

Critères

2021-2025



3 Introduction

4 Les catégories de base

5 Système

6 Explications

7 Critères

Informations générales de l'hôtel

Réception et services

Chambres

Gastronomie

Installations d'événements (MICE)

Loisirs

Qualité et activités en ligne

26 Barème d'évaluation

Introduction

La classification suisse des hôtels d'HotellerieSuisse

HotellerieSuisse a introduit le système de classification pour les établissements hôteliers suisses en 1979 déjà. Depuis lors, ce système de classification a été régulièrement adapté aux besoins changeants des hôtes et continuellement développé. Les critères du présent catalogue ont été révisés durant la période 2019-2020 et sont valables pour les années 2021 à 2025.

La co-fondation d'Hotelstars Union en 2009 a constitué un premier pas vers l'harmonisation européenne de la classification hôtelière. En termes d'assurance qualité, les acquis de la Classification suisse des hôtels ont été retenus et sont considérés comme bases complémentaires. Outre le catalogue de critères pour les différentes catégories de base (valables actuellement), ce «Swiss Finish» contient également les exigences en matière de sécurité et d'état.

En 2011, HotellerieSuisse a introduit en plus une nouvelle catégorie de base «Swiss Lodge» dépourvue d'étoiles (les exigences Swiss Lodge sont intégrées à ce catalogue de critères). Et depuis 2019, les «Serviced Apartments» peuvent aussi être classés par catégorie d'étoiles, comme les hôtels. La classification suisse offre ainsi au client la plus grande transparence et comparabilité possible (les exigences relatives aux Serviced Apartments se trouvent dans le catalogue de critères séparé: [www.hotelleriesuisse.ch/Prestations et soutien/Classification/Catégorie Serviced Apartments](http://www.hotelleriesuisse.ch/Prestations-et-soutien/Classification/Catégorie-Serviced-Apartments)).

HotellerieSuisse propose différentes catégories de spécialisation comme instrument complémentaire pour un positionnement ciblé sur le marché. Les exigences pour ces catégories de spécialisation sont adaptées au segment de clientèle correspondant et soutiennent l'établissement hôtelier dans le marketing (les exigences se trouvent dans les catalogues de critères séparés: [www.hotelleriesuisse.ch/Prestations et soutien/Classification/Catégories de spécialisation](http://www.hotelleriesuisse.ch/Prestations-et-soutien/Classification/Catégories-de-spécialisation)).

La classification des hôtels et les catégories de spécialisation, la catégorie Swiss Lodge et les possibilités de classification des Serviced Apartments forment ensemble le fondement de la «Maison de la Classification» d'HotellerieSuisse.

Hotelstars Union

En 2009, HotellerieSuisse a fondé, avec les associations hôtelières d'Allemagne, des Pays-Bas, d'Autriche, de Suède, de République tchèque et de Hongrie, Hotelstars Union sous l'égide de l'HOTREC, l'organisation faitière des hôtels, restaurants et cafés en Europe.

L'objectif de l'Hotelstars Union est de promouvoir la transparence pour le client à travers l'utilisation d'un système de classification commun et harmonisé. Le catalogue de critères harmonisé est aujourd'hui utilisé dans 17 pays (plus d'informations: www.hotelstars.eu).


















Les catégories de base

Ce catalogue énumère tous les critères permettant de classer un hôtel dans l'une des catégories de base.

Parmi les catégories de base, un hôtel peut être classé de 1 étoile à 5 étoiles ou comme Swiss Lodge.

Les meilleurs de chaque catégorie d'étoiles reçoivent en outre la distinction supplémentaire Superior. Cette différenciation (Superior) est applicable aux hôtels 1 étoile à 5 étoiles.

«Hotel Garni» désigne les établissements qui n'ont pas de restaurant. Cette différenciation (Garni) est applicable aux catégories de base 1 étoile à 4 étoiles, ainsi qu'aux Swiss Lodge.

Catégories de base	Superior	Garni
SWISS LODGE 		SWISS LODGE  
		
		
		
		
		

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

Swiss Lodge

L'impression générale de l'hôtel répond à des exigences de base. L'ameublement et l'équipement, en particulier, sont entretenus et adéquats.

Hôtel 1 étoile

L'impression générale de l'hôtel répond à des exigences de base. L'ameublement et l'équipement, en particulier, sont entretenus et adéquats.

Hôtel 2 étoiles

L'impression générale de l'hôtel répond à des exigences moyennes. L'ameublement et l'équipement, en particulier, sont entretenus, adéquats et présentent une harmonie de style.

Hôtel 3 étoiles

L'impression générale de l'hôtel répond à des exigences élevées. L'ameublement et l'équipement, en particulier, sont entretenus, adéquats et présentent une harmonie de style et de couleur. L'impression générale est celle d'un niveau de confort élevé.

Hôtel 4 étoiles

L'impression générale de l'hôtel répond à des exigences supérieures. L'ameublement et l'équipement, en particulier, sont de haute qualité et offrent un confort de première classe. L'impression générale est cohérente en termes de style, couleurs et matériaux.

Hôtel 5 étoiles

L'impression générale de l'hôtel répond aux exigences les plus rigoureuses. L'ameublement et l'équipement, en particulier, sont de haute qualité et offrent un confort luxueux. L'impression générale est cohérente en termes de style couleurs et matériaux.

Hôtel Superior

Ces établissements se distinguent par un niveau de prestations particulièrement élevé ainsi que par un entretien au-dessus de la moyenne, et dépassent l'impression générale attendue dans leur catégorie.

