

La classification suisse des hôtels

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



La Société suisse des hôteliers (SSH), ci-après HotellerieSuisse, est propriétaire des marques de garantie utilisées dans la classification des hôtels ainsi que des demandes d'enregistrement des 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 (RMG), y compris les annexes suivantes:

Annexe 1 (Statistique et sécurité)

Catalogue de critères Hôtel, Swiss Lodge et Serviced Apartments

Annexe 2 (Critères/normes)

- a) Catalogue de critères Hôtel et Swiss Lodge
- b) Catalogue de critères Serviced Apartments

Annexe 3 (Évaluation de l'état)

Catalogue de critères Hôtel, Swiss Lodge et Serviced Apartments

Les annexes 1 à 3 font partie intégrante du RMG. Les annexes 1 et 3 concernent des processus numérisés.

- 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 (RMG)

Catégories de spécialisation

Annexe 5 (RMG)

Émoluments

Les annexes 4 et 5 font partie intégrante du RMG.

2. Organes et indépendance

- 2.1 Les organes chargés de la mise en œuvre des normes de classification des hôtels sont:
- le Pool national des auditeurs (PNA), composé d'auditeurs en chef/ d'auditrices en chef et de co-auditeurs/co-auditrices, et
 - la Commission de recours indépendante (CRI), composée d'un(e) président(e) et de membres

L'organe chargé du développement des normes de 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 d'HotellerieSuisse, 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

L'attribution de la (des) marque(s) de garantie afférente(s) vise 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 des établissements d'hébergement suisses 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** Les membres de catégorie B d'HotellerieSuisse ont le droit et le devoir de se soumettre au contrôle de qualité (audit de classification). Toute non-utilisation de la classification doit faire l'objet d'une demande écrite auprès d'HotellerieSuisse.
- 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 RMG). 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 et de le révéler pendant les deux années civiles suivantes.

5. Définitions

- 5.1** Sont membres de la catégorie Hôtel (BHO) des personnes morales ou des entreprises individuelles qui exploitent un hôtel. Un hôtel est un établissement d'hébergement comprenant plusieurs chambres privées, dotées d'un certain équipement et offrant un certain niveau de service, ainsi que des prestations supplémentaires dans l'espace commun. Le degré d'équipement et de service varie en fonction du positionnement de base et des critères de classification selon les catégories de base (selon l'article 1.1, 5.4).

Sont membres de la catégorie Swiss Lodge (BSL) des personnes morales ou des entreprises individuelles exploitant un Swiss Lodge. Un Swiss Lodge est un établissement d'hébergement de type hôtelier comprenant plusieurs chambres privées ou espaces collectifs et qui répond à des exigences moindres en termes d'équipement et de service que les hôtels, mais qui offre également des services complémentaires dans les espaces communs. Le degré minimum d'équipement et de prestations est identique pour tous les Swiss Lodges et se base sur les critères de classification selon cette catégorie de base (selon l'article 1.1, 5.4).

- 5.2** Les «Hôtels garnis» sont des établissements d'hébergement selon la définition ci-dessus, mais qui ne disposent pas de leur propre restaurant et ne proposent que le petit-déjeuner.

- 5.3** Sont membres de la catégorie Serviced Apartments (BSA) des personnes morales ou des entreprises individuelles exploitant des Serviced Apartments. Les Serviced Apartments sont des établissements d'hébergement comprenant plusieurs espaces privés dans un immeuble qui disposent d'un salon, d'une chambre à coucher et d'un coin cuisine séparés avec un certain niveau d'équipement et de service. Ils offrent peu de services et de locaux dans les espaces communs. Le degré d'équipement et de service varie en fonction du positionnement de base et des critères de classification.
- 5.4** Les normes relatives aux différentes catégories de base sont élaborées par le GERN pour une durée de 6 ans en principe et approuvées par l'Assemblée des délégués d'HotellerieSuisse.

Les catégories de base suivantes, chacune assortie de sa propre marque de garantie, sont prévues pour les établissements d'hébergement (entre parenthèses: numéro de marque/demande d'enregistrement):

- 5 étoiles «Superior» (624 677)
- 5 étoiles (531250)
- 4 étoiles «Superior» (624 660)
- 4 étoiles (531269)
- 3 étoiles «Superior» (624 661)
- 3 étoiles (531268)
- 2 étoiles «Superior» (624 679)
- 2 étoiles (531267)
- 1 étoile «Superior» (624 658)
- 1 étoile (531266)
- Swiss Lodge (624 659)
- Serviced Apartments 5 étoiles (08958/2022)
- Serviced Apartments 4 étoiles (08957/2022)
- Serviced Apartments 3 étoiles (08956/2022)
- Serviced Apartments 2 étoiles (08955/2022)
- Serviced Apartments 1 étoile (08954/2022)

Les critères des catégories sont définis dans les annexes 1 à 3, lesquelles font partie intégrante du présent règlement. Voir article 1.1.

