la serviette</th> <th>Taille du drap de douche</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Basique (1-2*)</td> <td>400 gr/m²</td> <td>50x70cm</td> <td>70x140cm</td> </tr> <tr> <td>Intermédiaire (3-4*)</td> <td>450 gr/m²</td> <td></td> <td>70x140cm</td> </tr> <tr> <td>Luxe (5*)</td> <td>>500 gr/m²</td> <td>50x70cm</td> <td>100x150cm</td> </tr> </tbody> </table>		Gr/m ²	Taille de la serviette	Taille du drap de douche	Basique (1-2*)	400 gr/m ²	50x70cm	70x140cm	Intermédiaire (3-4*)	450 gr/m ²		70x140cm	Luxe (5*)	>500 gr/m ²	50x70cm	100x150cm
	Gr/m ²	Taille de la serviette	Taille du drap de douche																	
Basique (1-2*)	400 gr/m ²	50x70cm	70x140cm																	
Intermédiaire (3-4*)	450 gr/m ²		70x140cm																	
Luxe (5*)	>500 gr/m ²	50x70cm	100x150cm																	
	64	76	Nouvelle acquisition de matelas il y a 3 ans au max.	Dans 100% des chambres.																
	65	78	Alternative de couchage hypoallergénique disponible sur demande	Un certificat prouvant que les oreillers, les couvertures et le linge de lit sont hypoallergéniques doit être fourni. « Hypoallergénique » ne doit pas être confondu avec « sans allergènes ». Nombre de couchages hypoallergéniques (oreillers, couvertures et linge de lit). Au moins 1 chambre double par étage ou au moins 1% de tous les lits.																
	66	79	Couverture moderne et bien entretenue	Recommandation: elles doivent mesurer au moins 220 cm, être d'une propreté impeccable et adaptées à la saison.																
	67	83	Blanchiment annuel des oreillers ou nouvelle acquisition il y a 1 an au max. (nettoyage)	Vérification grâce à un certificat ou une facture. Si l'hôtel dispose de machines à laver dans lesquelles les oreillers sont régulièrement lavés à 60 ou 90 degrés, ce critère est considéré comme rempli. Nouvelle acquisition d'oreillers il y a 1 an au max. dans 100% des chambres.																
	68	84	Oreiller supplémentaire utilisable et non décoratif sur demande	Les coussins ne conviennent pas à cet usage.																
	69	89	Quelle est la fonction d'un rideau/store transparent?	La fonction d'un rideau/store transparent ou équivalent est de protéger les clients des regards pendant la journée.																
Equipement des chambres	70	93	Quelle est la définition du « placard »?	Un placard contient des étagères sur lesquelles les vêtements peuvent être entreposés.																
	71	95	Nombre adéquat de cintres de différents types	Il s'agit p. ex. de cintres pour pantalons, pour jupes, pour chemises, pour ceintures et pour vestes.																
	72	99	Comment le nombre de sièges est-il calculé?	En fonction de la capacité de chaque chambre. Cela signifie qu'il faut deux sièges dans une chambre double. Voir tableau en annexe.																