Systeme

La Classification suisse des hôtels évalue l'hôtel dans les trois domaines suivants:

1. Sécurité (catalogue séparé)
2. Évaluation de l'état (catalogue séparé/liste de contrôle pour auditeurs de la Classification suisse des hôtels)
3. Critères/normes (présent catalogue)

Pour qu'une exploitation puisse être classée, toutes les exigences minimales de la catégorie concernée doivent être satisfaites dans ces trois domaines.

Validité de la classification

La classification est valable pendant trois ans.

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.

Accompagnement dans le domaine spécialisé Classification suisse des hôtels

Un test de classification (auto-évaluation) peut être réalisé par les établissements intéressés. Les questions concernant l'interprétation des normes et autres offres de la Classification suisse des hôtels doivent être adressées au domaine spécialisé:

HotellerieSuisse
Classification
T 031 370 41 60
klassifikation@hotelleriesuisse.ch

L'offre autour de la Classification suisse des hôtels comprend des prestations supplémentaires comme:

- Services de conseil (fiabilité de la planification pour l'obtention de l'étoile ou la catégorie de spécialisation ou pour identifier les atouts et les lacunes)
- Service Quality Insight (vérification de la qualité du service/des produits en dehors de l'audit ordinaire de classification.
- Accessibilité dans l'hôtellerie (vérification des critères correspondants)

Ces prestations sont effectuées par les experts de la Classification suisse des hôtels. Plus d'informations sur www.hotelleriesuisse.ch/Services et [soutien/Classification](http://www.hotelleriesuisse.ch/soutien/Classification).

Explications

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 exigence minimale à remplir pour accéder à la catégorie visée, il est possible d'accumuler des points supplémentaires ou encore manquants sur une base facultative.

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).

Nombre minimum de points

En plus des critères minimaux à remplir, chaque établissement doit obtenir un nombre minimum de points dans chaque catégorie (voir barème d'évaluation, page 26). Ceux-ci 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'établissement.

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.

Les établissements d'hébergement portant la distinction Garni atteignent un nombre minimum de points réduit de 20 points dans les catégories d'étoiles concernées (1 à 4 étoiles et Swiss Lodge). Cela est dû au fait que les critères du domaine «restauration» ont été retirés dans les catégories d'étoiles concernées (critères 202 à 208).

Remarques finales

Le présent catalogue de critères a été approuvé lors de l'assemblée des délégués d'HotellerieSuisse du 26.11.2020 et entre en vigueur au 1.1.2021. Les règlements et les dispositions d'exécution approuvés par l'assemblée des délégués et le comité exécutif d'HotellerieSuisse doivent être reconnus.

Autres règlements en vigueur

- Règlement sur la Classification suisse des hôtels et l'utilisation des marques de garantie afférentes (y c. annexes)
- Règlement pour la procédure de la Classification suisse des hôtels (annexes comprises)

Directives de publication

Les directives de publication régissent l'utilisation ordinaire des marques figuratives de la Classification suisse des hôtels (visualisation de la marque de garantie) dans les différents canaux de commercialisation.

Voir [www.hotelleriesuisse.ch/Prestations et soutien/Classification](http://www.hotelleriesuisse.ch/Prestations-et-soutien/Classification).

Informations générales de l'hôtel

Domaine	N°	Critère	Points	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Propreté/Hygiène	1	La propreté et l'hygiène sont des critères bloquants dans toutes les catégories ¹	-	M	M	M	M	M	M
	2	L'ensemble des installations et des équipements est fonctionnel et dans un état irréprochable	-	M	M	M	M	M	M
	3	L'impression générale du «standing» de l'hôtel correspond aux exigences _____	-	de base ²	moyennes ³	élevées ⁴	supérieures ⁵	les plus rigoureuses ⁶	
Personnel	4	Tous les services sont fournis par du personnel compétent et identifiable	-	M	M	M	M	M	M
	5	Personnel bilingue	3		M	M			
Stationnement	6	Places de parking à l'hôtel	3						
	7	Places de parking pour les autobus	3						
	8	Garage	5						
	9	Station de recharge pour voitures électriques	10						
	10	Station de recharge spécifique pour vélos électriques ou autres types de transport électrique	3						
Autres	11	Au moins 50% des chambres avec balcon ou terrasse	5						
	12	Ascenseur (à l'usage des hôtes) ⁷	10					M	M
Equipements pour les personnes à besoins spécifiques ⁸	13	Installations adaptées pour permettre l'accessibilité aux personnes en fauteuil roulant ou assistance	5						
		Installations adaptées pour permettre l'accessibilité aux personnes en fauteuil roulant électronique	10						
	15	Installations adaptées pour permettre l'accessibilité aux personnes aveugles ou malvoyantes	5						
		Installations adaptées pour permettre l'accessibilité aux personnes sourdes ou malentendantes	5						

- Pendant des crises pandémiques, des obligations spéciales relatives aux mesures d'hygiène et de nettoyage peuvent s'appliquer. Le respect des exigences légales et/ou nationales dans ce domaine peut entraîner la suspension des critères de l'HSU jusqu'à nouvel ordre.
- L'équipement et l'équipement, en particulier, sont entretenus et adéquats.
- L'équipement et l'équipement, en particulier, sont entretenus adéquats, et présentent une harmonie de style.
- L'équipement et l'équipement, en particulier, sont entretenus, adéquats et présentent une harmonie de style.
- L'équipement et l'équipement, en particulier, sont de haute qualité et offrent un confort et une impression générale est cohérente.
- L'équipement et l'équipement, en particulier, sont de haute qualité et offrent un confort luxueux. L'impression générale est cohérente.
- Ascenseur (à l'usage des hôtes)⁷
- Selon les réglementations nationales.

