

Directives de publication



Introduction

Ces directives de publication régissent dans le détail les exigences énoncées dans les statuts d'HotellerieSuisse et dans le Règlement sur la classification suisse des hôtels et l'utilisation des marques de garantie afférentes (article 7, «Utilisation des marques de garantie, publications»).

De plus, ces directives ont pour objectifs de garantir:

- la transparence vis-à-vis de l'hôte ainsi que des partenaires touristiques;
- une concurrence équitable entre les différents établissements.

Tous les établissements d'hébergement évalués par HotellerieSuisse sont listés dans l'annuaire professionnel sur www.hotellerie-suisse.ch/annuaire.

La classification constitue un label de qualité reconnu sur le plan international. De ce fait, HotellerieSuisse recommande d'utiliser ses marques.

Remarques préliminaires
Dans les présentes directives, les informations qui suivent concernent aussi bien la publication sur Internet que dans les imprimés. Les exigences de publication dans les canaux de distribution internationaux sont présentées séparément.

À des fins de clarté, les exemples en couleur concernent la publication pour un établissement 3 étoiles (hôtels et/ou Serviced Apartments). Toutes les autres catégories peuvent prendre cet exemple comme point de départ. Les sources des images utilisées dans ces directives sont indiquées à la fin du document.

Les marques de classification d'HotellerieSuisse utilisées dans ces directives de publication sont protégées (voir à ce sujet l'Annexe 4 du Règlement sur la classification suisse des hôtels et l'utilisation des marques de garantie afférentes).

1	Situations de départ.....	4
2	Catégories d'hébergement et classification	5
3	Publication par les établissements dans la zone d'entrée.....	6
4	Publication par les établissements sur Internet et dans les imprimés.....	8
5	Publication d'offres d'hébergement hybrides	10
6	Publication par des partenaires touristiques.....	12
7	Publication de la classification sur les canaux OTA	15
8	Autres	16
9	Dispositions légales	16
10	Sources des images	17
	Annexe 1: Publication des catégories de spécialisation.....	18
	Annexe 2: Vue d'ensemble des marques figuratives	22

Mentions légales

Janvier 2023

HotellerieSuisse
Monbijoustrasse 130
Case postale
CH-3001 Berne
T +41 31 370 41 60
klassifikation@hotelleriesuisse.ch
www.hotelleriesuisse.ch

1 Situations de départ

Les présentes directives de publication partent du principe qu'il existe deux situations initiales du fait d'une différenciation entre les établissements «classés» et non classés, mais «soumis à un contrôle de qualité». En fonction de cette situation initiale, les établissements d'hébergement doivent respecter des exigences de publication différentes.

Établissement classé

La classification constitue un droit essentiel pour tous les établissements membres d'HotellerieSuisse. La catégorie de base communiquée dans la décision de classification est valable pour trois ans.

Si une classification définitive est prononcée, les établissements d'hébergement sont habilités à procéder à sa publication dans leur correspondance et leur publicité.

Les directives relatives aux établissements classés sont énoncées dans les chapitres 3 à 7.

Établissement soumis à un contrôle de qualité

Les établissements membres d'HotellerieSuisse peuvent choisir de renoncer à leur classification dans une logique stratégique (article 7.1 du Règlement sur la classification suisse des hôtels et l'utilisation des marques de garantie afférentes).

Les établissements qui renoncent à leur classification sont tenus de renoncer en conséquence à la publication des marques de classification également dans leur correspondance et leur publicité. Toutefois, ils disposent d'autres moyens de publier leur affiliation.

Les directives de publication destinées aux établissements dont la qualité est contrôlée par HotellerieSuisse et qui demandent d'eux-mêmes à ne pas être classés sont énoncées à part dans les chapitres 3 à 7.

2 Catégories d'hébergement et classification

Les directives de publication font la distinction entre les catégories d'hébergement «Hôtel», «Serviced Apartments» et «Swiss Lodge».

