



HOTELSTARS.EU



Catalogue de critères 2015–2020

Critères/Normes


hotelleriesuisse
Swiss Hotel Association

Sommaire



Introduction

- 3 Classification Suisse des hôtels
- 4 HOTELSTARS UNION
- 5 Catégories de base
- 7 Explications sur le système de classification
- 31 Barème d'évaluation

Critères

- 8 Informations générales de l'hôtel
- 9 Réception et services
- 13 Aménagement (chambres)
- 24 Gastronomie (restauration)
- 25 Installations d'événements (MICE)
- 27 Loisirs
- 29 Qualité et activités en ligne

Classification Suisse des hôtels d'hotelleriesuisse



hotelleriesuisse a introduit en 1979 un système visant à classifier les établissements hôteliers en Suisse. Depuis, ce système de classification a régulièrement été adapté aux nouveaux besoins des hôtes et il s'est développé de manière continue.

Avec l'adhésion à HOTELSTARS UNION en 2009, hotelleriesuisse a franchi un pas important vers l'harmonisation européenne de la classification hôtelière tout en maintenant les acquis du système suisse relevant de l'assurance qualité. La finition suisse du système appelée communément «Swiss Finish» comprend donc outre le catalogue des critères à proprement parler, applicable aux diverses catégories de base, des conditions posées à la sécurité ainsi qu'une évaluation de l'état des infrastructures et des équipements. En 2011, l'association a introduit en plus une nouvelle catégorie de base « Swiss Lodge » dépourvue d'étoiles.

Les chapitres suivants livrent des informations sur les catégories de base ainsi que sur l'application des normes et leur évaluation.

HOTELSTARS UNION



Sous l'égide de l'HOTREC, organisation faitière des hôtels, restaurants et cafés en Europe – hotelleriesuisse a créé en 2009, avec les associations hôtelières allemande, hollandaise, autrichienne, suédoise, tchèque et hongroise, HOTELSTARS UNION.

Le but d'HOTELSTARS UNION est de garantir la transparence de la classification hôtelière à travers l'harmonisation du système de classification à l'échelle européenne. Le catalogue des critères harmonisés est déjà mis en vigueur dans dix pays et il se trouve en phase d'introduction dans d'autres pays (informations complémentaires: www.hotrec.org).

Des petites différences dues aux lois nationales ou à des développements historiques sont cependant possibles.

Catégories de base
























Le présent catalogue des critères énonce tous les critères applicables à la classification d'un hôtel dans l'une des catégories de base.

A Catégories de base

Les catégories de base englobent les hôtels classés de **1 à 5 étoiles** de même que les établissements **Swiss Lodge**.

Par **hôtel garni** il faut entendre un hôtel qui offre seulement le petit-déjeuner, mais pas de restauration. La mention «garni» peut être attribuée aux hôtels dans les catégories de base 1 à 4 étoiles ainsi qu'aux établissements Swiss Lodge.

De plus, les hôtels qui incarnent le nec plus ultra dans chacune des catégories étoilées se distinguent par la mention **Superior**. Cette marque de différenciation est octroyée aux meilleurs hôtels 1 à 5 étoiles de leur catégorie respective.

Catégories de base	Superior	Garni
SWISS LODGE 		SWISS LODGE  
		 
		 
		 
		 
		

B Définitions

Les différentes catégories de base ainsi que la distinction «Superior» sont conformes aux définitions ci-après, en lien avec l'impression générale (critère n° 3):

Swiss Lodge (exigences de base)

Le mobilier et la décoration sont fonctionnels et soignés.

Hôtel 1 étoile (exigences de base)

Le mobilier et la décoration sont fonctionnels et soignés.

Hôtel 2 étoiles (exigences moyennes)

Le mobilier et la décoration sont soignés et assortis.

Hôtel 3 étoiles (exigences élevées)

L'ameublement et la décoration sont harmonieusement assortis au niveau des formes et des couleurs. L'ensemble dégage une impression de confort douillet et raffiné.

Hôtel 4 étoiles (exigences supérieures)

L'ameublement et la décoration sont de très grande qualité et offrent un confort de premier rang. L'ensemble dégage une impression de complète harmonie des formes, des couleurs et des matériaux.

Hôtel 5 étoiles (exigences les plus rigoureuses)

L'ameublement et la décoration sont luxueux et offrent un confort très haut de gamme. L'ensemble dégage une impression de parfaite harmonie des formes, des couleurs et des matériaux.

Hôtel Superior

Ces établissements se distinguent par un niveau de prestations particulier ainsi que par un excellent entretien (ils n'affichent aucun point négatif dans l'évaluation de l'état des infrastructures et des équipements).

Explications sur le système de classification



A Méthodologie de la classification des hôtels

La classification suisse des hôtels procède à une évaluation de l'établissement sous les trois angles suivants:

- 1 Sécurité (catalogue séparé)
- 2 Etat des infrastructures et des équipements (catalogue séparé)
- 3 Critères/normes (présent catalogue)

Pour pouvoir être classé, un établissement doit remplir toutes les exigences minimales de la catégorie visée dans ces trois domaines.

B Explications relatives au catalogue des critères

Critères minimaux

Un «M» affiché dans une colonne signifie que ce critère est une condition minimum à remplir pour être classé dans la catégorie souhaitée.

Critères facultatifs

Dans la mesure où un critère ne constitue pas une condition minimum à remplir pour accéder à la catégorie visée, il est possible d'accumuler des points supplémentaires et d'obtenir les points qui font peut-être encore défaut en remplissant ledit critère sur une base facultative.

Nombre minimum de points

En plus des critères minimaux à remplir, chaque établissement doit obtenir un nombre minimum de points correspondant à sa catégorie (voir barème d'évaluation, page 30). Ces points peuvent être obtenus en accumulant des points grâce aux critères facultatifs, qui viennent s'ajouter aux points obtenus en remplissant les critères minimaux. Le choix des critères facultatifs est laissé à l'hôtelier.

Calcul des points (critères minimaux et critères facultatifs)

L'établissement peut comptabiliser les points correspondant à chaque critère rempli. Dans le cas des critères reliés par une barre grise, seule une option peut être choisie (pas de cumul de points possible).