Réception et services

Domaine	N°	Critère	Points	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Zone de réception	17	Zone de réception identifiable visuellement (avec une table, un secrétaire, un guichet, ...), et garantissant la confidentialité	1	M	M	M	M	M	M
	18	Lobby, hall ou guichet de réception séparé et indépendant, garantissant la confidentialité	3						
	19	Zone de reception ⁹ avec fauteuils	3			M			
	20	Lobby ⁹ de reception avec fauteuil et service de boissons	5				M		M
	21	Grand hall de réception ⁹ avec salon et service de boissons	10						
	22	Service de réception, disponible pour toute communication digitale et tout appel téléphonique (de l'hôtel et de l'extérieur) 24h/24	1	M	M				
	23	Réception avec présence physique 10 heures par jour et disponible pour toute communication digitale et tout appel téléphonique (de l'hôtel et de l'extérieur) 24h/24	7				M		
	24	Réception avec présence physique 16 heures par jour et disponible en personne pour toute communication digitale et tout appel téléphonique (de l'hôtel et de l'extérieur) 24h/24	10					M	
	25	Réception avec présence physique 24 heures par jour et disponible en personne pour toute communication digitale et tout appel téléphonique (de l'hôtel et de l'extérieur) 24h/24	15						M
	26	Réception/service automatique pour le check-in	3						
	27	Réception/service automatique pour le check-out	3						
	28	Service de valet	10						M
	29	Portier (personnel distinct)	15						
	30	Concierge/Directeur des relations clients (personnel distinct)	15						M
31	Chasseurs (personnel distinct)	15							
32	Service de bagagerie sur demande	5				M			
33	Service de bagagerie	10						M	
34	Service de consigne à bagages sécurisée pour les clients	5				M		M	

9 Les critères 19 à 21 diffèrent en taille et en interprétation (de petit à grand, d'un simple coin avec fauteuils à un hall digne de ce nom).

Réception et services

Domaine	N°	Critère	Points	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Nettoyage des chambres/ Changement du linge	35	Nettoyage quotidien des chambres ¹⁰	1		M	M	M	M	M
	36	Changement quotidien des serviettes sur demande	1		M	M	M	M	M
	37	Changement du linge de lit au moins une fois par semaine ¹⁰	1	M	M	M			
	38	Changement du linge de lit au moins deux fois par semaine ¹⁰	3				M	M	M
Service de blanchisserie et de nettoyage	39	Changement quotidien du linge de lit sur demande	3					M	M
	40	Service de repassage (remise du linge dans une heure)	3						M
	41	Service de blanchisserie et de repassage (remise du linge à convenir, sac à linge disponible)	1				M		
	42	Nettoyage chimique/nettoyage à sec ou service de blanchisserie et de repassage (dépôt du linge avant 9 heures, remise à convenir – weekend exclus, sac à linge disponible)	7					M	M
Paiement	43	Paiement par carte	1	M	M	M	M	M	M
Divers	44	Parapluie à disposition des hôtes, à la réception ou dans la chambre	3				M	M	M
	45	Quotidiens du jour dans la chambre (papier ou digital) ¹¹	3						M
	46	Service de couture	3						M
	47	Nécessaire de couture sur demande	1			M	M		
	48	Nécessaire de couture dans la chambre	3						M
	49	Cireuse à chaussures dans l'hôtel	5					M ¹²	M
	50	Service de cirage de chaussures	5					M ¹²	M
	52	Nécessaire de cirage dans la chambre	3			M	M	M	M

10 Avec possibilité d'opting-out.

12 Un service de cirage de chaussures (voir n° 50) peut être offert au lieu d'une cireuse de chaussures à l'hôtel. (voir n° 49)

11 Journaux, smart-tv, tablette, etc.

Réception et services

Domaine	N°	Critère	Points	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Divers	53	Service de navette ou de limousine	5						★★★★★
	54	Produits de toilette sur demande (au moins brosse à dents, dentifrice, trousse de rasage, gel douche)	1		M	M		M	★★★★
	55	Accueil personnalisé pour chaque hôte avec des fleurs ou un cadeau dans la chambre	5						★★★★
	56	Accompagnement de l'hôte jusqu'à la chambre à son arrivée	5						★★★★
	57	Vérification quotidienne supplémentaire de la chambre le soir ¹³	7						★★★★★

¹³ Aussi appelé «second services». Consiste à changer les serviettes, à retirer le dessus du lit (couvre-lit), à vider la corbeille à papier, etc.