HotellerieSuisse classe comme suit les trois catégories d'hébergement suivantes:

Hôtel	1 à 5 étoiles avec, à chaque fois, la possibilité d'obtenir la distinction «Superior»
Serviced Apartments	1 à 5 étoiles
Swiss Lodge	pas d'autre classification

Parallèlement à la catégorie de classification, la différenciation entre les catégories d'hébergement constitue tant un engagement de base qu'une information essentielle. C'est la raison pour laquelle les modalités de publication restent identiques pour les différentes catégories d'hébergement, tandis que les marques de classification varient.

En outre, HotellerieSuisse distingue les catégories suivantes:

Catégorie de base	Hôtel, Serviced Apartments ou Swiss Lodge
Catégorie de spécialisation	Possibilité de positionnement supplémentaire car désormais accessible à toutes les catégories (Hôtel, SL, ServAp)

L'Annexe 1 (voir p. 19 à 21) montre comment utiliser les marques de classification pour les catégories de spécialisation en parallèle de celles des catégories de base.

3 Publication par les établissements dans la zone d'entrée

Les établissements d'hébergement **classés** par HotellerieSuisse sont habilités à publier de manière bien visible la classification de leur catégorie de base dans leur zone d'entrée. Cette publication peut s'effectuer au moyen de l'adhésif, de la plaquette de classification ou des deux.



En plus de l'adhésif correspondant à la classification, tous les établissements **classés** par HotellerieSuisse reçoivent un certificat à disposer dans les zones publiques.



L'utilisation de certificats est réservée aux membres classés.

Les établissements d'hébergement **dont la qualité a été contrôlée** par HotellerieSuisse mais qui ne sont pas classés sont habilités, à l'instar leurs homologues classés, à publier leur statut de membre, sans indiquer toutefois de classification.

 **HotellerieSuisse**
Member
Hotel

 **HotellerieSuisse**
Member
Serviced Apartments

Il est recommandé aux membres de publier leur classification ou d'indiquer leur affiliation.

4 Publication par les établissements sur Internet et dans les imprimés

Les établissements classés ainsi que les établissements soumis à un contrôle de qualité disposent de différents moyens pour publier leur classification et/ou leur affiliation dans leur publication sur Internet et dans les imprimés. Les illustrations ci-dessous présentent une vue d'ensemble des recommandations de publication.

Les hôtels, Serviced Apartments et Swiss Lodges classés peuvent utiliser notamment les marques de classification pour leur publication sur Internet et dans les imprimés. HotellerieSuisse recommande d'indiquer en outre le fournisseur de la classification («classifié par HotellerieSuisse» via une image ou une fenêtre pop-up/information textuelle). Ces images sont disponibles en allemand, français, italien et anglais.



Établissement classé

Établissement soumis à un contrôle de qualité

--	--

5 Publication d'offres d'hébergement hybrides

Certains établissements d'hébergement comportent un bâtiment principal classé en «hôtel» ainsi qu'un établissement annexe avoisinant, qui est classé dans une autre catégorie hôtelière de base, voire dans une autre catégorie d'hébergement (Serviced Apartments ou Swiss Lodge). En outre, il existe même des établissements d'hébergement que l'on peut appeler «resorts» et qui exploitent au sein d'un complexe fermé plus de deux parties d'établissement classées.

Dans ces cas-là, il est question d'offres d'hébergement hybrides. Ces établissements doivent indiquer à leurs hôtes dans quelle catégorie d'hébergement et dans quelle catégorie de base s'effectue leur réservation avant la conclusion du contrat d'hébergement.

