



HOTELSTARS.EU



## Catalogue de critères 2015–2020

Evaluation de l'état  
des infrastructures et  
des équipements

  
hotelleriesuisse  
Swiss Hotel Association

# Evaluation de l'état des infrastructures et des équipements rattachée au catalogue des critères 2015–2020



La définition de l'état est régie par le principe suivant:

**Tous les équipements et les installations fonctionnent, sont en bon état et ne présentent pas de manque apparent de rénovation et d'investissement.**

#### **Procédure**

Si un établissement ne correspond pas aux normes, le critère minimum no 2 du catalogue des critères 2015–2020 n'est pas rempli. Un délai (trois mois) est accordé à l'établissement pour répondre aux exigences. Une fois ces exigences satisfaites et les preuves afférentes présentées, la décision de classification est communiquée par écrit.



#### **Méthodologie d'évaluation**




Lors de l'évaluation, seules les normes qui ne sont pas remplies et qui sont donc évaluées négativement sont notées.

Sur le total de points possibles, il est toléré **cinq évaluations négatives au maximum**, donc avec 0 dans les catégories par étoiles et la catégorie Swiss Lodge.

En ce qui concerne la catégorie «**Superior**» c'est la tolérance zéro qui s'applique, ce qui veut dire **qu'aucune norme ne doit être évaluée négativement**.

Si un établissement ne peut être soumis à évaluation dans toutes les normes, le total des points est réduit en conséquence.

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

Domaine	N°	Critère	Evaluation de l'état	Points non remplis de l'état	Remarques
	13	Installations pour les personnes handicapées  Aveugles ou malvoyants			
	14	Installations pour les personnes handicapées  Sourds ou malentendants			
	15	Installations générales pour handicapés 			
<b>Réception et services</b>					
	16	Zone ou table séparée visuellement, garantissant la confidentialité (une table adéquate ou secrétaire est acceptable)	X		
	17	Station ou table de réception séparée et indépendante, garantissant la sphère privée	X		
	18	Salon dans la zone de réception	X		
	19	Hall avec des sièges et service de boisson	X		
	20	Hall de réception avec plusieurs sièges et service de boisson	X		
	21	Service de réception, disponible aux appels téléphoniques (de l'hôtel et de l'extérieur) 24 heures sur 24			
	22	Réception ouverte 14 heures sur 24, disponible aux appels téléphoniques (de l'hôtel et de l'extérieur) 24 heures sur 24			

Domaine	N°	Critère	Evaluation de l'état	Points non remplis de l'état	Remarques
	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 <sup>8</sup>			
	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			
	25	Check-out rapide			
	26	Personnel bilingue			
	27	Personnel multilingue			
	<b>28</b>	<b>Service de photocopie/scanning</b>	X		
	29	Service de valet			
	30	Portier (personnel propre)			
	31	Concierge (personnel propre)			
	32	Chasseurs (personnel propre)			
	33	Service de bagages sur demande			
	34	Service de bagages			
	35	Service de consigne à bagages sécurisé à l'arrivée ou au départ des hôtes			

--	--	--	--	--

Domaine	N°	Critère	Evaluation de l'état	Points non remplis de l'état	Remarques
Nettoyage de chambres/ changement de linge	36	Nettoyage quotidien de la chambre	X		
	37	Changement quotidien des serviettes sur demande	X		
	38	Changement de la literie au moins une fois par semaine	X		
	39	Changement de la literie au moins deux fois par semaine	X		
	40	Changement quotidien de la literie sur demande			
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)			
	42	Nettoyage chimique de linge et nettoyage à sec (prise du linge avant 9 heures, remise dans les 9 heures suivantes)			
	43	Service de repassage (remise du linge dans une heure)			
	44	Service de blanchisserie et de repassage (remise du linge comme convenu)			
	45	Service de blanchisserie et de repassage (prise du linge avant 9 heures, remise le même jour – week-end exclus)			
	46	Service de blanchisserie et de repassage (prise du linge avant 9 heures, remise dans les 9 heures suivantes)			

Domaine	N°	Critère	Evaluation de l'état	Points non remplis de l'état	Remarques
Mode de paiement	47	Paiement par carte			
Divers	48	Service de support de la technologie de l'information interne			
	49	Parapluie à la réception/dans la chambre	X		
	50	Magazines actuels			
	51	Journaux quotidiens (en format papier ou numérique)			
	52	Service de couture			
	53	Service de cirage de chaussures			
	54	Service de navette ou de limousine			
	55	Offre d'articles de toilette (p. ex. brosse à dents, trousse de rasage)			
	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)			
	57	Accompagnement des hôtes à la chambre à l'arrivée			
	58	Préparation pour la nuit en tant que vérification supplémentaire de chambre <sup>11</sup>			