Chambres

Domaine	N°	Critère	Points	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Information générale sur la chambre	58	Superficie des chambres (salle de bain comprise) $\geq 14 \text{ m}^2$ ¹⁴	10						
	59	Superficie des chambres (salle de bain comprise) $\geq 18 \text{ m}^2$ ¹⁴	15						
	60	Superficie des chambres (salle de bain comprise) $\geq 22 \text{ m}^2$ ¹⁴	20						
	61	Superficie des chambres (salle de bain comprise) $\geq 30 \text{ m}^2$ ¹⁴	25						
	62	Nombre de suites ¹⁵	3 par suite, max. 9						M (min. 2)
Confort du sommeil	63	Literie avec un matelas moderne et bien entretenu d'une épaisseur/ hauteur minimum de 13 cm ¹⁶	1		M				
	64	Literie incluant un sommier à ressorts (ou équivalent: lattes flexibles, ...) et un matelas moderne et bien entretenu d'un hauteur générale de 18 cm ^{16, 17}	5			M			M
	65	Literie incluant un sommier à ressorts (ou équivalent: lattes flexibles, ...) et un matelas moderne et bien entretenu d'un hauteur générale de 22 cm ^{16, 17}	7						
Largeur des lits ¹⁸	66	Literie ergonomique et réglable sur demande	3						
	67.1	Lits simples d'une largeur minimum de 0,80 m ¹⁹	1						
	67.2	Lits simples d'une largeur minimum de 0,90 m ¹⁹	5						M
	67.3	Lits simples d'une largeur minimum de 1,00 m ¹⁹	10						
	67.4	Lits simples d'une largeur minimum de 1,20 m ¹⁹	15						

14 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 d'hébergement ne soit conclu.

15 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.

16 La hauteur totale de la literie est la somme du matelas et du sommier (p. ex. sommier à lattes).

17 La base du système peut être un sommier à ressorts, des lattes élastiques ou un autre système équivalent. La base du lits peut-être par exemple un cadre à lattes, un lits boxspring ou un système similaire.

18 Si un hôtel ne dispose que de chambres simples ou doubles, le nombre de points pour la largeur du lit est double.

19 S'il y a deux lits simples au lieu d'un lit double ou si un lit simple est réservé comme lit double, l'hôte doit être informé que cela ne correspond pas aux standards habituels avant que le contrat d'hébergement 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 être informé avant que le contrat d'hébergement ne soit conclu.

Chambres

Domaine	N°	Critère	Points	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Largeur des lits ¹⁸	68.1	Lits doubles d'une largeur minimum de 1,40 m ¹⁹	1						
	68.2	Lits doubles d'une largeur minimum de 1,60 m ¹⁹	5						
	68.3	Lits doubles d'une largeur minimum de 1,80 m ¹⁹	10						M
	68.4	Lits doubles d'une largeur minimum de 2,00 m ¹⁹	15						
Longueur des lits	69.1	Lits d'une longueur minimum de 1,90 m	1						
	69.2	Lits d'une longueur minimum de 2,00 m	5						M
	69.3	Lits d'une longueur minimum de 2,10 m	10						
	69.4	Lits d'une longueur minimum de 2,20 m	15						
Equipelement des chambres	70	Lit bébé sur demande	1						
	71	Housses hygiéniques pour matelas («protège-matelas») ²⁰	10						
	72	Matelas de 5 ans d'âge maximum (facture à l'appui)	10						
	73	Blanchissage ou nettoyage annuel complet des matelas ²¹	10						
	74	Alternative de couchage hypoallergénique sur demande (certificat à l'appui) ²²	3						
	75	Couverture moderne et bien entretenue	1	M	M	M	M	M	M
	76	Couverture supplémentaire sur demande	1						
	77	Oreillers modernes et bien entretenus	1	M	M	M	M	M	M
	78	Housses hygiéniques pour oreillers («protège-oreillers»)	7						
	79	Nettoyage et/ou remplacement annuel des oreillers	1		M	M	M	M	M
	80	Oreiller supplémentaire et utilisable, non décoratif, sur demande	1						

18 Si un hôtel ne dispose que de chambres simples ou doubles, le nombre de points pour la largeur du lit est double.

19 S'il y a deux lits simples au lieu d'un lit double ou si un lit simple est réservé comme lit double, l'hôte doit être informé que cela ne correspond

20 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.

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

22 Il ne faut pas confondre «hypoallergénique» avec «sans allergène». Dans le cas des oreillers, des couvertures et des draps pour les personnes allergiques, cela doit être confirmé par un certificat. Les garnitures et les couvertures de la literie doivent également être exemptes de plumes.

Chambres

Domaine	N°	Critère	Points	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Equipement des chambres	81	Deux oreillers utilisables et non décoratifs par personne	5						M
	82	Choix d'oreillers	5					M	M
	83	Possibilité d'obscurcir la pièce (ex: rideau)	1	M		M			
	84	Possibilité d'obscurcir la pièce complètement (ex: volet ou rideau occultant)	5						M
	85	Rideau/tenture/écran/store/volet ou équivalent	3						
	86	Descente de lit lavable	3						
	87	Service de réveil	1		M	M			M
	88	Penderie adéquate ou niche de vêtements	1		M	M			M
	89	Etagères/placard pour ranger les vêtements pliés	1			M			M
	90	Nombre adéquat de cintres ²³	1		M	M			
	91	Nombre adéquat de cintres de différentes sortes	3						M
	92	Crochet pour vêtements séparé	1		M	M			M
	93	1 siège	1		M	M			
	94	1 siège par personne	3						M
	95	1 siège confortable (chaise ou sofa tapissé/e) avec une table/un plateau d'appoint	7						M
	96	1 chaise tapissée confortable supplémentaire ou causeuse (petit canapé à deux places) dans les chambres doubles ou suites	7						M
	97	Table, bureau ou espace de travail similaire	1		M	M			
	98	Table, bureau ou espace de travail similaire d'une superficie minimum de 0,4 m ² , accès à une prise et éclairage adéquat ²⁴	5						M
	99	Table, bureau ou espace de travail similaire d'une superficie minimum de 0,6 m ² , accès à une prise et éclairage adéquat ²⁴	7						

²³ Les simples cintres en fil de fer ne peuvent pas satisfaire ce critère.