- 5.5** Les catégories de spécialisation sont définies dans l'annexe 4 et sont attribuées, sur demande, en complément d'une catégorie de base selon l'article 5.4.

Les catégories de spécialisation sont associées à des groupes thématiques spécifiques.

Outre les catégories de spécialisation enregistrées comme marques de garantie, il existe des catégories de spécialisation enregistrées comme marques individuelles. Les droits d'utilisation des marques individuelles peuvent être acquis au moyen d'une licence, accordée par Hotellerie-Suisse.

6. Principes de la classification

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

- a. Respect des normes de sécurité selon annexe 1 (RMG).
- b. Classement dans une catégorie de base si les critères minimaux sont remplis et que le nombre minimum de points est atteint selon annexe 2 (RMG) et en fonction de l'évaluation de l'état selon annexe 3 (RMG).
- 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 (RMG).

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.

La décision de classification entre en vigueur après expiration du délai de recours.

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

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, mais non l'obligation, d'utiliser la marque de garantie (y c. mention de la période de validité) de la catégorie de base correspondant à leur classification dans leur correspondance et leur publicité, conformément aux modèles (voir article 7.2).

Les établissements d'hébergement disposant de 1 à 5 étoiles Superior ont le droit d'utiliser la marque de garantie simplifiée correspondant à leur classification (08975/2022, 08976/2022, 531270, 531271, 531251). Cela vaut également pour Swiss Lodge (08965/2022) et les Serviced Apartments 1 à 5 étoiles (08960/2022, 08961/2022, 08962/2022, 08963/2022, 08964/2022).

Les directives de publication d'HotellerieSuisse doivent impérativement être respectées.

Si un établissement d'hébergement renonce à une classification, cette renonciation s'applique de manière globale.

- 7.2** HotellerieSuisse définit la reproduction restitution correcte des catégories de base par les établissements d'hébergement et par les tiers dans des directives de publication. Ces signes ne peuvent être utilisés par des tiers que si les organes de classification d'HotellerieSuisse ont autorisé l'établissement d'hébergement concerné à en faire usage.
- 7.3** HotellerieSuisse a le droit et l'obligation de publier avec leur classification, de manière adaptée au public, les établissements d'hébergement classés définitivement.
- 7.4** L'autorisation (précédemment accordée) d'utiliser une ou des marques 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.

Les décisions de la Commission de recours indépendante (CRI) peuvent faire l'objet d'un recours auprès d'un tribunal ordinaire.

Le jury concerné décide de l'autorisation de marques individuelles pour des catégories de spécialisation (cf. art. 7 du règlement pour la procédure).

9. Coûts

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

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. TrustYou) peuvent être assimilés à ceux d'un contrôle surprise.

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 et les synthèses 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 des sanctions prévues à l'art. 5.1 du règlement de procédure (conséquences financières), face à des infractions au présent règlement, en particulier

- a. de coopération insuffisante lors de la procédure de classification,
- b. de gestion de l'établissement d'hébergement enfreignant de manière grave et répétée la norme de classification applicable à l'établissement d'hébergement,
- c. de gestion de l'établissement entraînant des réclamations répétées et en grand nombre, probablement justifiées,
- d. d'utilisation de la marque de garantie d'une façon qui la déprécie ou l'altère,
- e. d'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 de l'établissement d'hébergement (infractions a–e).
2. avertissement de 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 forfaitaire doit être compris entre CHF 3000.– et CHF 20 000.– (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.
7. Exclusion
Les infractions (a–e) peuvent entraîner la perte de la qualité de membre. L'exclusion est décidée par le Comité exécutif d'Hotellerie-Suisse sur demande du domaine spécialisé Classification.

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 issue d'une version précédemment 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 a été approuvé par l'Assemblée des délégués du 15 juin 2021. Il entre en vigueur au 1^{er} juillet 2021 et s'applique sous réserve de son approbation par l'Institut de la Propriété Intellectuelle.