Section	N°	Critère	Question	Réponse
	73	111	Veilleuse	Eclairage automatique et tamisé assurant la visibilité sur le sol de la chambre et donc la sécurité des clients. Si le client le souhaite, il a la possibilité d'actionner cet éclairage manuellement.
	74	115	Place adéquate ou portant pour déposer les bagages/valises	Recommandation: Pour 3-5*: porte-bagages pliable d'une taille adaptée pour un bagage ouvert (p. ex. 100x60 cm).
Coffre/dépôt	75	118	Où le « coffre-fort central » peut-il être situé?	Le coffre doit être situé dans le back-office, à la réception ou dans tout autre endroit défini de l'hôtel.
	76	118	Le « coffre-fort central » doit-il être accessible exclusivement aux clients ou peut-il être utilisé par l'hôtelier pour ses propres besoins?	Le « coffre-fort central » peut être utilisé par l'hôtelier comme par les clients.
	77	118	Est-il nécessaire de remettre un reçu au client qui entrepose des objets de valeur dans le « coffre-fort central »?	Non, mais cela est fortement recommandé.
Protection anti-bruit/climatisation	78	121	Dans quelles conditions les points pour la « protection anti-bruit adéquate » sont-ils accordés?	Les 8 points associés à ce critère sont accordés si toutes les chambres sont équipées de fenêtres adéquates et si des mesures de protection contre le bruit ont été prises (double vitrage, normes nationales spécifiques, etc.).
	79	122	Quelles sont les caractéristiques des « portes insonorisantes » ou « portes doubles »?	Une porte est considérée comme « insonorisante » si elle est équipée au moins d'un joint de caoutchouc qui en assure l'étanchéité au bruit quand elle est fermée. Les portes doubles sont également suffisantes.
	80	124	Chambres avec climatisation à commande individuelle	La climatisation doit permettre à la fois de réchauffer et de refroidir la chambre. Réglage: chauffage / refroidissement +/- 6 °C
	81	126	Comment mesurer et comparer l'« atmosphère d'harmonie dans les zones publiques de l'hôtel »?	Il s'agit d'un critère explicitement subjectif qui implique tous les sens, p. ex. la lumière, l'odeur, la musique, les couleurs, etc.
Électroniques de divertissement/ Télécommunications	82	129	Exemples de « médias électroniques fixes dans la salle de bains »	Appareils électroniques fixes et protégés contre les projections d'eau: télévision, radio, tablette, haut-parleur relié à un autre appareil électronique, etc.
	83	132-133	Qu'est-ce qu'une « télévision moderne »?	Recommandation: écran plat ou télévision LCD/LED HD.
	84	132	Une information numérique sur la télévision peut-elle remplacer un programme imprimé?	Oui, tant que le client a accès à une information claire sur la façon dont il peut trouver le programme. Un appareil électronique équipé du logiciel nécessaire est accepté.
	85	139	Y a-t-il des exigences concernant le nombre de téléphones (mobiles) qui doivent être fournis?	Non, il n'y a pas d'exigence à ce sujet. Cependant, le client doit être clairement informé lors du check-in qu'il a la

Section	N°	Critère	Question	Réponse
				possibilité d'utiliser les téléphones (mobiles) de l'hôtel. Ce service doit aussi être mentionné dans le guide de services.
Divers	86	146-148	Quelle est la différence entre la « brochure d'information de l'hôtel » et le « guide de services » ?	La « brochure d'information de l'hôtel » doit mentionner au moins les heures de petit-déjeuner, les heures d'ouverture des infrastructures de l'hôtel et les horaires de check-out, alors que le « guide de services » est beaucoup plus complet et doit indiquer tous les services et infrastructures proposés par l'hôtel avec leurs heures d'ouverture. Par ailleurs, les numéros d'urgence, les coordonnées du directeur/de la directrice de l'hôtel et des informations sur les médecins et les pharmacies doivent également être disponibles.
	87	146-148	Les services qui ne sont mentionnés ni dans le guide de services ni dans la brochure d'information de l'hôtel peuvent-ils être évalués ?	Non, les services qui ne sont mentionnés ni dans le guide de services ni dans la brochure d'information de l'hôtel ne peuvent pas être évalués, car ils ne sont pas communiqués à la clientèle et n'améliorent donc pas son niveau de confort. Dans la mesure où les deux documents doivent être soumis avec la demande de classification, ils peuvent être immédiatement comparés aux informations et des conseils de modification peuvent être donnés. Les informations nécessaires avant l'arrivée doivent être communiquées p. ex. sur le site Internet de l'hôtel.
	88	149	Information sur la région disponible dans les zones publiques de l'hôtel	Recommandation: dans les hôtels 4* et 5*, les informations sur la région doivent aussi être placées dans les chambres. L'information numérique est également acceptée.
	89	151	Comment le « magazine de l'hôtel dans la chambre » est-il défini ?	Magazine interne ou tout autre type de magazine en version numérique ou imprimée.
	90	165	Les réglementations sur la sécurité incendie autorisent-elles l'installation d'une « serrure supplémentaire sur la porte de la chambre » ?	Oui, donc un mécanisme de fermeture supplémentaire (bouton à tourner 2 fois, étrier ou chaîne à attacher).
Informations générales sur la salle de bains	91	166-167	Est-ce que la salle de bains/les sanitaires doivent respecter une taille minimale ?	Non. Cependant, l'attribution de 5 ou 10 points pour les salles de bains/sanitaires mesurant $\geq 5 \text{ m}^2$ ou $\geq 7,5 \text{ m}^2$ constitue une forte incitation à construire des espaces plus grands.
	92	174	Est-ce que chaque chambre double et chaque suite doit être équipée d'un double lavabo pour obtenir les points correspondant à ce critère ?	Oui, 100% des chambres doubles et des suites doivent avoir un double lavabo.
	93	176	Éclairage adéquat au-dessus du lavabo	Recommandation: au moins 200 lux.