Catégorie Superior

Les établissements d'hébergement qui portent la distinction «Superior» atteignent le nombre de points minimum requis pour la catégorie supérieure qui suit, sans devoir remplir les critères minimaux de cette catégorie.



Dispositions concernant l'hôtel «garni»

Vu que ce type d'hôtel ne peut pas proposer sa propre restauration, les critères n° 223 à 229 sont supprimés. Le nombre minimum de points requis est donc diminué de 20 dans toutes les catégories de base.

C Validité de la classification

La classification est valable pendant trois ans à compter de la notification de la décision.

Dans le cas d'une éventuelle révision des critères, l'établissement reste classé tout au plus jusqu'à l'expiration du délai de validité de sa classification selon les critères en vigueur antérieurement. Ainsi il reste en droit d'utiliser l'ancienne marque de garantie valable, jusqu'à la conclusion d'une procédure de classification basée sur le nouveau règlement.

Domaine	N°	Critère	Points	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Informations générales de l'hôtel									
Propreté/hygiène	1	Une propreté et une hygiène impeccable sont des conditions préalables dans toutes les catégories d'étoiles	–	M	M	M	M	M	M
État des bâtiments	2	L'ensemble des installations et des équipements est fonctionnel et dans un état irréprochable	–	M	M	M	M	M	M
Impression générale	3	L'hôtel répond aux exigences de manière générale	–	de base ¹	de base ¹	moyennes ²	élevées ³	supérieures ⁴	les plus rigoureuses ⁵
Personnel	4	Tous les services doivent être fournis par un personnel compétent et identifiable	–	M	M	M	M	M	M
Stationnement	5	Places de stationnement à l'hôtel	3						
	6	Places de stationnement pour les autobus	1						
	7	Garage	5						
	8	Station de recharge pour véhicules électriques (p. ex. voitures, vélos)	3						
Divers	9	Au moins 50 % des chambres avec balcon ou terrasse	2						
	10	Ascenseur (réservé aux hôtes) ⁶	15					M	M
Installations pour les personnes handicapées ⁷	11	Installations pour les personnes handicapées  Fauteuil roulant ou assistance	5						
	12	Installations pour les personnes handicapées  Fauteuil roulant électrique	8						

¹ En particulier, l'ameublement et l'équipement sont adéquats et maintenus.

² En particulier, l'ameublement et l'équipement sont maintenus et harmonisés.




³ En particulier, l'ameublement et l'équipement sont uniformes en forme et la couleur. L'impression générale offre un confort élevé.

⁴ En particulier, l'ameublement et l'équipement sont de haute qualité et offrent un confort de première classe. L'apparence générale est uniforme en forme, la couleur et le matériel.

⁵ En particulier, l'ameublement et l'équipement sont luxueux et offrent le confort le plus élevé. L'apparence générale est uniforme en forme, la couleur et le matériel.

⁶ Pour des hôtels de trois étages et plus (y compris le rez-de-chaussée).

⁷ Selon les règlements nationaux.

Domaine	N°	Critère	Points	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	13	Installations pour les personnes handicapées  Aveugles ou malvoyants	5						
	14	Installations pour les personnes handicapées  Sourds ou malentendants	5						
	15	Installations générales pour handicapés 	5						
Réception et services									
	16	Zone ou table séparée visuellement, garantissant la confidentialité (une table adéquate ou secrétaire est acceptable)	1	M	M	M	M		
	17	Station ou table de réception séparée et indépendante, garantissant la sphère privée	6					M	M
	18	Salon dans la zone de réception	1				M		
	19	Hall avec des sièges et service de boisson	5					M	
	20	Hall de réception avec plusieurs sièges et service de boisson	10						M
	21	Service de réception, disponible aux appels téléphoniques (de l'hôtel et de l'extérieur) 24 heures sur 24	1	M	M	M			
	22	Réception ouverte 14 heures sur 24, disponible aux appels téléphoniques (de l'hôtel et de l'extérieur) 24 heures sur 24	3				M		

Domaine	N°	Critère	Points	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	23	Réception ouverte 16 heures sur 24, disponible aux appels téléphoniques (de l'hôtel et de l'extérieur) 24 heures sur 24 et offrant le service du personnel 24 heures sur 24 ⁸	4						M
	24	Réception ouverte et offrant le service du personnel 24 heures sur 24, disponible aux appels téléphoniques (de l'hôtel et de l'extérieur) 24 heures sur 24	6						M
	25	Check-out rapide	3						
	26	Personnel bilingue	2				M	M	
	27	Personnel multilingue	4						M
	28	Service de photocopie/scanning	2					M	M
	29	Service de valet	10						M
	30	Portier (personnel propre)	15						
	31	Concierge (personnel propre)	15						M
	32	Chasseurs (personnel propre)	15						M
	33	Service de bagages sur demande	2				M	M	
	34	Service de bagages	5						M
	35	Service de consigne à bagages sécurisé à l'arrivée ou au départ des hôtes	5					M	M

⁸ «Service du personnel 24 heures sur 24» signifie une disponibilité 24 heures sur 24.

Domaine	N°	Critère	Points	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Nettoyage de chambres/ changement de linge	36	Nettoyage quotidien de la chambre	1		M	M	M	M	M
	37	Changement quotidien des serviettes sur demande	1		M	M	M	M	M
	38	Changement de la literie au moins une fois par semaine	1	M	M	M	M		
	39	Changement de la literie au moins deux fois par semaine	2					M	M
	40	Changement quotidien de la literie sur demande	4					M	M
Service de blanchisserie et de repassage	41	Nettoyage chimique de linge et nettoyage à sec (prise du linge avant 9 heures, remise dans les 24 heures suivantes)	1						
	42	Nettoyage chimique de linge et nettoyage à sec (prise du linge avant 9 heures, remise dans les 9 heures suivantes)	3						
	43	Service de repassage (remise du linge dans une heure)	2						M
	44	Service de blanchisserie et de repassage (remise du linge comme convenu)	1				M		
	45	Service de blanchisserie et de repassage (prise du linge avant 9 heures, remise le même jour – week-end exclus)	3					M	
	46	Service de blanchisserie et de repassage (prise du linge avant 9 heures, remise dans les 9 heures suivantes)	4						M