Domaine	N°	Critère	Evaluation de l'état	Points non remplis de l'état	Remarques
<b>Aménagement (chambres)</b>					
Information générale sur la chambre	59	Surface des chambres (salle de bain comprise) $\geq 14 \text{ m}^2$ <sup>12</sup>	X		
	60	Surface des chambres (salle de bain comprise) $\geq 18 \text{ m}^2$ <sup>12</sup>	X		
	61	Surface des chambres (salle de bain comprise) $\geq 22 \text{ m}^2$ <sup>12</sup>	X		
	62	Surface des chambres (salle de bain comprise) $\geq 30 \text{ m}^2$ <sup>12</sup>	X		
	63	Nombre de suites <sup>13</sup>	X		
	64	Au moins 50 % des chambres réservées aux non-fumeurs			
Confort du sommeil	65	Système de lit avec un matelas moderne et bien entretenu de hauteur générale d'au moins 13 cm	X		
	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 <sup>14</sup>	X		
	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 <sup>14</sup>	X		
	68	Système de lit ergonomique et réglable	X		
	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 <sup>15</sup>	X		



Domaine	N°	Critère	Evaluation de l'état	Points non remplis de l'état	Remarques
	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 <sup>15</sup>	X		
	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 <sup>15</sup>	X		
	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 <sup>15</sup>	X		
	73	10 % des lits de longueur minimale de 2,10 m	X		
	74	Lit bébé supplémentaire	X		
	75	Couvertures hygiéniques pour matelas <sup>16</sup> («housses»)	X		
	76	Nouvelle acquisition de matelas il y a 3 ans au max. (le certificat doit être attaché à la demande de classification)			
	77	Blanchiment annuel ou nettoyage complet de matelas <sup>17</sup> (le certificat doit être attaché à la demande de classification)	X		
	78	Alternative de couchage hypoallergénique disponible sur demande (le certificat doit être attaché à la demande de classification)	X		
	79	Couverture moderne et bien entretenue	X		
	80	Couverture supplémentaire sur demande	X		
81	Oreillers modernes et bien entretenus	X			

Domaine	N°	Critère	Evaluation de l'état	Points non remplis de l'état	Remarques
	82	Couvertures hygiéniques pour oreillers («housses»)	X		
	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)			
	84	Oreiller supplémentaire utilisable et non décoratif sur demande	X		
	85	Deux oreillers utilisables et non décoratifs par personne	X		
	86	Choix d'oreillers <sup>18</sup>	X		
	87	Possibilité d'assombrissement de la chambre (p. ex. rideau)	X		
	88	Possibilité d'assombrissement total de la chambre (volets ou rideau opaque)	X		
	89	Rideau/store transparent ou équivalent	X		
	90	Descente de lit lavable	X		
	91	Service ou dispositif de réveil	X		
Équipement des chambres	92	Penderie ou niche de vêtements adéquate	X		
	93	Placard	X		
	94	Nombre adéquat de cintres <sup>19</sup>	X		

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

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

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

--	--	--	--	--	--

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

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

Domaine	N°	Critère	Evaluation de l'état	Points non remplis de l'état	Remarques
	161	Nécessaire de cirage de chaussures sur demande			
	162	Nécessaire de cirage de chaussures dans la chambre			
	163	Cireuse de chaussures à l'hôtel	X		
	164	Judas de porte			
	165	Serrure supplémentaire sur la porte de la chambre	X		
Information générale de la salle de bain	166	Surface de la salle de bain/des sanitaires $\geq 5 \text{ m}^2$ <sup>30</sup>	X		
	167	Surface de la salle de bain/des sanitaires $\geq 7,5 \text{ m}^2$ <sup>30</sup>	X		
	168	100 % des chambres avec douche/toilettes ou baignoire/toilettes	X		
	169	100 % des chambres avec douche/toilettes ou baignoire/toilettes et 50 % d'entre elles avec baignoire et cabine de douche séparée	X		
	170	30 % des chambres avec toilettes séparées	X		
	171	Douche avec rideau <sup>32</sup>	X		
	172	Douche avec écran <sup>32</sup>	X		
	173	Lavabo	X		
	174	Double lavabo dans les chambres doubles et les suites	X		
	175	Tapis de bain lavable	X		



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

Domaine	N°	Critère	Évaluation de l'état	Points non remplis de l'état	Remarques
	192	Shampoing <sup>34</sup>			
	193	Produits de soins personnels en bouteilles			
	194	Produits cosmétiques supplémentaires (p. ex. essence de bain, bonnet de douche, lime à ongles, cotons-tiges, compresses de coton, lait corporel)			
	195	Lingettes en papier pour le visage			
	196	Papier toilettes de réserve			
	197	1 serviette par personne	X		
	198	1 serviette de bain par personne	X		
	199	Peignoir sur demande	X		
	200	Peignoir	X		
	201	Pantoufles sur demande	X		
	202	Pantoufles	X		
	203	Sèche-cheveux sur demande	X		
	204	Sèche-cheveux	X		
	205	Tabouret de salle de bain sur demande	X		
206	Pèse-personne	X			
207	Poubelle	X			