Un établissement doté d'une classification hybride doit respecter les principes de publication suivants:

Sur son propre site Internet

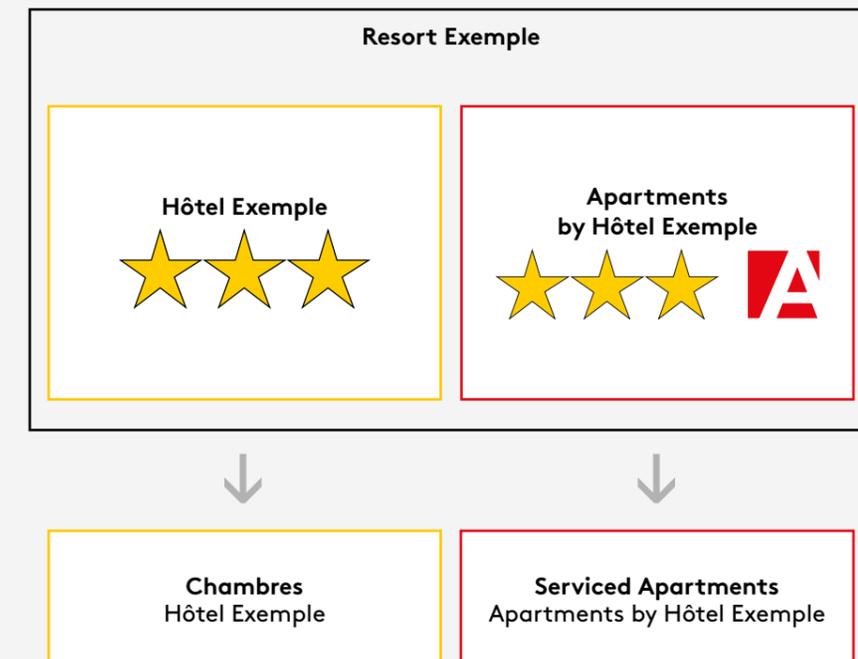
- Lister séparément les différentes offres d'hébergement (nom, catégorie d'hébergement, classification)
- Affecter les chambres réservables aux catégories d'hébergement et de base correspondantes

Sur les sites des destinations et les OTA

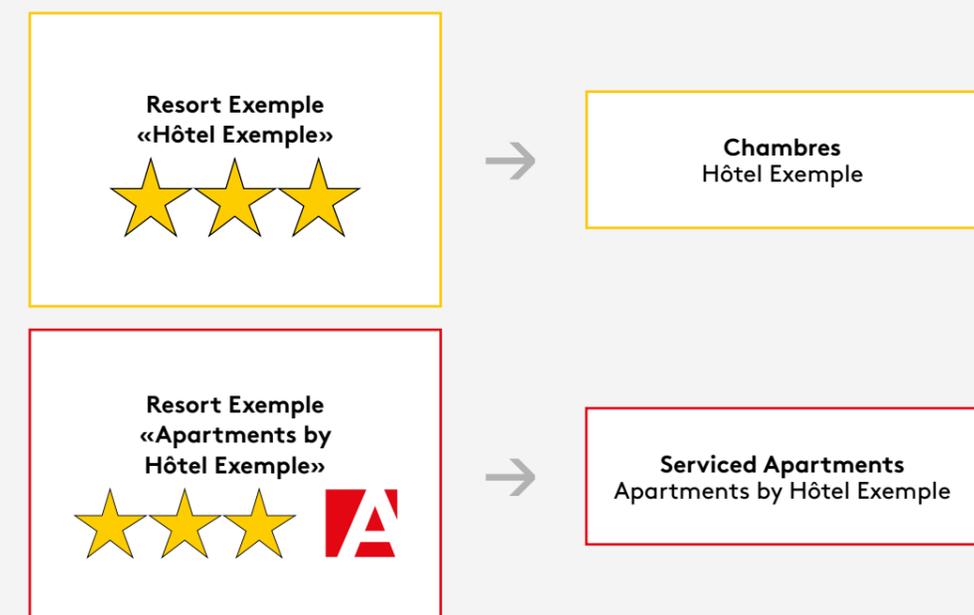
- Lister séparément les différentes offres d'hébergement (nom, catégorie d'hébergement, classification)

Ce mécanisme va dans le sens des établissements. En effet, il montre clairement à l'hôte l'offre disponible afin de lui permettre de formuler correctement ses attentes, ce qui se répercute ensuite de manière positive sur ses évaluations.