Domaine	N°	Critère	Points	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Mode de paiement	47	Paiement par carte	2			M	M	M	M
Divers	48	Service de support de la technologie de l'information interne	2						M
	49	Parapluie à la réception/dans la chambre	1						
	50	Magazines actuels	1						M
	51	Journaux quotidiens (en format papier ou numérique)	2				M	M	
	52	Service de couture	2					M	M
	53	Service de cirage de chaussures	2				M ⁹	M ¹⁰	M
	54	Service de navette ou de limousine	2						M
	55	Offre d'articles de toilette (p. ex. brosse à dents, trousse de rasage)	2			M	M	M	M
	56	Accueil personnalisé pour chaque hôte avec bouquet de fleurs ou un cadeau dans la chambre (non seulement un message de bienvenue sur l'écran télé)	6						M
	57	Accompagnement des hôtes à la chambre à l'arrivée	2						
	58	Préparation pour la nuit en tant que vérification supplémentaire de chambre ¹¹	10						M

⁹ Une ciruse de chaussures (voir n° 163) peut être offerte au lieu de service de cirage de chaussures à l'hôtel. Un nécessaire de cirage de chaussures dans la chambre est aussi considéré équivalent (voir n° 162).

¹⁰ Une ciruse de chaussures (voir n° 163) peut être offerte au lieu de service de cirage de chaussures à l'hôtel.

¹¹ Aussi appelé le «second service», consiste à changer les serviettes, à retirer le dessus de lit, à vider la corbeille à papier etc.

Domaine	N°	Critère	Points	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Aménagement (chambres)									
Information générale sur la chambre	59	Surface des chambres (salle de bain comprise) $\geq 14 \text{ m}^2$ ¹²	10						
	60	Surface des chambres (salle de bain comprise) $\geq 18 \text{ m}^2$ ¹²	15						
	61	Surface des chambres (salle de bain comprise) $\geq 22 \text{ m}^2$ ¹²	20						
	62	Surface des chambres (salle de bain comprise) $\geq 30 \text{ m}^2$ ¹²	25						
	63	Nombre de suites ¹³	2 par suite, max.6						M (min. 2)
	64	Au moins 50 % des chambres réservées aux non-fumeurs	3						
Confort du sommeil	65	Système de lit avec un matelas moderne et bien entretenu de hauteur générale d'au moins 13 cm	1		M	M			
	66	Système de lit basé sur un système élastique en combinaison avec un matelas moderne et bien entretenu de hauteur générale d'au moins 18 cm ¹⁴	5				M	M	M
	67	Système de lit basé sur un système élastique en combinaison avec un matelas moderne et bien entretenu de hauteur générale d'au moins 22 cm ¹⁴	10						
	68	Système de lit ergonomique et réglable	5						
	69	Lits simples de taille minimale de 0,80 m x 1,90 m et lits doubles de taille minimale de 1,60 m x 1,90 m ¹⁵	1	M	M	M			

¹² Si l'hôtel a un nombre limité de chambres (15 % au max.) qui sont moindres de cette taille, l'hôte doit en être informé avant que le contrat de location ne soit conclu.

¹³ Pas de «suite junior». Les suites consistent d'au moins deux chambres séparées; une d'entre elles meublée en tant que chambre à coucher et une en tant que salon. Les chambres n'ont pas besoin d'être reliées par une porte, une ouverture est suffisante. Donc, un appartement de vacances dans la dépendance

n'est pas considéré comme une suite. Afin d'assurer les services complets aux hôtes de l'hôtel, les suites doivent être situées dans l'immeuble de l'hôtel.

¹⁴ La base du système peut être un sommier à ressorts, des lattes élastiques ou un autre système équivalent.

¹⁵ S'il y a deux lits simples ou un lit de taille «queen size» (1,60 m x 2,00 m) au lieu d'un lit double, l'hôte doit être informé que cela ne correspond pas aux standards habituels avant que le contrat de location ne soit conclu. Si l'hôtel

a un nombre limité de lits (15 % au max.) qui sont moindres de la taille appropriée à la catégorie concernée, l'hôte doit en être informé avant que le contrat de location ne soit conclu.

Domaine	N°	Critère	Points	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	70	Lits simples de taille minimale de 0,90 m x 1,90 m et lits doubles de taille minimale de 1,80 m x 1,90 m ¹⁵	5				M		
	71	Lits simples de taille minimale de 0,90 m x 2,00 m et lits doubles de taille minimale de 1,80 m x 2,00 m ¹⁵	15					M	M
	72	Lits simples de taille minimale de 1,00 m x 2,00 m et lits doubles de taille minimale de 2,00 m x 2,00 m ¹⁵	25						
	73	10 % des lits de longueur minimale de 2,10 m	5						
	74	Lit bébé supplémentaire	3						
	75	Couvertures hygiéniques pour matelas ¹⁶ («housses»)	10						
	76	Nouvelle acquisition de matelas il y a 3 ans au max. (le certificat doit être attaché à la demande de classification)	10						
	77	Blanchiment annuel ou nettoyage complet de matelas ¹⁷ (le certificat doit être attaché à la demande de classification)	10						
	78	Alternative de couchage hypoallergénique disponible sur demande (le certificat doit être attaché à la demande de classification)	2						
	79	Couverture moderne et bien entretenue	1	M	M	M	M	M	M
	80	Couverture supplémentaire sur demande	2				M	M	M
	81	Oreillers modernes et bien entretenus	1	M	M	M	M	M	M

¹⁵ S'il y a deux lits simples ou un lit de taille «queen size» (1,60 m x 2,00 m) au lieu d'un lit double, l'hôte doit être informé que cela ne correspond pas aux standards habituels avant que le contrat de location ne soit conclu. Si l'hôtel

a un nombre limité de lits (15 % au max.) qui sont moindres de la taille appropriée à la catégorie concernée, l'hôte doit en être informé avant que le contrat de location ne soit conclu.