Section	N°	Critère	Question	Réponse
	94	181	Le miroir de maquillage doit-il être fixe?	Non, mais il doit être disponible dans la chambre. (Peut aussi être un modèle de table.)
	95	188	Dans quel cas le critère « grande étagère » est-il considéré comme satisfait?	L'étagère doit être suffisamment grande pour que chaque personne puisse y entreposer une grande trousse de toilette ou un vanity-case.
	96	199	Peignoir sur demande	Recommandation: tailles différentes sur demande à la réception
	97	200	Peignoir	Recommandation: tailles différentes sur demande à la réception
	98	201-202	Chaussons sur demande/Chaussons	Recommandation: tailles différentes sur demande à la réception
	99	204	Le sèche-cheveux doit-il être fixe?	Non, mais il doit être disponible dans la chambre.
	100	205	Tabouret de salle de bains sur demande	Le tabouret doit être livré dans la chambre. Ce service doit être clairement mentionné dans le guide de services.
IV. Gastronomie				
Boissons	101	209	Que signifie « offre de boissons dans la chambre »?	Une bouteille d'eau non réfrigérée placée dans la chambre suffit. Le fait que les boissons soient ou non facturées au client n'est pas déterminant. Si l'eau du robinet est de haute qualité, des verres et une carafe sont acceptés.
	102	212, 214	Que doivent contenir un maxibar et un minibar?	Un maxibar et un minibar doivent contenir une sélection de boissons et un assortiment de petits en-cas (snacks).
Bar	103	216-217	Quelles sont les conditions à remplir pour respecter le critère « bar »?	Un bar d'hôtel doit être séparé du restaurant (autrement dit être différent du comptoir du restaurant) et avoir sa propre carte. Il est recommandé d'ouvrir le bar durant les jours d'ouverture de l'hôtel.
	104	216-217	Le bar peut-il être considéré comme un bar d'hôtel s'il est situé à l'intérieur du casino de l'hôtel?	Etant donné que l'accès aux salles de jeux est soumis à certaines restrictions (protection des mineurs, droit d'entrée), un bar situé dans le casino de l'hôtel ne peut être considéré comme un bar d'hôtel.
Restauration	105	226-228	Le restaurant doit-il être exploité par l'hôtel ou peut-il être exploité par un tiers?	Le restaurant peut être exploité par un tiers tant que l'hôtel y fait référence dans le guide de services et que la facture du restaurant peut être réglée à l'hôtel. Le client doit percevoir le restaurant comme faisant partie de l'hôtel. Le restaurant doit être situé dans l'établissement ou dans le bâtiment voisin, de préférence accessible par un passage intérieur. Si ces conditions sont remplies, la classification « Garni » n'a pas lieu d'être. Les deux établissements doivent bien entendu être étroitement liés sur le plan spatial et de la gestion.