Exemple sur le site Internet d'un hôtel



Exemple sur le site d'une destination



6 Publication par des partenaires touristiques

On entend par «partenaires touristiques» toutes les institutions ou coopérations qui publient sur mandat les établissements en tant que prestataires de services. Ce chapitre s'adresse donc aux destinations, coopérations d'hébergement, tour-opérateurs et autres partenaires touristiques.

Les directives destinées aux partenaires touristiques portent sur:

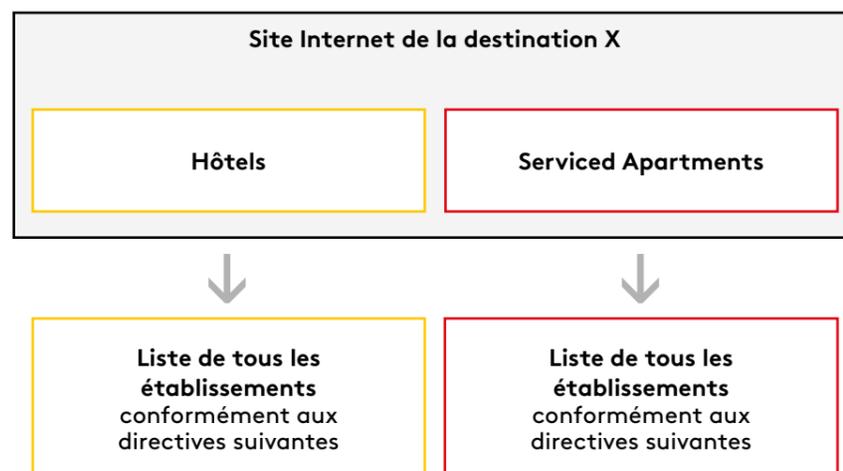
- la liste des entreprises d'hébergement et
- les portraits d'hôtel individuels.

Différenciation entre les concepts d'hébergement

En plus de la catégorie de base, l'hôte doit pouvoir également identifier la catégorie d'hébergement, en particulier dans la liste des établissements. La catégorie d'hébergement «Swiss Lodge» peut être affectée à la catégorie «Hôtels» dans les listes d'établissements d'hébergement. Dans l'idéal, il convient toutefois de les indiquer à part.

Variante «Segmentation des catégories d'hébergement»

Cette variante correspond au modèle de base répandu parmi les OTA, qui affichent à chaque fois les différentes catégories d'hébergement sous forme de groupe présélectionné:



Conformément à la règle, les partenaires touristiques peuvent encore affiner cette segmentation avec d'autres critères de sélection comme la catégorie d'étoiles, le prix ou les évaluations.

Il appartient également aux établissements eux-mêmes de veiller à une publication correcte sur les sites Internet des partenaires en leur fournissant correctement les données relatives à leur classification ou non-classification.

L'établissement de listes conformément aux présentes directives constitue un gage de qualité pour les destinations et les autres partenaires touristiques concernés, car ces derniers mettent ainsi à la disposition de leur clientèle une boussole indiquant de manière pertinente la qualité de leur offre d'hébergement.

Variante «Liste des établissements d'hébergement»

Dans toute liste d'établissements, il est obligatoire d'identifier clairement les informations suivantes à l'attention de l'hôte ou du partenaire commercial:

- nom de l'établissement;
- catégorie d'hébergement de l'établissement (hôtel, Swiss Lodge ou Serviced Apartments);
- catégorie de base de l'établissement.

Les principes suivants s'appliquent à toute liste. L'ordre de classement indiqué est établi en fonction du degré de service de chaque catégorie d'hébergement et catégorie de base.