²⁴ Les prises de courant doivent être disponibles et ne doivent pas être utilisées par d'autres équipements fixes.

Chambres

Domaine	N°	Critère	Points	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Equipement des chambres	100	Table/tablette de chevet	1						
	101	Prise de courant accessible dans la chambre ²⁴	1	M	M				
	102	Prise de courant accessible supplémentaire près de la table, du bureau ou du secrétaire ²⁴	3						
	103	Prise de courant accessible supplémentaire près du lit ²⁴	3						
	104	Interrupteur central d'éclairage complet de la chambre	3						
	105	Interrupteur central d'éclairage complet de la près du lit	3						
	106	Veilleuse	1						
	107	Eclairage adéquat de la chambre	1	M	M				
	108	Lampe de lecture près du lit	3						
	109	Grand miroir vertical (fixé au mur ou non)	1						
	110	Porte-valise/porte-bagage ou endroit adéquat pour les déposer	5						
Coffre/dépôt	111	Corbeille à papier	1	M					
	112	Possibilité de dépôt (par exemple à la réception)	1		M				
	113	Coffre-fort central (par exemple à la réception)	3					M ²⁵	
	114	Coffre-fort dans la chambre	5						M
	115	Coffre-fort avec prise de courant intégrée dans la chambre	7						
Protection anti-bruit/ climatisation	116	Protection anti-bruit adéquate (fenêtres)	7						
	117	Portes insonorisantes ou doubles portes	10						
	118	Chambres avec climatisation à commande centrale	7						
	119	Chambres avec climatisation à commande individuelle	10						
	120	Climatisation dans les zones publiques de l'hôtel (restaurant, lobby, hall d'entrée, salle de petit-déjeuner)	10						
	121	Atmosphère harmonieuse dans les zones publiques de l'hôtel (éclairage, odeur, musique, couleur, etc)	1						

²⁴ Les prises de courant doivent être disponibles et ne doivent pas être utilisées par d'autres équipements fixes.

²⁵ Ou un coffre-fort dans la chambre (voir n° 114)

Chambres

Domaine	N°	Critère	Points	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	
Dispositifs électroniques de divertissement	122	Divertissement audio ou multimedia ²⁶	5				M	M	M	
	123	Médias électroniques fixes dans la salle de bain	3							
	124	Services de télévision avec écran de taille appropriée à la chambre et télécommande	1		M		M	M	M	
	125	Services de télévision supplémentaires dans les suites avec écran de taille appropriée	3							
	126	Chaînes internationales disponibles	5					M	M	
	127	Adaptateur international d'alimentation sur demande	3					M	M	
	128	Station de chargement (pour divers appareils électroniques) et/ou différents adaptateurs sur demande	1				M	M	M	
	Télécommunications	129	Appareil pour communications internes et externes (verbale) avec manuel d'instructions (papier ou digital) sur demande ²⁷	5				M	M	
		130	Appareil pour communications internes et externes (verbale) avec manuel d'instructions bilingue (papier ou digital) dans la chambre	10						M
		131	WiFi dans les zones publiques et dans les chambres	1		M		M	M	M
		132	Connexion internet sécurisée (LAN, VPN ou similaire)	5						
		133	Possibilité d'imprimer de manière privée et sécurisée sur demande	1					M	M
		134	Matériel informatique permettant l'accès à internet dans les chambres sur demande	1						M
		Divers	135	Guide des services de l'hôtel (papier ou digital) ²⁸	1	M		M		
136	Guide bilingue des services de l'hôtel (papier ou digital)		5				M	M	M	
137	Documentation touristique et pratique sur la région disponible (papier ou digitale)		1		M		M	M	M	
138	Stylo et bloc-notes		1						M	
139	Nécessaire de correspondance		1							
140	Presse à pantalons		3							

26 Par divertissement, on entend, par exemple, la réception de programmes radio, la lecture de contenus via

27 L'hôte doit être informé de cette possibilité lors de l'enregistrement (par exemple à l'aide d'un panneau ou des informations à l'écran).

28 Le guide des services doit indiquer au moins l'heure du petit déjeuner, l'heure de départ et les heures d'ouverture des services de l'hôtel.

Chambres

Domaine	N°	Critère	Points	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Divers	141	Fer et planche à repasser sur demande ou accès à une chambre de repassage équipée	1						
	142	Fer et planche à repasser dans la chambre	3						
	143	Chausse-pieds dans la chambre	1					M	M
	144	Judas	3						
Salles de bain	145	Mécanisme de verrouillage supplémentaire à la porte de la chambre	1						
	146	Superficie de la salle de bain $\geq 5 \text{ m}^2$ ²⁹	10						
	147	Superficie de la salle de bain $\geq 7,5 \text{ m}^2$ ²⁹	15						
	148	100% des chambres avec douche/toilettes ou baignoire/toilettes	1		M ³⁰	M		M	M
	149	100% des chambres avec douche/toilettes ou baignoire/toilettes et min. 50% d'entre elles avec baignoire et cabine de douche séparées	10						
	150	Min. 30% des chambres avec WC indépendant du reste des sanitaires	5						
	151	Douche avec rideau ou séparation équivalente	1	M	M	M		M	M
	152	Douche avec écran	5						
	153	Lavabo	1	M	M	M		M	M
	154	Double lavabo dans les chambres doubles et les suites	5						
	155	Tapis de bain lavable	1					M	M
	156	Eclairage adéquat au lavabo	1	M	M	M		M	M
157	Protection anti-glisser permanente ou amovible dans la douche et la baignoire	1							
158	Poignées de sécurité	3							
159	Miroir	1	M	M	M		M	M	
160	Prise de courant accessible près du miroir	1	M	M	M		M	M	

29 Si l'hôtel dispose d'un nombre limité de chambres (max. 15%) plus petites que celles spécifiées, le critère peut être considéré comme rempli si le

client est expressément informé avant la conclusion du contrat d'hôtel que ces chambres ne répondent pas à la norme.

