

La classification suisse des hôtels



Règlement sur la classification suisse des hôtels et l'utilisation des marques de garantie afférentes

Le présent règlement a été adopté par l'Assemblée des délégués le 27 novembre 2014, il est mis en vigueur pour le 1^{er} janvier 2015.

La Société suisse des hôteliers (SSH), ci-après hotelleriesuisse, est propriétaire de nombreuses marques de garantie utilisées dans la classification des hôtels ainsi que des demandes d'enregistrement de marques de garantie auxquelles s'applique le présent règlement.

1. Bases

- 1.1 L'Assemblée des délégués d'hotelleriesuisse édicte le présent règlement sur la classification suisse des hôtels et l'utilisation des marques de garantie afférentes, y compris les annexes suivantes:

Annexe 1:

Catalogue des critères dès 2015: statistique/sécurité

Annexe 2:

Catalogue des critères dès 2015: critères/normes

Annexe 3:

Catalogue des critères dès 2015: état des infrastructures et des équipements

Les normes applicables à chacune des catégories de base sont fixées pour une période de six ans en principe.

- 1.2 Le Comité exécutif d'hotelleriesuisse édicte le règlement de procédure relatif à la classification suisse des hôtels ainsi que les annexes au règlement sur la classification suisse des hôtels et l'utilisation des marques de garantie afférentes ci-après:

Annexe 4:

Catégories de spécialisation

Annexe 5:

Emoluments

2. Organes et indépendance

- 2.1 Les organes de la classification des hôtels chargés de l'exécution des normes sont:
- le Pool national des auditeurs (PNA), composé d'auditeurs en chef et de co-auditeurs, et
 - la Commission de recours indépendante (CRI), composée d'auditeurs en chef et de co-auditeurs

L'organe chargé du développement des normes de la classification des hôtels est le Groupe d'experts pour la révision des normes (GERN). Le GERN tient compte des directives d'Hotelstars Union (HSU) dans ses activités.

L'élection et la constitution des organes sont régies par les statuts, le présent règlement et le règlement de procédure.

- 2.2 Les organes de la classification des hôtels prennent leurs décisions sur la base des règlements en vigueur précisés à l'article 1 ci-dessus.

3. Objectifs

La classification des hôtels et l'attribution des marques de garantie afférentes visent en particulier les objectifs suivants:

- 3.1 Créer des conditions d'offres et de services transparentes pour l'hôte.
- 3.2 Mettre à disposition des bases réglementaires et des directives pour la planification et la construction d'établissements d'hébergement, ainsi que pour leur équipement.
- 3.3 Informer les hôtes (potentiels) et le public.
- 3.4 Encourager la compétitivité de l'hôtellerie suisse dans l'intérêt de l'économie tout entière.
- 3.5 Garantir et améliorer la qualité de manière continue (en particulier pour les établissements d'hébergement de petite et moyenne importance).

4. Champ d'application

- 4.1 Le présent règlement lie tous les membres de la catégorie H «Hôtels», conformément aux statuts d'hotelleriesuisse, c'est-à-dire que les membres ont le droit et le devoir d'être classés.
- 4.2 Les établissements qui ne sont pas membres d'hotelleriesuisse peuvent se soumettre librement à la procédure de classification. Une demande d'ouverture de procédure de classification implique la reconnaissance des règlements en vigueur. La procédure n'est ouverte qu'après acquittement des émoluments requis (voir annexe 5). Si, à l'issue de la procédure de classification, le demandeur renonce à utiliser la ou les marques de garantie afférentes, hotelleriesuisse est habilitée à indiquer le résultat de la procédure de classification dans ses publications ou à le révéler à des tiers pendant les deux années civiles suivantes.

5. Définitions

- 5.1 Les hôtels sont des établissements d'hébergement dotés d'au moins cinq chambres privatisables, qui disposent d'un équipement complet pour loger et restaurer leurs hôtes. Ils se distinguent par un niveau d'accueil et d'hébergement conforme à la catégorie de base dans laquelle ils sont classés ainsi que par des services adéquats. Ils sont classés dans les catégories 1 à 5 étoiles Superior ou dans la catégorie de base Swiss Lodge (SL).
- 5.2 Les «Hôtels garnis sont des établissements d'hébergement classés dans l'une des catégories désignées par des étoiles, selon la définition citée plus haut, qui ne disposent pas de leur propre restaurant et qui n'offrent que le petit-déjeuner.