¹⁶ Un simple couvre-matelas de molleton n'est pas accepté. Par contre, un couvre-lit lavable (à une désinfection thermochimique), respirant, sans acariens et leurs excréments, fait de coton ou de fibres synthétiques, ouvert au pied aura satisfait ce critère.

¹⁷ Ce critère est satisfait s'il n'y a pas d'humidité résiduelle, les acariens ont été tués et leur croissance a été supprimée.

Domaine	N°	Critère	Points	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	82	Couvertures hygiéniques pour oreillers («housses»)	5						
	83	Blanchiment annuel des oreillers ou nouvelle acquisition il y a 1 an au max. (nettoyage) (la preuve doit être attachée à la demande de classification)	8						
	84	Oreiller supplémentaire utilisable et non décoratif sur demande	1				M	M	M
	85	Deux oreillers utilisables et non décoratifs par personne	4						M
	86	Choix d'oreillers ¹⁸	4					M	M
	87	Possibilité d'assombrissement de la chambre (p. ex. rideau)	1	M	M	M	M	M	
	88	Possibilité d'assombrissement total de la chambre (volets ou rideau opaque)	5						M
	89	Rideau/store transparent ou équivalent	3						
	90	Descente de lit lavable	3						
	91	Service ou dispositif de réveil	1		M	M	M	M	M
Équipement des chambres	92	Penderie ou niche de vêtements adéquate	1		M	M	M	M	M
	93	Placard	1			M	M	M	M
	94	Nombre adéquat de cintres ¹⁹	1		M	M	M		

¹⁸ L'hôte peut choisir parmi de différents types d'oreillers.

¹⁹ Les simples cintres en fil de fer ne peuvent pas satisfaire ce critère.

Domaine	N°	Critère	Points	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	95	Nombre adéquat de cintres de différents types	3					M	M
	96	Penderie ou crochets de vêtements	1	M	M	M	M	M	M
	97	Possibilité d'accrocher un sac de costume (en dehors de la penderie)	1				M	M	M
	98	1 chaise	1	M	M	M			
	99	1 siège, au moins une chaise par lit	2				M	M	M
	100	1 siège confortable (chaise/sofa tapissé/e) avec une petite table d'appoint/tablette	4					M	M
	101	1 chaise ou canapé tapissé/e confortable supplémentaire dans les chambres doubles ou suites	4						M
	102	Table, bureau ou secrétaire	1	M	M	M			
	103	Table, bureau ou secrétaire muni(e) d'une surface de travail d'au moins 0,5 m² et d'un éclairage adéquat	5				M	M	M
	104	Table de chevet/plateau près du lit	2				M	M	M
	105	Prise de courant accessible dans la chambre	1	M	M	M	M	M	M
	106	Supplémentaire prise de courant accessible près de la table, du bureau ou de la secrétaire	2				M	M	M
	107	Prise de courant accessible près du lit	1				M	M	M
	108	Interrupteur central d'éclairage de la chambre	3						

Domaine	N°	Critère	Points	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	109	Interrupteur d'éclairage de la chambre près du lit	2						
	110	Interrupteur d'éclairage de toute la chambre près du lit	4						
	111	Veilleuse	1						
	112	Éclairage de la chambre adéquat	1	M	M	M	M	M	M
	113	Éclairage de lecture près du lit	2			M	M	M	M
	114	Miroir mural	2				M	M	M
	115	Place adéquate ou portant pour déposer les bagages/ valises	1				M	M	M
	116	Corbeille à papier	2	M			M	M	M
Coffre/dépôt	117	Possibilité de dépôt (p. ex. à la réception)	1		M	M			
	118	Coffre-fort central (p. ex. à la réception)	3				M ²⁰	M ²⁰	M
	119	Coffre-fort dans la chambre	8						M
	120	Coffre-fort avec prise de courant intégrée dans la chambre	10						
Protection anti-bruit/ climatisation	121	Protection anti-bruit adéquate (fenêtres)	8						
	122	Portes insonorisantes ou portes doubles	8						
	123	Chambres avec climatisation à commande centrale	8						

²⁰ Ou un coffre-fort dans la chambre (voir n° 119).

Domaine	N°	Critère	Points	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	124	Chambres avec climatisation à commande individuelle	15						
	125	Climatisation dans les zones publiques de l'hôtel (restaurant, hall, hall d'entrée, salle de petit-déjeuner)	4						
	126	Atmosphère d'harmonie dans les zones publiques de l'hôtel (éclairage, odeur, musique, couleur etc.)	4						
Électroniques de divertissement	127	Appareil de radiodiffusion ²¹	1				M	M	M
	128	Lecteur audio ou multimédia	2						
	129	Médias électroniques fixes dans la salle de bain	5						
	130	Télévision avec télécommande	2		M	M			
	131	Télévision de taille appropriée à la chambre avec télécommande et une liste des chaînes	4				M		
	132	Télévision moderne de taille appropriée à la chambre avec télécommande et une liste des chaînes et un programme actuel	6					M	M
	133	Télévision moderne supplémentaire de taille appropriée à la chambre avec télécommande dans les suites	2						
	134	Chaînes nationales et internationales disponibles	2						
	135	Télévision payante, chaînes de film ou de jeux vidéo avec de la possibilité du «contrôle adulte»	5						

²¹ La réception de la radio peut aussi être organisée par la télévision ou le système de télécommunication central de l'hôtel.

Domaine	N°	Critère	Points	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	136	Adaptateur international de prise de courant sur demande	2						
	137	Station de chargement (pour multiples appareils électroniques) et/ou de différents adaptateurs sur demande	2						
Télécommunications	138	Téléphone publique disponible aux hôtes	1	M	M	M	M	M	M
	139	Téléphone (mobile) sur demande avec des instructions au minimum dans deux langues ²² dans la chambre	3				M		
	140	Téléphone avec des instructions en plusieurs langues dans la chambre	8					M	M
	141	Accès à l'Internet dans les zones publiques de l'hôtel (p. ex. haut débit, sans fil)	2			M ²³	M	M	M
	142	Accès à l'Internet dans la chambre (p. ex. haut débit, sans fil)	8				M	M	M
	143	Appareil à l'Internet avec l'option d'impression dans les zones publiques de l'hôtel	5					M	M
	144	Appareil à l'Internet sur demande dans la chambre	1						M
	145	Appareil à l'Internet dans la chambre	3						
Divers	146	Brochure d'information de l'hôtel ²⁴ (la brochure doit être attachée à la demande de classification)	1	M	M	M			

²² L'hôte doit être informé de cette offre pendant l'enregistrement; un écran etc. est accepté.