30 Si 15% des chambres au maximum ne sont pas équipées de douches/toilettes privées mais offrent des douches/toilettes communes, l'hôte

doit être informé que cela ne correspond pas aux standards habituels avant que le contrat de location ne soit conclu. Cette

exception de 15% n'est pas applicable aux nouveaux bâtiments prévus après le 1.1.2020.

Chambres

Domaine	N°	Critère	Points	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	
Salles de bain	161	Miroir de maquillage	1							
	162	Miroir de maquillage réglable	3					M	M	
	163	Miroir de maquillage avec éclairage	1							
	164	Porte-serviettes ou crochets pour serviettes	1		M	M			M	
	165	Possibilité de chauffage dans la salle de bain (ex: porte-serviettes chauffant)	5						M	
	166	Étagère	1		M	M				
	167	Grande étagère	3					M	M	
	168	Gobelet à brosse à dents	1					M	M	
	169	Savon ou savon liquide au lavabo	1		M	M			M	
	170	Savon liquide ou gel douche à la douche/baignoire	1			M			M	
	171	Shampooing ³¹	1			M			M	
	172	Produits cosmétiques supplémentaires (ex: huile de bain, bonnet de douche, lime à ongles, cotons-tiges, disques de coton, lait corpore	1 par art., max. 3						M	M
	173	Mouchoirs en papier	3						M	M
	174	Papier de toilette de réserve	1		M	M			M	M
	175	1 serviette par personne	1			M			M	M
	176	1 serviette de bain par personne	1			M			M	M
	177	Peignoir sur demande	3						M	
	178	Peignoir	5							M
179	Pantoufles sur demande	1						M		
180	Pantoufles	3							M	

31 Ce critère est considéré comme rempli si le bain moussant ou le gel douche est aussi explicitement adapté aux soins capillaires.

Chambres

Domaine	N°	Critère	Points	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Salles de bain	181	Sèche-cheveux sur demande	1						
	182	Sèche-cheveux	3				M	M	M
	183	Tabouret/chaise de salle de bain sur demande	3						M
	184	Pèse-personne	1						
	185	Poubelle	1		M	M	M	M	M

Gastronomie

Domaine	N°	Critère	Points	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Boissons	186	Offre de boissons dans l'hôtel	1	M	M			M	M
	187	Offre de boissons dans la chambre	3					M	M
	188	Réfrigérateur dans la chambre ³²	3						
	189	Minibar (avec boissons et collations)	5					M ³³	M
	190	Maxibar	3						
	191	Boissons disponibles 16h/24 via le service de chambre	10					M ³⁴	
	192	Boissons disponibles 24h/24 via le service de chambre	15						M
	193	Bouilloire pour le thé/café avec accessoires dans la chambre	3						
	194	Machine à café avec accessoires dans la chambre	5						
	195	Bar ou espace lounge avec service (ouvert au moins 5j/7) ³⁵	7						M
Bar	196	Bar ou espace lounge avec service (ouvert 7j/7) ³⁵	10						
	197	Espace de petit-déjeuner	1	M	M			M	M
Petit-déjeuner	198	Petit-déjeuner complet ³⁶	1	M					
	199	Buffet de petit-déjeuner ou menu de petit-déjeuner équivalent ³⁷	5					M	
	200	Buffet de petit-déjeuner avec service ou menu de petit-déjeuner équivalent	10						M
	201	Carte de petit-déjeuner avec service de chambre	5						M

32 Ou Minibar (voir n° 189).

33 Ou boissons disponibles 16 heures sur 24 au service de chambre (voir n° 191) ou Maxibar (voir n° 190) répondent également à ce critère.

34 Ou Minibar (voir n° 189) ou Maxibar (voir n° 190) répondent également à ce critère.

35 Une carte des boissons doit être disponible (imprimée ou numérique).

36 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.

37 L'offre libre-service avec une gamme de produits plus large de que dans le petit-déjeuner complet avec un œuf ou une assiette d'œuf et céréales.

Gastronomie

Domaine	N°	Critère	Points	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Restauration	202	Produits pour personnes allergiques (sans gluten-free, sans lactose etc.)	3						
	203	Cuisine régionale ³⁸	5						
	204	Offre gastronomique avec service en chambre 16h/24	10					M	
	205	Offre gastronomique avec service en chambre 24h/24	15						M
	206	Restaurant ³⁹	5 chacun, max. 10	M	M	M			
	207	Restaurant ouvert 5j/7 ³⁹	7 chacun, max. 14					M	
	208	Restaurant ouvert 7j/7 ³⁹	10 chacun, max. 20						M

³⁸ La gamme de plats proposés comprend une proportion importante de plats régionaux/nationaux. La plupart des produits proviennent de la région.

