



HOTELSTARS.EU



Catalogue de critères 2015–2020

Statistique/Sécurité


hotelleriesuisse
Swiss Hotel Association

La sécurité dans l'hôtellerie



Le système de classification suisse des hôtels d'hotelleriesuisse attache une grande importance à la sécurité des hôtes et des collaborateurs dans les hôtels. Les exigences minimales portent principalement sur l'organisation de la protection incendie. Cela signifie que l'hôtelier est tenu de présenter la planification et l'organisation des mesures en cas d'incendie. L'observation de cette obligation est régie par les présents critères, lesquels doivent être impérativement remplis, preuve à l'appui, par tous les hôtels.

L'hôtelier est toujours responsable en dernier ressort du respect des dispositions légales. La mise en œuvre des mesures de protection incendie peut cependant être déléguée aux préposés à la sécurité.

Comme le montre la pratique en Suisse, l'hôtelier est très souvent en même temps responsable de la sécurité. Dans les grands hôtels, le préposé à la sécurité est la plupart du temps la personne qui est aussi responsable de l'entretien de l'hôtel.

La classification suisse des hôtels n'exige rien qui ne soit déjà prescrit par la loi, mais elle observe scrupuleusement ces dispositions en ce qui concerne la preuve de l'organisation.

Les hôteliers sont tenus de compléter le «catalogue des critères 2015–2020 Statistique/sécurité» séparé.

Outre la partie statistique, il convient donc en particulier de satisfaire aux points suivants:

1 Préposé à la sécurité

Le préposé à la sécurité doit être informé sur les responsabilités qui lui sont confiées et les compétences qui lui sont conférées (voir critères page 14).

2 Collaborateurs

En plus des instructions données par le préposé à la sécurité, les collaborateurs doivent être informés de manière contraignante sur leurs responsabilités en cas d'incendie (voir critères page 13).

3 Hôtes

Les hôtes doivent être informés dans chaque chambre sur les sorties de secours et sur le comportement à adopter si un incendie se déclare (voir critères page 12).

La page suivante propose encore d'autres produits sur le thème de la sécurité – page 3.

Le système de classification suisse des hôtels est ensuite brièvement présenté pour une meilleure compréhension globale – pages 4–8.

A partir de la page 9, l'hôtelier trouvera la partie statistique à compléter puis les critères de sécurité qu'il doit absolument remplir, preuve à l'appui.

Informations complémentaires



Des documents supplémentaires sur le thème de la sécurité sont mis à la disposition de l'hôtel. Ce matériel sert à informer mais aussi à former:

- Brochure «Protection incendie dans l'hôtellerie»
- Notices
- Plan d'évacuation

Pour ce qui est des responsables demandés en complément dans la partie statistique (points 18 et 19) en matière de sécurité au travail et de protection de la santé ainsi que dans le domaine de l'hygiène, il existe également des documents et des instruments complémentaires:

- Guide PERCO (sécurité au travail et protection de la santé)
- Directives en matière d'hygiène

Tous les articles mentionnés peuvent être commandés ou téléchargés sur www.hotelleriesuisse.ch (rubrique Service -> Sécurité globale).

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

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  
★	★ ^{sup}	★ 
★★	★★ ^{sup}	★★ 
★★★	★★★ ^{sup}	★★★ 
★★★★	★★★★ ^{sup}	★★★★ 
★★★★★	★★★★★ ^{sup}	

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.