²³ Ou accès à l'Internet dans la chambre (voir n° 142).

²⁴ L'information de l'hôtel inclut au moins l'horaire du petit-déjeuner, l'horaire de check-out, et l'horaire d'ouverture des installations de l'hôtel.

Domaine	N°	Critère	Points	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	147	Guide de services bilingue (le guide de services doit être attaché à la demande de classification)	2				M		
	148	Guide de services en plusieurs langues (le guide de services doit être attaché à la demande de classification)	3					M	M
	149	Information sur la région disponible dans les zones publiques de l'hôtel	1		M	M	M	M	M
	150	Journal quotidien dans la chambre (en format papier ou numérique)	2						
	151	Magazine de l'hôtel dans la chambre	1						M
	152	Stylo et bloc-notes	1				M	M	M
	153	Nécessaire de correspondance	3						M
	154	Presse à pantalons	3						
	155	Sac à linge	1				M	M	M
	156	Fer et planche à repasser sur demande ou chambre de repassage	2						
	157	Fer et planche à repasser dans la chambre	4						
	158	Nécessaire de couture sur demande	1			M ²⁵	M ²⁵	M	
	159	Nécessaire de couture dans la chambre	2						M
	160	Chausse-pied dans la chambre	1						M

²⁵ Un service de couture (voir n° 52) peut aussi être offert au lieu d'un nécessaire de couture sur demande.

Domaine	N°	Critère	Points	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	161	Nécessaire de cirage de chaussures sur demande	1			M ²⁶	M ²⁶		
	162	Nécessaire de cirage de chaussures dans la chambre	2					M ²⁷	M
	163	Cireuse de chaussures à l'hôtel	3				M ²⁸	M ²⁹	M
	164	Judas de porte	2						
	165	Serrure supplémentaire sur la porte de la chambre	3						
Information générale de la salle de bain	166	Surface de la salle de bain/des sanitaires ≥ 5 m ² ³⁰	5						
	167	Surface de la salle de bain/des sanitaires ≥ 7,5 m ² ³⁰	10						
	168	100 % des chambres avec douche/toilettes ou baignoire/toilettes	1		M ³¹	M ³¹	M	M	M
	169	100 % des chambres avec douche/toilettes ou baignoire/toilettes et 50 % d'entre elles avec baignoire et cabine de douche séparée	10						
	170	30 % des chambres avec toilettes séparées	5						
	171	Douche avec rideau ³²	1	M	M	M	M	M	M
	172	Douche avec écran ³²	5						
	173	Lavabo	1	M	M	M	M	M	M
	174	Double lavabo dans les chambres doubles et les suites	5						
	175	Tapis de bain lavable	1			M	M	M	M

²⁶ Un service de cirage de chaussures (voir n° 53) ou un nécessaire de cirage de chaussures dans la chambre (voir n° 162) peuvent aussi être offerts au lieu d'un nécessaire de cirage de chaussures sur demande. Une cireuse de chaussures à l'hôtel (voir n° 163) peut aussi satisfaire ce critère.

²⁷ Un service de cirage de chaussures (voir n° 53) peut être offert au lieu d'un nécessaire de cirage de chaussures dans la chambre.

²⁸ Un service de cirage de chaussures (voir n° 53) peut être offert au lieu d'une cireuse de chaussures à l'hôtel. Un nécessaire de cirage de

chaussures dans la chambre peut aussi satisfaire ce critère.

²⁹ Un service de cirage de chaussures (voir n° 53) peut être offert au lieu d'une cireuse de chaussures à l'hôtel.

³⁰ Si l'hôtel a un nombre limité de chambres (15 % au max.) qui sont moindres de cette taille, l'hôte doit en être informé avant que le contrat de location ne soit conclu.

³¹ Si 15 % des chambres au maximum ne sont pas équipées de douches/toilettes privées mais offrent des douches/toilettes com-

munes, l'hôte doit être informé que cela ne correspond pas aux standards habituels avant que le contrat de location ne soit conclu.

³² S'il y a une division entre les sanitaires et les toilettes dans la salle de bain, un rideau ou écran de douche ne sont pas nécessaires.

Domaine	N°	Critère	Points	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	176	Éclairage adéquat au-dessus du lavabo	1	M	M	M	M	M	M
	177	Protection anti-glisse permanente ou amovible dans la douche et la baignoire	3						
	178	Poignées sécuritaires	1						
	179	Miroir	1	M	M	M	M	M	M
	180	Prise de courant accessible près du miroir	1	M	M	M	M	M	M
	181	Miroir de maquillage	1						
	182	Miroir de maquillage réglable	2					M	M
	183	Miroir de maquillage avec éclairage	1						
	184	Sèche-serviette ou crochets porte-serviettes	1		M	M	M	M	M
	185	Option de chauffage dans la salle de bain ³³	5					M	M
	186	Radiateur sèche-serviette	3						
	187	Étagère	1		M	M	M		
	188	Grande étagère	3					M	M
	189	Verre à brosse à dents	1		M	M	M	M	M
	190	Savon ou savon liquide au lavabo	1		M	M	M	M	M
	191	Savon liquide ou gel douche à la douche/baignoire	1			M	M	M	M

³³ Le critère minimal est déjà considéré comme satisfait si le critère «radiateur sèche-serviette» (voir n° 186) est satisfait.