Section	N°	Critère	Question	Réponse
	106	226-228	Restaurant	Recommandation: les hôtels de vacances doivent garantir une place à chaque client.
	107	230	Dans quel cas ces points sont-ils attribués?	Les points sont attribués si l'offre de restauration inclut une proportion significative de spécialités régionales/nationales et si la majeure partie des produits utilisés provient de la région.

V. Installation d'événements (MICE)				
Salles de conférence	108	234-236	Un restaurant peut-il être aussi utilisé comme une salle de conférence?	Non, même un restaurant équipé pour accueillir une conférence ne peut être considéré comme une salle de conférence.
	109	234-236	Les équipements techniques d'une salle de conférence doivent-ils être fournis par l'hôtel lui-même ou l'hôtel peut-il sous-traiter ce service de sorte que ces équipements ne soient disponibles que si nécessaire?	La fourniture des équipements peut être sous-traitée. Cependant, s'il s'agit d'un service de l'hôtel, il doit être clairement indiqué comme tel.
	110	238	Centre d'affaires	Doit être mentionné dans le guide de services.
	111	234-243	Combien de prises secteurs au minimum doivent être disponibles dans les salles de conférence ?	Chaque salle de conférence dans un hôtel soumis à un audit doit comporter huit prises secteurs, comme le prescrit la note de bas de page 49. Le critère 241 précise en outre que la salle doit comporter en plus un nombre de prises secteurs accessibles correspondant aux capacités de la salle afin d'être en phase avec l'évolution de la technique.
VI. Loisirs				
Sport	112	245	Location d'équipement de sport (ski, canots, vélos)	Une référence à une collaboration avec un loueur d'équipements de sports est suffisante.
Spa/Bien-être	113	247-255	Le centre de beauté ou de wellness de l'hôtel peut-il être inclus dans la classification s'il est relié à l'hôtel par un passage que les clients peuvent emprunter en peignoir?	Oui, si l'hôtel mentionne ce service dans le guide de services et permet au client de régler sa facture à l'hôtel. Voir directives relatives aux catégories de spécialisation Wellness
	114	247, 251	Les salons de beauté, les massages, etc. proposés au sein de l'hôtel peuvent-ils être considérés comme faisant partie de l'hôtel?	Oui, l'hôtel doit mentionner ce service dans le guide de services, et permettre au client de régler sa facture à l'hôtel. La présence dans les locaux de l'hôtel doit être réelle. Voir directives relatives aux catégories de spécialisation Wellness
	115	248	Salle de détente séparée	Recommandation: nombre de chaises longues en adéquation avec la taille de l'hôtel, de l'eau et des fruits doivent être mis à disposition. Voir directives relatives aux catégories de spécialisation Wellness
	116	249	Que considère-t-on comme une « baignoire balnéo »?	Equivalent p. ex. à une baignoire balnéo les piscines intérieures ou extérieures qui ne respectent pas les dimensions minimales prévues dans les

			critères 254 et 255. Voir directives relatives aux catégories de spécialisation Wellness
	117	253	Spa en cabine privée Un spa en cabine privée est une pièce ou une zone dans laquelle les équipements de wellness sont proposés et qui peut être réservée pour l'usage exclusif d'une personne, d'un couple ou d'une famille pour un créneau horaire défini. Voir directives relatives aux catégories de spécialisation Wellness
	118	247-255	Le système de classification inclut-il des règles tarifaires p. ex. pour les services WLAN, les boissons ou l'utilisation du centre de wellness? Non, le système de classification respecte la liberté d'entreprendre en ce qui concerne la politique tarifaire de l'hôtel.
VII. Qualité et activités en ligne			
Systèmes de qualité	119	263	Dans quel cas ce critère est-il rempli? Le traitement systématique de plaintes inclut une réception et une évaluation structurée ainsi qu'une réponse adéquate. L'hôtel peut disposer p. ex. d'un logiciel pour gérer les réactions de la clientèle. Un fichier des plaintes suffit également dans la mesure où celles-ci ne sont pas simplement classées sans être traitées.
	120	265	Dans quel cas ce critère est-il rempli? Des visites mystères doivent être effectuées régulièrement, au moins une fois par période de classification, par une entreprise indépendante, professionnelle et qualifiée. Ces visites doivent couvrir toutes les zones de l'hôtel et son environnement ainsi que son site Internet, sa communication, etc. Les visites doivent être anonymes et inclure un rapport écrit.