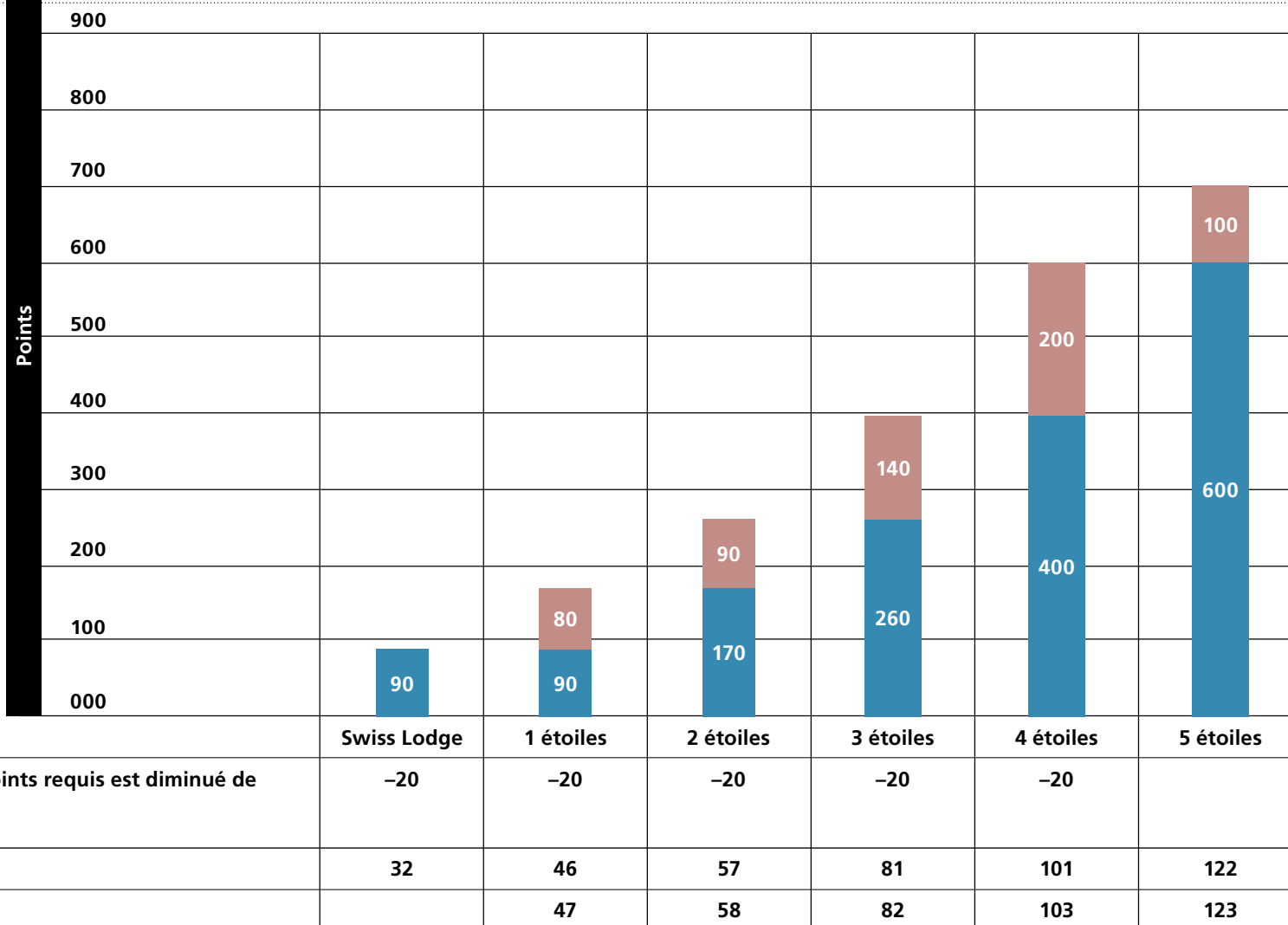
Hôtel Superior

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).

Barème d'évaluation

Nombre de points max: 939

■ Supplément «Superior»
 ■ Minimum de points



Partie statistique

1 Nom de l'établissement

Société d'exploitation

Adresse

NPA/localité

Téléphone

Fax

E-mail

Internet

2 Nom du chef d'établissement

E-mail

3 Situation du chef d'établissement Propriétaire → cf. directement chiffre 4 Gérant/tenancier Directeur/administrateur

4 Nom du propriétaire/de la société

Adresse

NPA/localité

5 Est-ce que l'établissement fait partie d'un groupe de coopération ou d'une chaîne d'hôtels? oui non Si oui, lequel/laquelle?