Domaine	N°	Critère	Points	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	192	Shampoing ³⁴	1			M	M	M	M
	193	Produits de soins personnels en bouteilles	2						M
	194	Produits cosmétiques supplémentaires (p. ex. essence de bain, bonnet de douche, lime à ongles, cotons-tiges, compresses de coton, lait corporel)	1 par article, max. 4					M	M
	195	Lingettes en papier pour le visage	2				M	M	M
	196	Papier toilettes de réserve	1	M	M	M	M	M	M
	197	1 serviette par personne	1	M		M	M	M	M
	198	1 serviette de bain par personne	2		M	M	M	M	M
	199	Peignoir sur demande	2					M	
	200	Peignoir	4						M
	201	Pantoufles sur demande	1					M	
	202	Pantoufles	3						M
	203	Sèche-cheveux sur demande	1						
	204	Sèche-cheveux	2				M	M	M
	205	Tabouret de salle de bain sur demande	3						M
	206	Pèse-personne	1						
	207	Poubelle	1		M	M	M	M	M

³⁴ Ce critère est considéré comme satisfait si l'essence de bain ou le gel douche est également adéquat comme le shampoing, et que cela soit indiqué (sur la bouteille ou le distributeur).

Domaine	N°	Critère	Points	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Gastronomie (restauration)									
Boissons	208	Offre de boissons dans l'hôtel	1	M	M	M	M	M	M
	209	Offre de boissons dans la chambre	2				M	M	M
	210	Boissons disponibles 16 heures sur 24 au service de chambre	2					M ³⁵	
	211	Boissons disponibles 24 heures sur 24 au service de chambre	4						M
	212	Maxibar sur chaque étage ³⁶	2						
	213	Réfrigérateur dans la chambre	2						
	214	Minibar (avec boissons et collations)	6					M ³⁷	M
	215	Machine à café ou bouilloire de café/thé avec accessoires dans la chambre	4						
Bar	216	Bar ³⁸ (ouvert au moins 6 jours sur 7)	4					M	
	217	Bar ³⁸ (ouvert 7 jours sur 7)	6						M
Petit-déjeuner	218	Salle de petit-déjeuner	3	M	M	M	M	M	M
	219	Petit-déjeuner complet ³⁹	1	M ^{39.1}	M				
	220	Buffet de petit-déjeuner ou menu de petit-déjeuner équivalent ⁴⁰	2			M	M		

³⁵ Ou minibar (voir n° 214) ou Maxibar (voir n° 212).

³⁶ Les produits peuvent être facturés à la chambre.

³⁷ Ou boissons disponibles 16 heures sur 24 au service de chambre (voir n° 210) ou Maxibar (voir n° 212) sur chaque étage.

³⁸ Un «bar» signifie plus qu'un simple service de boissons. Il doit être séparé du restaurant.

³⁹ Un petit-déjeuner complet inclut au moins une boisson chaude (p. ex. café ou thé), jus de fruits, sélection ou salade de fruits, choix de pains et de petits pains avec beurre, confiture, charcuterie et fromage.

^{39.1} Petit-déjeuner «Continental».

⁴⁰ L'offre libre-service avec au moins le même choix de produits que dans le petit-déjeuner complet avec un œuf ou une assiette d'œuf et céréales.

Domaine	N°	Critère	Points	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	221	Buffet de petit-déjeuner avec service ou menu de petit-déjeuner équivalent	8					M	M
	222	Carte de petit-déjeuner avec service de chambre	5						M
Restauration	223	Restauration à l'hôtel	1	M	M	M	M	M	M
	224	Restauration avec service de chambre 14 heures sur 24	5					M	
	225	Restauration avec service de chambre 24 heures sur 24	10						M
	226	Restaurant ⁴¹ ouvert 5 jours sur 7	5 chacun, max. 10	M	M ⁴² (min. 1)	M ⁴² (min. 1)	M ⁴³ (min. 1)		
	227	Restaurant ⁴¹ ouvert 6 jours sur 7	8 chacun, max. 16					M ⁴⁴ (min. 1)	
	228	Restaurant ⁴¹ ouvert 7 jours sur 7	10 chacun, max. 20						M ⁴⁵ (min. 1)
	229	Cuisine diététique	2						
	230	Cuisine régionale ⁴⁶	4						
Installations d'événements (MICE)									
Salles de banquet	231	Salles de banquet d'une capacité d'au moins 50 personnes ⁴⁷	2						
	232	Salles de banquet d'une capacité d'au moins 100 personnes ⁴⁷	4						

⁴¹ Chacun d'entre eux doit comprendre un concept différent, de même qu'un choix de nourriture et location différents.

⁴² Menu à trois plats ou «à la carte» ou buffet.

⁴³ Menu à trois plats au choix ou «à la carte» ou buffet.

⁴⁴ Menu à trois plats au choix ou «à la carte» ou buffet pour dîner.

⁴⁵ Menu à trois plats au choix ou «à la carte» ou buffet pour déjeuner et dîner.

⁴⁶ L'offre de restauration inclut une partie significative des spécialités régionales/nationales. La plupart des produits utilisés proviennent de la région.

⁴⁷ La zone de restaurant n'est pas incluse.

Domaine	N°	Critère	Points	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	233	Salles de banquet d'une capacité d'au moins 250 personnes ⁴⁷	8						
Salles de conférence	234	Salle(s) de conférence d'au moins 36 m ² à 100 m ² , hauteur de plafond minimale de 2,50 m ⁴⁸	10						
	235	Salle(s) de conférence de 100 m ² ou plus, hauteur de plafond minimale de 2,75 m ⁴⁸	15						
	236	Salle(s) de congrès de 250 m ² ou plus, hauteur de plafond minimale de 3,50 m ⁴⁸	20						
	237	Salles de travail en groupes/salles de pause ⁴⁹	2 par salle, max. 4						
	238	Centre d'affaires (bureau séparés et personnel disponible)	3						
	239	Service de conférence ⁴⁹ (département séparé, personnel séparé)	5						
	240	Bureau de conférence/centre de transcription ⁴⁹	1						
Équipements/ technologie dans les salles de conférence	241	Nombre de prises de courant adéquat au nombre de sièges ^{49, 50}	2						
	242	Lumière du jour dans la salle de conférence et possibilité d'assombrissement de la salle ^{49, 50}	3						
	243	Climatisation des salles de conférence réglable individuellement ⁴⁹	3						

⁴⁷ La zone de restaurant n'est pas incluse.