Sujet	Principe de classement
Établissements classés et établissements non classés, mais soumis à un contrôle de qualité	1. Établissements classés, par catégorie d'hébergement 2. Établissements soumis à un contrôle de qualité, par catégorie d'hébergement
Catégorie d'hébergement	1. Hôtel 2. Swiss Lodge 3. Serviced Apartments
Catégorie de base	Liste décroissante par catégorie de base (au sein de la catégorie d'hébergement correspondante)
Procédure en cas de catégories d'hébergement et de base identiques	Classement alphabétique

Les directives de publication ont pour objectif de permettre à l'hôte d'identifier en un coup d'œil si l'établissement est classé et, si oui, dans quelle catégorie d'hébergement et quelle catégorie de base.

Les autres concepts d'hébergement au sein d'une destination, par exemple les «Bed and Breakfast» ou les appartements de vacances, doivent être classés de manière similaire.

Au niveau de l'hôtel, et plus précisément en ce qui concerne les portraits d'hôtel individuels, les partenaires touristiques doivent procéder à la publication de la classification comme indiqué dans les chapitres 5 et 6.

HotellerieSuisse se veut l'intermédiaire entre les partenaires et les établissements d'hébergement et se tient à la disposition de ces derniers.

Exemple de liste sur le site Internet d'une destination

Hotel Admiral	
Hotel Alpina	
Hotel Wildhaus	
Berghaus Wanderlust	SWISS LODGE
Seeblick Apartments	
Alpenblick Serviced Apartments	

Utilisation de «classifié par HotellerieSuisse»

Il est nécessaire d'ajouter en plus le symbole  lorsque les établissements d'une même destination ou coopération ont été classés par d'autres organes de classification. Idéalement, il faudrait donner cette précision dès la vue d'ensemble. Toutefois, cette information peut n'être fournie qu'au niveau des portraits d'hôtel.

Être distingué par le système de classification d'HotellerieSuisse constitue un honneur et une protection des intérêts des hôtelières et hôteliers. C'est la reconnaissance des efforts accomplis pour satisfaire aux exigences des critères européens harmonisés d'Hotelstars Union.

7 Publication de la classification sur les canaux OTA

HotellerieSuisse n'a pas la mainmise sur la publication par les Online Travel Agencies (OTA) actives à l'international. Il incombe donc aux établissements de s'assurer de leur bonne publication.

À cet égard, les différenciations suivantes s'opèrent conformément aux indications mentionnées dans les chapitres précédents:

- le contexte initial «classé» ou non classé, mais «soumis à un contrôle de qualité» de l'établissement d'hébergement;
- les différentes catégories d'hébergement (Hôtel / Swiss Lodge / Serviced Apartments);
- les catégories de base (Hôtel: 1 à 5 étoiles avec distinction «Superior» en sus / Serviced Apartments: 1 à 5 étoiles / Swiss Lodge: aucune autre catégorie)

La publication par les OTA se base sur ces différenciations et chaque situation donne lieu à une nouvelle obligation de publication. Dans toute la mesure du possible, toutes les catégories d'hébergement et leur nombre d'étoiles doivent pouvoir être utilisés, voire publiés par les OTA actives à l'international.

Les plates-formes étant soumises à des changements constants, aucun exemple n'est montré ici. En cas de doute, veuillez vous reporter aux contacts indiqués dans le chapitre 10 pour soumettre vos demandes à ce sujet.

Le tableau suivant est donné à titre indicatif:

Hôtel	classé	Segmentation: Hôtel Catégorie de base: selon distinction actuelle
	non classé	Segmentation: Hôtel Catégorie de base: n/a
Serviced Apartments	classé*	Segmentation: Serviced Apartments ou appartement similaire Catégorie de base: selon distinction actuelle
	non classé	Segmentation: Serviced Apartments ou appartement similaire Catégorie de base: n/a
Swiss Lodge	classé / non classé	Segmentation: Hôtel ou hébergement similaire (p. ex. auberge de jeunesse) Catégorie de base: n/a

* Si la plate-forme ne prévoit pas de segmentation pour les Serviced Apartments, il est interdit d'indiquer le nombre d'étoiles pour les Serviced Apartments classés.