6 Rénovations effectuées (derniers trois ans)

7 Etablissement ouvert toute l'année Etablissement ouvert pendant deux saisons Etablissement ouvert pendant une saison: Eté Hiver

8 Nombre de places assises dans le restaurant _____ Nombre de places assises au bar _____

9 Définition de l'établissement Hôtel (avec restaurant) Hôtel «garni»

Partie statistique

	Déclaration par l'hôtelier	Constatations PNA	Constatations CRI
10 Nombre de chambres au total			
Chambres simples sans bain/douche/WC			
Chambres simples avec bain/douche/WC			
Chambres à deux lits sans bain/douche/WC			
Chambres à deux lits avec bain/douche/WC			
Chambres avec grand lit (lit 160 cm ou plus large, considérées comme chambres doubles) sans bain/douche/WC			
Suites: Définition selon critère n° 63, note de bas 13 du catalogue des critères			
11 Surface de la salle de bain/des sanitaires $\geq 5 \text{ m}^2$ (166)			
12 Surface de la salle de bain/des sanitaires $\geq 7,5 \text{ m}^2$ (167)			
13 Nombre de chambres avec téléphone sélection directe			
14 Nombre de chambres avec radio (127–128)			
15 Nombre de chambres avec téléviseur			
16 Nombre de chambres avec téléviseur/radio combiné (127)			
17 Nombre de chambres avec petit réfrigérateur (214)			
18 Nombre de chambres avec réfrigérateur (213)			
19 Nombre de maxibar à l'étage (212)			

Partie statistique

	Déclaration par l'hôtelier	Constatations PNA	Constatations CRI
20 Nombre de collaborateurs/-trices: Administration/Réception			
Etage (Housekeeping)			
Cuisine			
Service			
Office/personnel auxiliaire/lingerie			
Wellness/Loisirs			
Total collaborateurs/-trices			

17 Préposé à la sécurité Protection incendie (nom): Cahier des charges (voir page 14) oui non

18 Responsable de la sécurité au travail et de la protection de la santé, p. ex. PERCO (nom): Concept de sécurité au travail et de protection de la santé oui non

19 Responsable de l'hygiène (nom): Concept d'hygiène oui non

Normes de sécurité

		Déclaration par l'hôtelier	Constatations PNA	Constatations CRI
1 Sécurité de l'hôte dans la chambre et dans le périmètre de l'hôtel				
Critères obligatoires	Un plan d'alarme écrit valable 24/24h, avec les numéros de téléphone internes SOS (liaisons techniques et personnes compétentes) toujours accessible pour tous les collaborateurs (formulaire page 13)			
	Un préposé à la sécurité est désigné. Ses fonctions (contrôle compris) sont précisées dans un cahier des charges qui porte sa signature (formulaire page 14)			
	Questionnaire «Protection contre les incendies» véridique, complet et signé (formulaire page 15)			
	Les collaborateurs de l'hôtel sont mis au courant par écrit des mesures de sécurité			
	Si toutes les chambres ne sont pas équipées d'un téléphone, l'hôtel doit disposer d'un téléphone gratuit avec numéros SOS au bureau de réception			
	Les entrées de l'hôtel sont surveillées et verrouillées durant la nuit (entrée principale, entrées annexes, entrées de service et des marchandises)			
	Le plan d'évacuation est affiché visiblement dans chaque chambre, à proximité de la porte de la chambre			
Critères obligatoires remplis (7 points)				
2 Service de nuit / sécurité de l'hôtel				
Critères obligatoires	Portier de nuit, collaborateur/hôtelier ou préposé joignable directement de l'extérieur et de l'intérieur pendant toute la nuit, sur place dans les 10 minutes (entreprise de sécurité avec contrat de prestations avec garantie). Les moyens techniques de communication (sonnette de nuit, téléphone etc.) doivent être directement reliés au service de nuit.			
	Critères obligatoires remplis (1 point)			
Nb de points «M» obtenus au total = 8 points				

Aux collaborateurs de l'hôtel**Plan d'alarme**

Un incendie se déclare! Que faire?