⁴⁸ Une salle de conférence doit avoir un éclairage adéquat (avec lumière artificielle de 200 lux), un téléphone, l'Internet sans fil de capacité adéquate, un projecteur, un écran de projection (hauteur du plafond et taille de salle adé-

quates), deux tableaux en liège, un tableau de conférence, matériel d'atelier, un porte-manteau ou casier, au moins huit prises de courant, un câble d'extension et distribution de courant.

⁴⁹ Accepté seulement si au moins un des critères n° 234–236 est satisfait.

⁵⁰ Critère minimal pour chaque salle de conférence.

Domaine	N°	Critère	Points	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Loisirs									
Sport	244	Installations de récréation adéquates et propres sur place (à l'intérieur ou à l'extérieur) ⁵¹ (p.ex. terrain de tennis, plage, terrain de golf)	3 par installation, max. 9						
	245	Location d'équipement de sport (ski, canots, vélos)	2						
	246	Centre de fitness ⁵² avec au moins 4 machines d'exercices différents (p.ex. ergomètre, haltères, machine de musculation, tapis roulant, machine à ramer, escalier d'exercice)	4						
Spa/bien-être ⁵³	247	Massages ⁵⁴ (p.ex. massage complet du corps, drainage de lymphes, shiatsu, réflexologie plantaire)	2 par cabine, max. 6						
	248	Salle de détente séparée ⁵⁵	3						
	249	Baignoires balnéo ou équivalent	3						
	250	Sauna (d'une capacité d'au moins 6 places)	5 par type de sauna ⁵⁶ , max. 10						
	251	Salon de beauté ⁵⁴ avec d'au moins 4 types de traitement différents (p.ex. soin visage, manucure, pédicure, peeling et massage relaxation anti-stress)	5						
	252	Spa ⁵⁴ avec d'au moins 4 types de traitement différents (p.ex. bain, kneipp, hydrothérapie, bain de boue, hammam et bain de vapeur)	5						

⁵¹ Les installations font partie des établissements de l'hôtel et des frais d'utilisation possibles peuvent être facturés à la chambre.

⁵² Le centre de fitness a une surface minimale de 20 m².

⁵³ La zone spa doit être accessible sans traverser la zone de conférence ou le restaurant.

⁵⁴ Les cabines ont une surface minimale de 10 m².

⁵⁵ La salle de détente a une surface minimale 20 m².

⁵⁶ Types de sauna: «très chaud/sec» (p.ex. sauna finlandais), «chaud/légèrement humide» (p.ex. tepidarium), or «chaud/fortement humide» (p.ex. bain de vapeur).

Domaine	N°	Critère	Points	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	253	Spa en cabine privée	2						
	254	Piscine (extérieure) ⁵⁷ ou étang de baignade ⁵⁸	10						
	255	Piscine (intérieure) ⁵⁹	15						
Enfants	256	Garderie sur place (pour des enfants de 3 ans ou moins) offerte par personnel qualifié pendant au moins 3 heures les jours de semaine	10						
	257	Garderie sur place (pour des enfants de 3 ans ou plus) offerte par personnel qualifié pendant au moins 3 heures les jours de semaine	10						
	258	Espace d'enfants (salle/terrain de jeux)	4						
Divers	259	Salon de l'hôtel (en plus de salle de petit-déjeuner ou de restaurant)	2						
	260	Salle de lecture et d'écriture (pièce séparée)	1						
	261	Bibliothèque (pièce séparée)	2						
	262	Animateur/programme d'animation	3						

⁵⁷ La piscine extérieure est chauffée et a une surface minimale de 60 m².

⁵⁸ Un étang de baignade est un étang fait par l'homme et comprend l'eau stagnante pour la natation ou baignade sans préparation chimique d'eau.

⁵⁹ La piscine intérieure est chauffée et a une surface minimale de 40 m².

Domaine	N°	Critère	Points	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Qualité et activités en ligne									
Systèmes de qualité	263	Traitement systématique de plaintes ⁶⁰	3				M	M	M
	264	Analyse systématique de commentaires des hôtes ⁶¹	5					M	M
	265	Contrôle de qualité de clients mystères (mystery guesting) ⁶² (les preuves doivent être attachées à la demande de classification)	10					(M) ⁶³	M
	266	Système de management de la qualité selon le programme du label de qualité pour le tourisme suisse ⁶⁴ ou un système équivalent	10		(M)	(M)	(M)	(M)	(M)
Activités en ligne	267	Site web ⁶⁵ avec l'information mise à jour et images réalistes ainsi que l'adresse de l'hôtel	5	M	M	M	M ⁶⁶	M ⁶⁶	M ⁶⁶
	268	Site web avec l'option de réservation directe et les commentaires d'hôtes ⁶⁷	10						
	269	Invitation aux hôtes lors de leur départ à rédiger un commentaire sur un portail ou sur le site web de l'hôtel	5					M	M
Divers	270	Label écologique ⁶⁸	10						

⁶⁰ Traitement systématique de plaintes inclut la réception, l'évaluation et la réponse de plaintes structurées.

⁶¹ La collection et l'évaluation active et systématique des opinions de clients sur la qualité des services de l'hôtel, l'analyse de faiblesses et la réalisation de l'amélioration.

⁶² Afin d'accepter le « mystery guesting », les aspects suivants doivent être satisfaits au moins une fois pendant la période de classification: par des personnes externes professionnelles à l'initiative et pour le compte de l'hôtel, analysés et documentés. Contrôles cachés (internes), p. ex. de la chaîne de l'hôtel ou de la coopération, sont aussi acceptés comme équivalents.

⁶³ Le «mystery guesting» est le critère minimal dans le secteur supérieur de 4 étoiles.

⁶⁴ Le programme du label de qualité pour le tourisme suisse qui se décline en trois niveaux distingue les hôtels qui font de la qualité un thème de réflexion systématique (www.swisstourfed.ch). Ce programme sert de modèle de référence à la classification suisse des hôtels pour reconnaître éventuellement l'équivalence d'autres

modèles existant dans les trois niveaux. (Pour la catégorie Superior, le système de management de la qualité est obligatoire – critère minimum: système de niveau I pour les hôtels 1 à 3 étoiles, système de niveau II pour les hôtels 4 étoiles, système de niveau III pour les hôtels 5 étoiles).