³⁹ Chaque Restaurant avec un concept gastronomique différent (choix et lieu).

Installations d'événements (MICE)

Domaine	N°	Critère	Points	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Salles de banquet	209	Salle de banquet d'une capacité d'au moins 50 personnes ⁴⁰	1						
	210	Salle de banquet d'une capacité d'au moins 100 personnes ⁴⁰	3						
	211	Salle de banquet d'une capacité d'au moins 250 personnes ⁴⁰	5						
Salles de conférence	212	Espaces de co-working identifiés/salles de travail en groupe	10						
	213	Salle(s) de conférence d'au moins 100 m ² , hauteur de plafond d'au moins 2,75 m ⁴¹	10						
	214	Service de conférence ⁴² (département séparé, personnel distinct)	5						
	215	Lumière du jour dans la salle de conférence et possibilité d'obscurcir la salle ^{42, 43}	1						
	216	Centre d'affaires (bureau séparé et personnel disponible)	5						
	217	Climatisation des salles de conférence réglable individuellement ⁴²	3						

40 La superficie du restaurant n'est pas prise en compte.

42 Acceptation uniquement si le critère n° 213 est rempli.

41 L'équipements suivant doit être disponible: Un éclairage adéquat (lumière artificielle de 200 lux), WiFi,

43 Critère minimum pour chaque salle de conférence.

Loisirs

Domaine	N°	Critère	Points	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Sport	218	Installations de détente adéquates sur place, intérieures ou extérieures ⁴⁴ (ex: jardin privé, court de tennis, plage ou accès à un lac, terrain de golf)	3 par installation, max. 9						
	219	Location d'équipements de sport (ex: skis, canoës, vélos)	3						
	220	Centre de fitness ⁴⁵ avec au moins 4 machines d'exercices différents (ex: ergomètre, haltères, appareil de musculation, tapis roulant, rameur, stepper)	5						
	221	Massages ⁴⁷ (ex: massage complet du corps, drainage lymphatique, Shiatsu, réflexologie plantaire)	3 par cabine, max. 9						
Wellness/Beauty ⁴⁶	222	Salle de détente séparée ⁴⁸	3						
	223	Baignoires balnéo ou équivalent	3						
	224	Sauna (d'une capacité d'au moins 6 places)	3 par type de sauna ⁴⁹ , max. 9						
	225	Salon de beauté ⁴⁷ avec au moins 4 traitements différents (ex: soin du visage, manucure, pédicure, peeling et massage relaxation anti-stress)	5						
	226	Spa ⁴⁷ avec au moins 4 traitements différents (ex: bain, Kneipp, hydrothérapie, bain de boue, hammam, bain de vapeur)	10						
	227	Spa en cabine privée	5						
	228	Piscine extérieure ⁵⁰ or étang de baignade ⁵¹	10						
	229	Piscine intérieure ⁵²	10						

44 Les installations de loisirs sont situées sur le terrain/zone de l'hôtel et éventuels frais d'utilisation peuvent être facturés à la chambre.

45 La salle de sport/centre de fitness a une surface minimale de 20 m².

46 La zone doit être accessible sans passer par le restaurant et/ou la zone de conférence.

47 La (les) cabine(s) de traitement a (ont) une surface minimale de 10 m².

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

49 Les différents types de sauna sont par exemple le sauna finlandais, le tepidarium ou le bain de vapeur.

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

51 Une piscine naturelle est une piscine/étang artificielle, comprend l'eau stagnante pour la natation ou baignade sans préparation chimique d'eau.

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

Loisirs

Domaine	N°	Critère	Points	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Enfants	230	Garderie sur place (pour enfants de 3 ans ou moins) assurée au moins 3 heures par jour en semaine par du personnel qualifié	10						
	231	Garderie sur place (pour enfants de plus de 3 ans) assurée au moins 3 heures par jour en semaine par du personnel qualifié	10						
	232	Espace ludique pour enfants (salle de jeux/terrain de jeux)	3						
	233	Equipement pour bébé sur demande Baby equipment on demand (ex: chaise haute, équipement pour réchauffer la nourriture, matelas à langer, baby phone)	3						
Autres	234	Sanitaires centraux pour les hôtes	3						
	235	Bibliothèque	3						
	236	Programme d'animation	5						

Qualité et activités en ligne

Domaine	N°	Critère	Points	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Systèmes de qualité	237	Traitement systématique des plaintes ⁵⁵	1						
	238	Analyse systématique des commentaires des hôtes ⁵⁴	3					M	M
	239	Contrôles de qualité effectués par des clients mystères ⁵⁵	5						
	240	Système de management de la qualité selon le programme EHQ ⁵⁶ ou équivalent	15						
	240.1	L'hôtel obtient 92 points sur 100 ⁵⁷	1						
	240.2	L'hôtel obtient 94 points sur 100 ⁵⁷	3						
	240.3	L'hôtel obtient 96 points sur 100 ⁵⁷	5						
Activités en ligne	241	Site internet ⁵⁸ propre avec des informations à jour, des photos réalistes et l'adresse de l'hôtel	1	M	M				M
	242	Site internet ⁵⁸ bilingue avec des informations à jour dont la taille des lits, des photos réalistes et l'adresse de l'hôtel	5						
	243	Site internet avec possibilité de réserver en direct	5						
	244	Site internet avec les commentaires des hôtes	3						
	245	Version mobile du site internet ou application mobile	5						
	246	Invitation aux hôtes lors de leur départ à écrire un commentaire sur un portail ou sur le site internet de l'hôtel	5						

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

54 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.