Donner l'alarme – Porter secours – Combattre le sinistre

- 1 Rester calme, ne pas céder à la panique.

- 2 Transmettre immédiatement l'alarme avec les moyens à disposition, déclencher le bouton d'alarme (pour la brigade du feu).
 - a) Centrale (central téléphonique, réception, no de tél. SOS),
no de tél. interne: _____
 - b) Préposé à la sécurité: no de tél. interne: _____

- 3 Avertir immédiatement la brigade du feu, numéro de téléphone: indicatif + 118 (nom, adresse de l'hôtel, étendue du sinistre).

- 4 Alerter les hôtes et les collaborateurs, selon les instructions de la direction, au moyen de: voix, gong, téléphone, haut-parleur, installations d'alarme spéciales! Indiquer le lieu de rassemblement. (Langues étrangères!)

- 5 Mettre la liste des hôtes et des collaborateurs en sécurité.

- 6 Inviter calmement les hôtes et les collaborateurs à quitter les lieux en indiquant les voies d'évacuation. Si la fumée s'est déjà répandue dans le corridor, la chambre offre alors une meilleure protection.

- 7 Fermer les portes et les fenêtres.

- 8 Combattre l'incendie avec le matériel d'extinction à disposition.

- 9 Ne pas emprunter l'ascenseur.

- 10 Informer la brigade du feu.

Le formulaire doit être rempli obligatoirement par tous les établissements

Nom et cahier des charges du préposé à la sécurité

(Le formulaire n'est pas remis aux établissements cantonaux d'assurance contre l'incendie)

Le préposé à la sécurité doit assumer les tâches conformément aux chiffres 1–3. Il y a lieu de désigner un collaborateur préposé à la sécurité. En cas d'absence, son remplacement doit être assuré. Il sera subordonné directement à la direction de l'établissement. Dans les établissements de taille réduite, les tâches de sécurité seront assumées par le chef d'établissement lui-même.

Nom:

Remplaçant:

1 Contrôles

Le préposé à la sécurité est responsable en règle générale des tâches suivantes:

1.1 Surveillance des travaux de construction dans l'établissement tels que

soudure, élimination de la glace, application de bitume, usage de substances légèrement inflammables lors de travaux de peinture ou de collage de revêtements, etc.

1.2 Contrôle et entretien des installations techniques telles que

installations et équipements électriques, installations fonctionnant au gaz et installations de chauffage, installations de ventilation

1.3 Contrôle et maintien de l'ordre, en particulier

surveillance et élimination des déchets, dégagement des voies d'évacuation, évacuation des objets inutiles, mise en application de l'interdiction de fumer

1.4 Contrôle et surveillance des installations de prévention et de lutte contre l'incendie, telles que

extincteurs portables: mise en place, révision périodique; bouches d'incendie: contrôle de fonctionnement; détecteurs de fumée: contrôle de fonctionnement; élimination des pannes; surveillance des travaux d'entretien; système d'extinction à eau: contrôle de fonctionnement; surveillance des travaux d'entretien; éclairage de secours et signalisation des voies d'évacuation

1.5 Contrôle des moyens d'alerte

Information aux hôtes, affichage, numéro SOS, communications

1.6 Surveillance

Voies d'accès, contrôle du système de fermeture des portes

2 Instruction des collaborateurs

- Exercices, notamment maniement d'extincteurs portables et de bouches d'incendie
- Mise au courant des collaborateurs sur
 - la transmission de l'alarme en cas d'incendie (contacter et informer le service du feu)
 - les mesures d'intervention (personnes, animaux, marchandises)
 - les installations techniques à disposition

3 Devoir d'informer

La direction est tenue d'informer le préposé à la sécurité dans les cas suivants: travaux de construction ou de transformation, travaux de réparation et d'entretien par du personnel interne ou extérieur, contrôle de l'établissement par des organismes officiels.