⁶⁵ Les images doivent montrer au moins l'apparence de l'extérieur, la zone publique et une chambre.

⁶⁶ Le site web doit être conçu en deux langues au moins.

⁶⁷ Un simple e-mail n'est pas accepté.

⁶⁸ Les labels acceptés sont ceux qui s'appliquent aussi aux spécialisations «Green-Living» et/ou «Sustainable Living» (voir catalogue des critères séparé pour ces spécialisations).

Domaine	N°	Critère	Points	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Nombre minimum de points⁶⁹									
Hôtels				90	90	170	260	400	600
Supplément «supérieur» ⁷⁰				–	170	260	400	600	700
Garni ⁶⁹				70	70/150	150/240	240/380	380/580	–
Barème d'évaluation									
Critères minimums		Nombre pour la catégorie concernée (y compris Superior)		32	46 (47)	57 (58)	81 (82)	101 (103)	122 (123)
		Nombre de points dans le total des «M» (Superior)		37	54 (64)	68 (78)	138 (148)	264 (284)	402 (412)
Critères facultatifs		Point supplémentaires (manquants) pour la catégorie concernée		53	36 (106)	102 (182)	122 (252)	136 (316)	198 (288)
Nombre de points au total			939						

⁶⁹ Pour un «hôtel garni» – c-à-d. un hôtel avec le petit-déjeuner seulement – le nombre de points qui doit être atteint a été diminué de 20 points dans chaque catégorie. Un «hôtel garni» ne peut pas obtenir 5 étoiles.

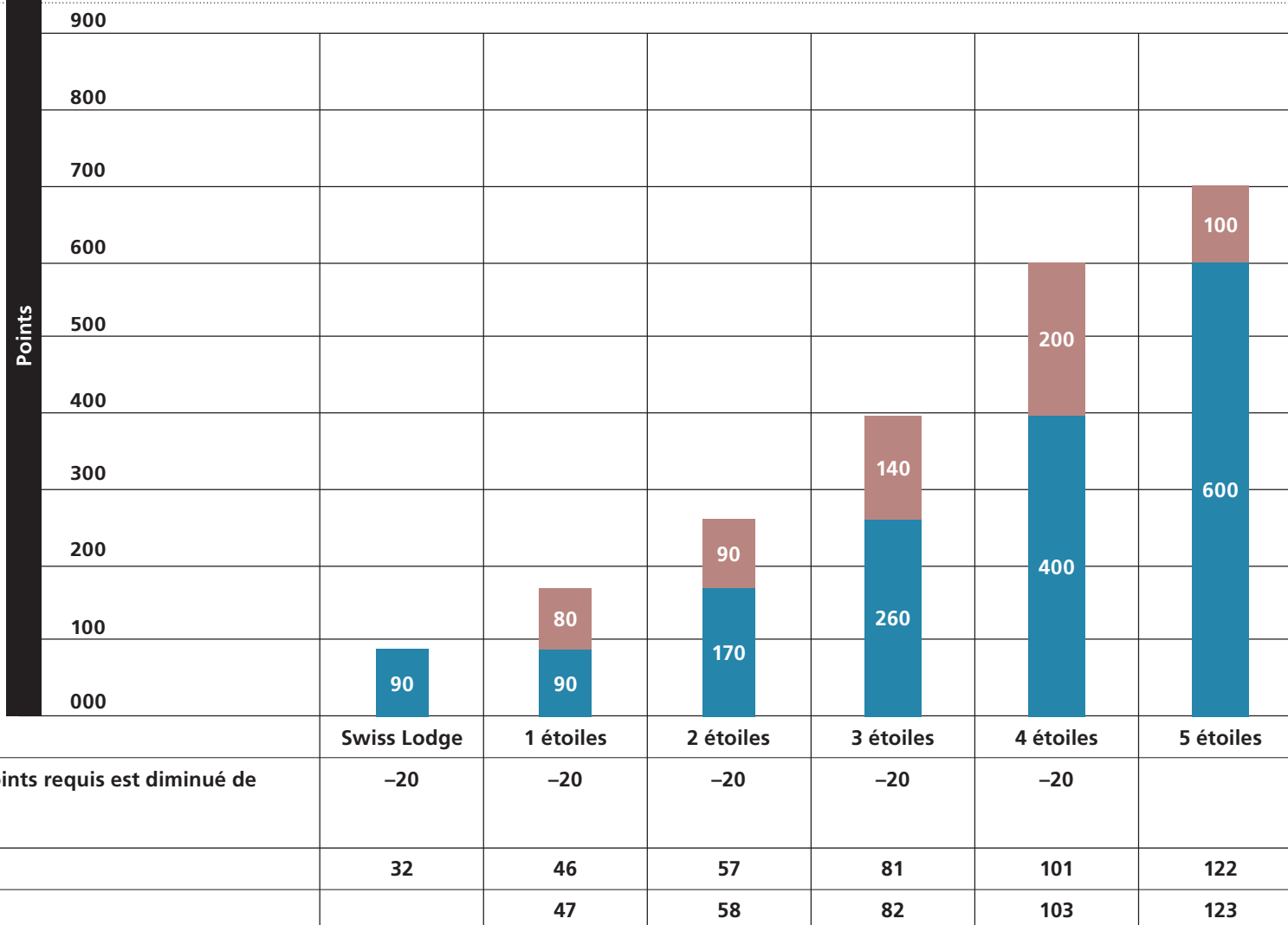
⁷⁰ L'accréditation «supérieur» indique les hôtels excellents qui ont acquis un nombre considérable de points au-delà de leur catégorie, mais qui ne satisfont les critères minimaux de la pro-

chaine catégorie plus haute. Tels hôtels offrent d'habitude un haut niveau de service. «Supérieur» est accessible à tous les hôtels et les «hôtels garnis».

Barème d'évaluation

Nombre de points max: 939

- Supplément «Superior»
- Minimum de points



**hotelleriesuisse – compétence,
dynamisme, enthousiasme.**

Monbijoustrasse 130

Case postale

CH-3001 Berne

Tél. +41 31 370 41 11

Fax +41 31 370 41 24

klassifikation@hotelleriesuisse.ch

www.hotelleriesuisse.ch