- 5.3 La catégorie 0 étoile est attribuée à des établissements pour une durée maximale de deux ans, lorsque des projets de construction, de transformation ou de rénovation sont prévus et pour autant que soient présentés le contrat de l'entrepreneur principal ou de l'architecte, les plans de construction approuvés et les garanties de financement. La catégorie de base visée doit impérativement apparaître dans les documents présentés. Le présent règlement s'applique par analogie à l'attribution de cette catégorie, toutefois, il n'existe pas de marque de garantie 0 étoile.
- 5.4 Les catégories de base suivantes, toutes des marques protégées, sont prévues pour les établissements d'hébergement (entre parenthèses: numéro de la marque de garantie ou de la demande d'enregistrement de la marque):

- 5 étoiles Superior (531 251)
- 5 étoiles (531 250)
- 4 étoiles Superior (531 271)
- 4 étoiles (531 269)
- 3 étoiles Superior (531 270)
- 3 étoiles (531 268)
- 2 étoiles Superior (624 679)
- 2 étoiles (531 267)
- 1 étoile Superior (624 658)
- 1 étoile (531 266)
- Swiss Lodge (624 659)

Les catégories sont définies dans les annexes 1 à 3, lesquelles font partie intégrante du présent règlement:

Annexe 1:

Catalogue des critères dès 2015: statistique/sécurité

Annexe 2:

Catalogue des critères dès 2015: critères/normes

Annexe 3:

Catalogue des critères dès 2015: état des infrastructures et des équipements

- 5.5 Les catégories de spécialisation sont définies dans l'annexe 4, qui fait également partie intégrante du présent règlement. Elles sont attribuées, sur demande, en complément à une catégorie de base selon l'article 5.4.

Les catégories de spécialisation peuvent être réparties dans les groupes thématiques mentionnés à l'annexe 4.

Outre les catégories de spécialisation enregistrées comme marques de garantie, il existe des catégories de spécialisation enregistrées comme marques individuelles. Les marques individuelles peuvent être acquises au moyen d'une licence (donneur de licence: hotelleriesuisse).

6. Principes de la classification

- 6.1 La classification comprend les mesures de contrôle ci-dessous, réalisées dans l'ordre chronologique indiqué:

- a) Satisfaction des normes de sécurité selon annexe 1.
- b) Classement dans une catégorie de base lorsque les critères minimaux sont remplis et que le nombre minimum de points est atteint, selon annexes 2 et 3.
- c) Attribution des catégories de spécialisation demandées si les critères minimaux sont remplis et que le nombre minimum de points est atteint, selon annexe 4.

- 6.2 La classification d'un établissement d'hébergement par le PNA ou la CRI est valable en principe pour une période de trois ans.

Une classification entre en vigueur après expiration du délai de recours.

Avant l'échéance de la durée de validité, la classification est réexaminée par un représentant du PNA. Les décisions de classification peuvent être revues en tout temps sur demande des établissements d'hébergement ou pour les raisons citées à l'article 10 du présent règlement.

7. Utilisation des marques de garantie, publications

- 7.1 Si un organe de classification a prononcé une classification définitive, les établissements d'hébergement ont le droit et l'obligation d'utiliser la marque de garantie de la catégorie de base (en indiquant la période de validité) correspondant à leur classification dans la correspondance et la publicité, conformément aux modèles (voir article 7.2). Une description verbale ou figurative supplémentaire des marques de garantie des catégories de base sous la forme prévue par le présent règlement est autorisée à la condition que cette description soit pourvue d'une mention «classé par hotelleriesuisse» ou d'une autre indication avec un sens analogue.

Les établissements d'hébergement sont tenus d'indiquer la catégorie de base dans laquelle ils sont classés, de façon bien visible à l'entrée de l'établissement (voir article 5.4). Les hôtels classés avec la spécialisation International Chain Hotel peuvent mentionner cette distinction en lieu et place de la catégorie de base.

Les établissements d'hébergement 1 à 5 étoiles portant la distinction Superior sont autorisés à utiliser en plus la marque de garantie correspondant à leur classification (n° 531 251, 531 271 et 531 270).

- 7.2 hotelleriesuisse définit, dans une directive sur la publication des étoiles, la reproduction correcte des catégories de base par les établissements d'hébergement et par des tiers. Ces signes ne peuvent être utilisés par des tiers que si l'établissement d'hébergement concerné est lui-même autorisé par les organes de classification d'hotelleriesuisse à en faire usage.
- 7.3 hotelleriesuisse a le droit et l'obligation de publier avec leur classification, de manière appropriée à l'intention du public, les établissements d'hébergement classés définitivement.