Le préposé à la sécurité est tenu d'informer la direction dans les cas suivants: situations menaçant la sécurité et situées hors de son domaine de compétences, actes graves menaçant la sécurité de la part de membres du personnel ou de clients. Le préposé à la sécurité traite les informations de manière confidentielle.

4 J'atteste par ma signature que les mesures d'organisation susmentionnées sont remplies.

Date:

Signature du chef d'établissement:

Le formulaire doit être rempli obligatoirement par tous les établissements

Indépendamment du type de construction, les hôtels suivants doivent disposer d'une installation de détection incendie:

Hôtels comportant jusqu'à deux étages et dotés de plus de 50 lits / Hôtels comportant trois étages et plus et dotés de plus de 20 lits

Protection contre les incendies

1 Descriptif	Construction ancienne	Construction récente
<hr/>		
1.1 Nombre de niveaux en sous-sol:	<hr/>	<hr/>
Nombre d'étages, rez-de-chaussée compris:	<hr/>	<hr/>
<hr/>		
1.2 Sorties de secours balisées au moyen de pictogrammes et de repères lumineux	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non
Voies d'évacuation balisées au moyen de pictogrammes et de repères lumineux	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non
<hr/>		
1.3 Installations d'extinction interne		
Extincteurs portables et bouches d'incendie ou hydrantes en nombre suffisant et contrôlés régulièrement	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non
<hr/>		
2 Équipement de détection des incendies	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non
Approuvé par l'autorité de police du feu compétente	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non
Surveillance de tous les locaux (surveillance complète)	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non
Surveillance ne couvrant que les voies d'évacuation, les locaux techniques et les locaux ouverts au public (restaurant, salle de séjour, etc.) (surveillance partielle)	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non
Le contact direct avec la brigade du feu est-il assuré?	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non
<hr/>		
Le moyen d'alerte suivant est utilisé:		
<hr/>		
3 Préposé à la sécurité		
Qui est le préposé à la sécurité?		
<hr/>		
(indiquer son nom)		
<hr/>		
Remplaçant		
<hr/>		
Le nom du préposé à la sécurité a-t-il été communiqué par écrit à l'autorité de police du feu (dans la plupart des cas, l'assurance bâtiment)?	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non
<hr/>		

4 Alarme interne (hôtes et collaborateurs)	
<hr/>	
4.1 dans les chambres au moyen de:	<hr/>
4.2 dans les étages au moyen de:	<hr/>
(voix/gong/téléphone/sirène/haut-parleur/installation spéciale)	
<hr/>	
5 État de préparation	
<hr/>	
5.1 Plan d'alarme interne à disposition	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
<hr/>	
5.2 Collaborateurs instruits (fonctionnement de l'installation de l'alarme et d'extinction interne/comportement en cas d'incendie)	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
<hr/>	
5.3 Plan d'engagement convenu avec la brigade du feu	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
<hr/>	
5.4 Liste des hôtes toujours actuelle	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
<hr/>	
6 Information aux hôtes	
<hr/>	
6.1 Information dans chaque chambre sur le comportement à adopter en cas d'incendie	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
<hr/>	
6.2 Plan d'évacuation affiché dans chaque chambre, avec indication du lieu de rassemblement en cas d'incendie	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
<hr/>	
7 Autres indications de l'hôtelier concernant la protection contre les incendies	
<hr/>	
Le questionnaire ci-dessus a été rempli complètement et de manière conforme à la réalité .	
<hr/>	
Lieu:	Date:
<hr/>	<hr/>
Hôtel:	Signature:
<hr/>	<hr/>

**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