Domaine	N°	Critère	Evaluation de l'état	Points non remplis de l'état	Remarques
<b>Gastronomie (restauration)</b>					
Boissons	208	Offre de boissons dans l'hôtel			
	209	Offre de boissons dans la chambre			
	210	Boissons disponibles 16 heures sur 24 au service de chambre			
	211	Boissons disponibles 24 heures sur 24 au service de chambre			
	212	Maxibar sur chaque étage <sup>36</sup>	X		
	213	Réfrigérateur dans la chambre	X		
	214	Minibar (avec boissons et collations)	X		
	215	Machine à café ou bouilloire de café/thé avec accessoires dans la chambre	X		
Bar	216	Bar <sup>38</sup> (ouvert au moins 6 jours sur 7)	X		
	217	Bar <sup>38</sup> (ouvert 7 jours sur 7)	X		
Petit-déjeuner	218	Salle de petit-déjeuner	X		
	219	Petit-déjeuner complet <sup>39</sup>			
	220	Buffet de petit-déjeuner ou menu de petit-déjeuner équivalent <sup>40</sup>	X		

Domaine	N°	Critère	Evaluation de l'état	Points non remplis de l'état	Remarques
	221	Buffet de petit-déjeuner avec service ou menu de petit-déjeuner équivalent	X		
	222	Carte de petit-déjeuner avec service de chambre	X		
Restauration	223	Restauration à l'hôtel			
	224	Restauration avec service de chambre 14 heures sur 24			
	225	Restauration avec service de chambre 24 heures sur 24			
	226	Restaurant <sup>41</sup> ouvert 5 jours sur 7	X		
	227	Restaurant <sup>41</sup> ouvert 6 jours sur 7	X		
	228	Restaurant <sup>41</sup> ouvert 7 jours sur 7	X		
	229	Cuisine diététique			
	230	Cuisine régionale <sup>46</sup>			
<b>Installations d'événements (MICE)</b>					
Salles de banquet	231	Salles de banquet d'une capacité d'au moins 50 personnes <sup>47</sup>			
	232	Salles de banquet d'une capacité d'au moins 100 personnes <sup>47</sup>			
	233	Salles de banquet d'une capacité d'au moins 250 personnes <sup>47</sup>			

Domaine	N°	Critère	Évaluation de l'état	Points non remplis de l'état	Remarques
Salles de conférence	234	Salle(s) de conférence d'au moins 36 m <sup>2</sup> à 100 m <sup>2</sup> , hauteur de plafond minimale de 2,50 m <sup>48</sup>	X		
	235	Salle(s) de conférence de 100 m <sup>2</sup> ou plus, hauteur de plafond minimale de 2,75 m <sup>48</sup>	X		
	236	Salle(s) de congrès de 250 m <sup>2</sup> ou plus, hauteur de plafond minimale de 3,50 m <sup>48</sup>	X		
	237	Salles de travail en groupes/salles de pause <sup>49</sup>	X		
	238	Centre d'affaires (bureau séparés et personnel disponible)			
	239	Service de conférence <sup>49</sup> (département séparé, personnel séparé)			
	240	Bureau de conférence/centre de transcription <sup>49</sup>	X		
Équipements/technologie dans les salles de conférence	241	Nombre de prises de courant adéquat au nombre de sièges <sup>49, 50</sup>	X		
	242	Lumière du jour dans la salle de conférence et possibilité d'assombrissement de la salle <sup>49, 50</sup>	X		
	243	Climatisation des salles de conférence réglable individuellement <sup>49</sup>	X		

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

Domaine	N°	Critère	Evaluation de l'état	Points non remplis de l'état	Remarques
	253	Spa en cabine privée	X		
	254	Piscine (extérieure) <sup>57</sup> ou étang de baignade <sup>58</sup>	X		
	255	Piscine (intérieure) <sup>59</sup>	X		
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			
	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			
	258	Espace d'enfants (salle/terrain de jeux)	X		
Divers	259	Salon de l'hôtel (en plus de salle de petit-déjeuner ou de restaurant)	X		
	260	Salle de lecture et d'écriture (pièce séparée)	X		
	261	Bibliothèque (pièce séparée)	X		
	262	Animateur/programme d'animation			

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



Total des points non remplis	
------------------------------	--

Sur le total de points possibles, il est toléré **cinq évaluations négatives au maximum**, donc avec 0 dans les catégories par étoiles et la catégorie Swiss Lodge.

En ce qui concerne la catégorie «**Superior**» c'est la tolérance zéro qui s'applique, ce qui veut dire **qu'aucune norme ne doit être évaluée négativement**.

Lieu: \_\_\_\_\_

Date: \_\_\_\_\_

Auditeurs: \_\_\_\_\_

**Informations spéciales des critères no. 1, 2 et 3**Propreté/hygiène (1):  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_Etat de bâtiment (2):  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_Impression générale (3):  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_**Points négatives de l'évaluation de l'état: no.**  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_Remarques:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_Nom de l'établissement:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Lieu: \_\_\_\_\_

**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](mailto:klassifikation@hotelleriesuisse.ch)

[www.hotelleriesuisse.ch](http://www.hotelleriesuisse.ch)