55 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.

56 European Hospitality Quality (EHQ) est le schéma European Hospitality Quality lancé par HOTREC, l'association faitière des associations nationales d'entreprises qui représente des hôtels, restaurants, cafés et d'autres établissements similaires en Europe (cf. www.hotrec.eu). Elle sert d'un modèle de référence pour des schémas nationaux et régionaux de qualité au niveau européen. Les chaînes ou coopération des hôtels peuvent demander une accréditation auprès de l'HOTREC, demander une reconnaissance ou mettre en oeuvre un SMQ reconnue par HS.

57 La date limite est la date de l'audit. Il s'agit de la valeur moyenne des 12 derniers mois. La mesure est effectuée par le système TrustYou et se fait sur l'échelle de 100 (www.trustyou.com). Les valeurs déclarées à l'extérieur peuvent différer des valeurs internes.

58 Les images doivent montrer au moins l'apparence de l'extérieur, la zone publique et une chambre. La classification est basée sur des informations internes, qui tiennent également compte des valeurs de TripAdvisor.

Qualité et activités en ligne

Domaine	N°	Critère	Points	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Activités en ligne	247	Label/certificat de tourisme durable ⁵⁹	20						
	247.1	Activité durable ⁶⁰	1						
	247.2	Activité durable ⁶⁰	3						
	247.3	Activité durable ⁶⁰	5						

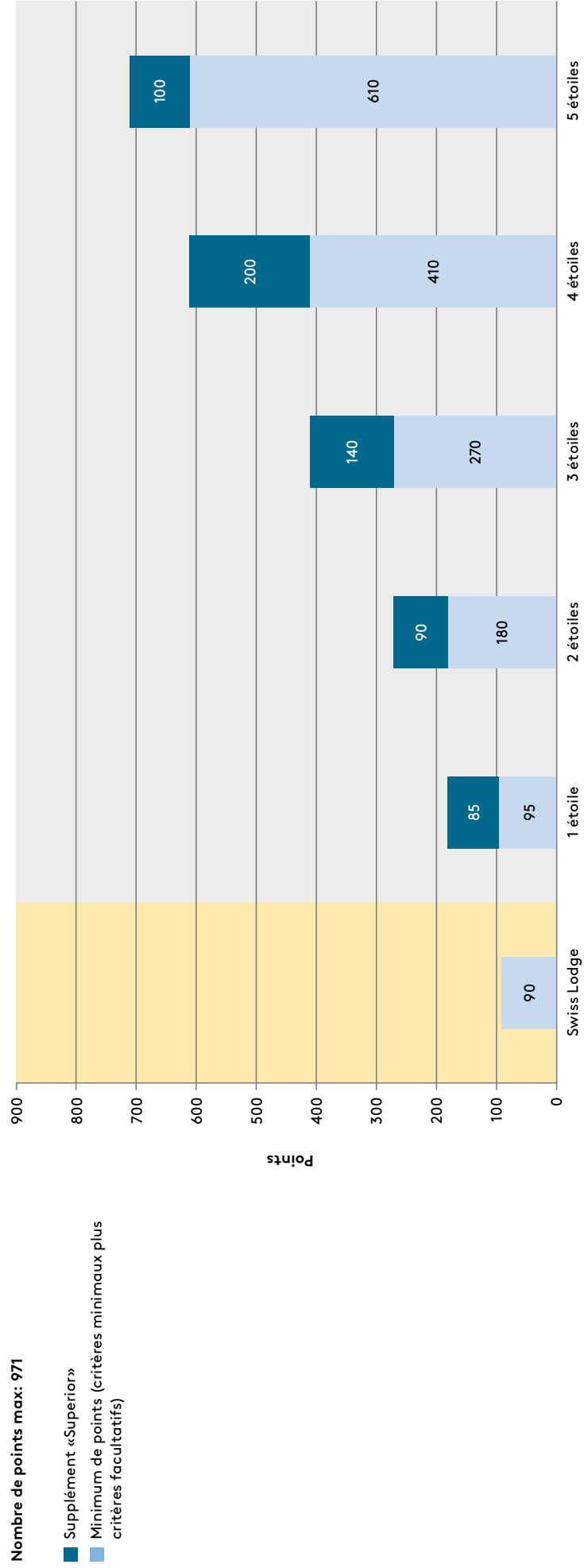
59 Labels/certificats reconnus pour les catégories de spécialisation «Green Living» et «Sustainable Living».

60 Activité testée et reconnue par HotellerieSuisse, qui peut être vérifiée.

Barème d'évaluation

Informations sur le système de points		★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Nombre de points minimum requis pour la catégorie respective (Superior)	Swiss Lodge	95 (180)	180 (270)	270 (410)	410 (610)	610 (710)
		75 (160)	160 (250)	250 (390)	390 (590)	- (-)
Nombre de points obtenus si tous les critères minimaux de la catégorie respective sont remplis (Superior)	Swiss Lodge	46 (46)	62 (62)	142 (142)	254 (254)	404 (404)
		49 (134)	118 (208)	128 (268)	156 (356)	213 (313)
Critères facultatifs: Nombre de points requis pour la catégorie respective (Superior)						
Swiss Lodge						

Nombre de points max: 971



Hôtel «garni» – le nombre minimum des points requis est diminué de

	-20	-20	-20	-20	
Critères minimaux	29	54	76	95	114