Annexe 1

	1 étoile	2 étoiles	3 étoiles	4 étoiles	5 étoiles
Chambre simple	1 chaise	1 chaise	1 chaise	1 chaise 1 siège rembourré	1 chaise 1 siège rembourré
Chambre double	1 chaise	1 chaise	2 chaise OU 1 chaise 1 siège rembourré	1 chaise 1 siège rembourré	1 chaise 2 sièges rembourrés

Exemples de bornes de recharge pour véhicules ou vélos



Exemples d'adaptateurs/appareils informatiques



Classification des hôtels en Europe

Les 21 principes HOTREC régissant la mise en place / révision
des systèmes nationaux et régionaux de classification des hôtels en Europe 2009

* * *

1. Les systèmes de classification s'engagent à fournir aux clients des informations exactes et rigoureuses.
2. Les systèmes de classification publient un résumé et une liste exhaustive de leurs critères pour leurs clients via le site www.hotelstars.org, au minimum en anglais et dans la langue du pays.
3. Les informations concernant la catégorie d'étoiles de chaque hôtel et le système de référence sont communiquées en toute transparence à la clientèle.
4. Les systèmes de classification sont conformes aux prescriptions légales.
5. Pour toutes les catégories, les systèmes de classification donnent des garanties sur la propreté des hôtels et leur état d'entretien.
6. Les systèmes de classification encouragent l'utilisation des outils de gestion de la qualité.
7. Les tours-opérateurs et agences de voyage ainsi que les plateformes de réservation et d'évaluation sont invités à utiliser la classification officielle à côté de leur propre classification lorsqu'ils en ont une.
8. Les systèmes de classification veillent à ce que l'on fournisse aux tours-opérateurs, aux agences de voyage et aux plateformes de réservation et d'évaluation des données fiables et actualisées.
9. Il est attribué entre 1 et 5 étoiles.
10. L'attribution/confirmation des étoiles requiert un contrôle préalable.
11. Le contrôle doit avoir lieu périodiquement.
12. Le contrôle doit s'opérer sur place.
13. Les réclamations des clients relatives à la classification doivent être traitées d'une manière systématique.
14. Les hôtels peuvent prendre connaissance des considérants de la décision de classification.
15. Les hôtels disposent d'un droit de recours pour s'opposer à une classification.
16. Les systèmes de classification doivent disposer d'une certaine marge d'appréciation dans l'application des critères.
17. Les critères de classification sont régulièrement ajustés aux exigences du marché. Ils doivent faire l'objet d'une évaluation périodique.
18. Il est souhaitable que les associations membres qui s'enquière des attentes de leurs clients en matière de classification transmettent les résultats de leurs enquêtes à l'ensemble des membres HOTREC.
19. Lors de la mise en place ou de la révision des systèmes de classification, l'accent doit être placé sur les équipements et les services en vue de faciliter les efforts d'harmonisation engagés en Europe et au niveau international.
20. Lors de la mise en place ou de la révision des systèmes de classification, une collaboration avec d'autres pays est souhaitable afin de faciliter les efforts d'harmonisation engagés en Europe et au niveau international.

21. Les systèmes de classification veillent à associer l'industrie de l'accueil à leur travail. Dans les pays où la classification est du ressort des acteurs publics, il est capital d'instaurer un partenariat étroit entre les autorités et le secteur privé.

* * *

Pour plus d'informations:

Hotelleriesuisse, Société suisse des hôteliers,
Classification, Monbijoustrasse 130, Case postale, 3001 Berne
+ 41 (0)31 370 41 60

klassifikation@hotelleriesuisse.ch

<https://www.hotelleriesuisse.ch/de/pub/services/klassifikation/>