7.4 L'autorisation d'utiliser des marques (précédentes) de garantie disparaît immédiatement en cas de sanction entrée en force, si l'établissement d'hébergement fait l'objet d'une nouvelle classification définitive ou s'il omet de régler en temps utile un émolument dû (annexe 5).

7.5 L'établissement d'hébergement prend note et accepte que, dans la mesure où une nouvelle classification peut intervenir à tout moment, il assume seul la responsabilité des investissements liés à l'utilisation des marques de garantie, par exemple sur du papier à lettres, sur Internet ou dans l'enseigne.

8. Procédure

La procédure de classification et la procédure de recours sont régies par le règlement de procédure séparé.

9. Coûts

Les émoluments dus en rapport avec la classification sont précisés dans l'annexe 5.

10. Contrôles

10.1 Les représentants du PNA et de la CRI sont autorisés à contrôler à tout moment les établissements d'hébergement, en principe avec préavis.

10.2 Les organes de classification peuvent à tout moment réaliser des contrôles supplémentaires anonymes et sans préavis.

Ces contrôles peuvent être effectués au cas par cas par des tiers et de façon anonyme («visiteur anonyme»). Les commentaires sur les plateformes d'évaluation (p. ex. Trust You) peuvent être assimilés à ceux d'un visiteur anonyme.

Les représentants du PNA et de la CRI sont habilités à verser au dossier de la procédure de classification en cours les rapports du visiteur anonyme ou les récapitulatifs des plateformes d'évaluation.

Les organes de classification peuvent, dans des cas particuliers, se servir de ces commentaires pour ouvrir une procédure de sanction ou de contrôle de la classification. Ils sont cependant tenus d'inviter l'établissement d'hébergement concerné à se prononcer par écrit sur le rapport avant toute décision.

11. Sanctions

Indépendamment et en complément de sanctions prévus à l'article 5.1 du règlement de procédure (frais), en cas d'infractions au présent règlement, telles que:

- a) coopération insuffisante lors de la procédure de classification,
- b) gestion de l'établissement portant atteinte de manière grave et répétée à la norme de classification applicable à l'établissement d'hébergement,
- c) gestion de l'établissement entraînant des réclamations de manière répétée et en grande nombre, probablement justifiées,
- d) utilisation de la marque de garantie d'une façon qui la déprécie ou l'altère,
- e) utilisation injustifiée d'une marque de garantie ou d'un signe susceptible d'être confondu avec celle-ci,

les organes de classification peuvent prononcer les sanctions suivantes:

1. Avertissement à l'établissement d'hébergement (infractions a–e)
2. Avertissement à l'établissement d'hébergement avec fixation d'un délai pour remédier aux manquements constatés (infractions a–e)
3. Déclassement de l'établissement d'hébergement (infractions b et c).

4. Retrait du droit d'utilisation de la marque de garantie (infractions b–e)
5. Peine conventionnelle due indépendamment de la faute et de la preuve d'un préjudice à la détentrice de la marque, dont le montant doit être compris entre CHF 3000.– et CHF 20000.– (infractions d et e).
6. Publication de la sanction
Si un avertissement reste sans effet, les organes de classification peuvent prononcer une sanction plus sévère. La sanction de la publication peut être combinée à toute autre sanction. Les organes de classification tiennent compte, lors de la fixation de la sanction, de la gravité de l'infraction, des précédentes infractions commises par le même établissement d'hébergement, des éventuelles répétitions et des conséquences de l'infraction sur la crédibilité des marques de garantie auprès du public. Il convient en outre de tenir compte de la taille de l'établissement d'hébergement lors de la fixation d'une peine conventionnelle. Les organes de classification sont tenus de justifier brièvement la sanction prononcée.

12. Dispositions transitoires

L'établissement qui utilise légitimement une marque de garantie sur la base d'une version antérieure, valable, du règlement des marques de garantie, mais qui n'est plus attribuée dans la version révisée dudit règlement, ou qui est soumise à d'autres conditions ou conférée avec une nouvelle identité figurative, reste en droit d'utiliser l'ancienne marque de garantie jusqu'à la conclusion d'une procédure de classification basée sur le nouveau règlement.

13. Entrée en vigueur

Le présent règlement est mis en vigueur au 1^{er} janvier 2015; il s'applique sous réserve de l'approbation de l'Institut de la Propriété Intellectuelle.

Annexes

Annexe 1:

Catalogue des critères dès 2015: statistique/sécurité

Annexe 2:

Catalogue des critères dès 2015: critères/normes

Annexe 3:

Catalogue des critères dès 2015: état des infrastructures et des équipements

Annexe 4:

Catégories de spécialisation

Annexe 5:

Emoluments

**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