8 Autres

Classification double:

Pour les établissements classés aussi bien par HotellerieSuisse que par des tiers, c'est à l'hôtelière ou l'hôtelier de décider de la classification à publier, mais la primauté revient à la classification la plus basse. Concrètement, cela signifie que si un établissement dispose d'une double classification, il doit indiquer dans ses publications la plus basse des deux classifications.

Catégories de spécialisation:

Les informations relatives à l'utilisation des marques figuratives pour les catégories de spécialisation (et groupes thématiques) sont régies séparément dans l'Annexe 1.

9 Dispositions légales

Les symboles reproduits dans ces directives ont été créés par HotellerieSuisse et sont protégés par le droit des marques. Dans le cadre de l'hébergement et de la restauration des hôtes, de l'hôtellerie, de l'hôtellerie-restauration et de l'exploitation des établissements d'hébergement, ces symboles ne peuvent être utilisés que dans la mesure où l'établissement concerné est actuellement autorisé par les organes de classification à les porter. Le règlement sur la classification suisse des hôtels et l'utilisation des marques de garantie afférentes fait foi et doit être respecté.

HotellerieSuisse se réserve le droit d'interdire toute utilisation de ses symboles jugée non conforme sur le plan du graphisme et de la connexité. Il est par conséquent vivement conseillé de requérir au préalable une autorisation d'utilisation d'HotellerieSuisse en lui soumettant un modèle. Des démarches juridiques demeurent dans tous les cas réservées lors d'utilisation de ces symboles par des personnes non autorisées et lors d'utilisations abusives.

10 Source des images

MyClassification

Les marques figuratives de la Classification suisse des hôtels peuvent être téléchargées dans l'outil MyClassification.

HotellerieSuisse

Le centre de compétence Classification se tient à votre disposition pour vous renseigner sur toute question relative à l'utilisation des marques de classification et des labels d'affiliation ainsi que sur les demandes spéciales concernant la publicité. Veuillez vous adresser à klassifikation@hotelleriesuisse.ch ou au +41 31 370 41 60.



Annexe 1

Publication des catégories de spécialisation

La procédure de distinction dans une ou plusieurs catégories de spécialisation est soumise aux mêmes règlements que pour la catégorie de base. Les pictogrammes des catégories de spécialisation d'Hotellerie-Suisse sont des marques déposées et protégées.

Les établissements distingués disposent des pictogrammes suivants pour les catégories de spécialisation correspondantes ainsi que des principaux groupes thématiques suivants:

Groupe thématique	Groupe thématique	Catégorie de spécialisation
Activity & Sport		 Biking
		 Snowsports
		 Hiking
		 Golf
		 Wellness
Wellness & Wellbeing		 Wellness & Spa
		 Medical Wellness
		 Medical Wellness & Spa
		 Medical Wellness & Spa

Business & Conferences		 Business
		 Seminars
		 Congresses
Family & Friends		 Family-Friendly
		 Family & More
Architecture & Design		 Boutique
		 Design
		 Unique
Tradition & History		 Historic hotel
		 Auberge
Gastronomy & Culture		 Excellent Cuisine
Green & Sustainable		 Green Living
		 Sustainable Living
Types d'hôtel		 Aparthotel
		 Suitehotel

Les logos des groupes thématiques identifient non pas la catégorie de spécialisation elle-même, mais le groupe de spécialisation auquel la catégorie appartient. Ces logos peuvent être utilisés seuls ou en complément par les établissements distingués.

Un établissement distingué dans l'une des catégories de spécialisation peut utiliser les symboles selon différentes combinaisons. L'exemple suivant porte sur un hôtel 3 étoiles distingué dans les catégories de spécialisation Hiking, Biking et Wellness & Spa.

Variante 1:
(marque de classification ou label d'affiliation + pictogrammes des catégories de spécialisation)




Variante 2:
(marque de classification ou label d'affiliation + groupes thématiques)




Annexe 2

Vue d'ensemble des marques figuratives

Hôtel (classé)



Serviced Apartments (classé)



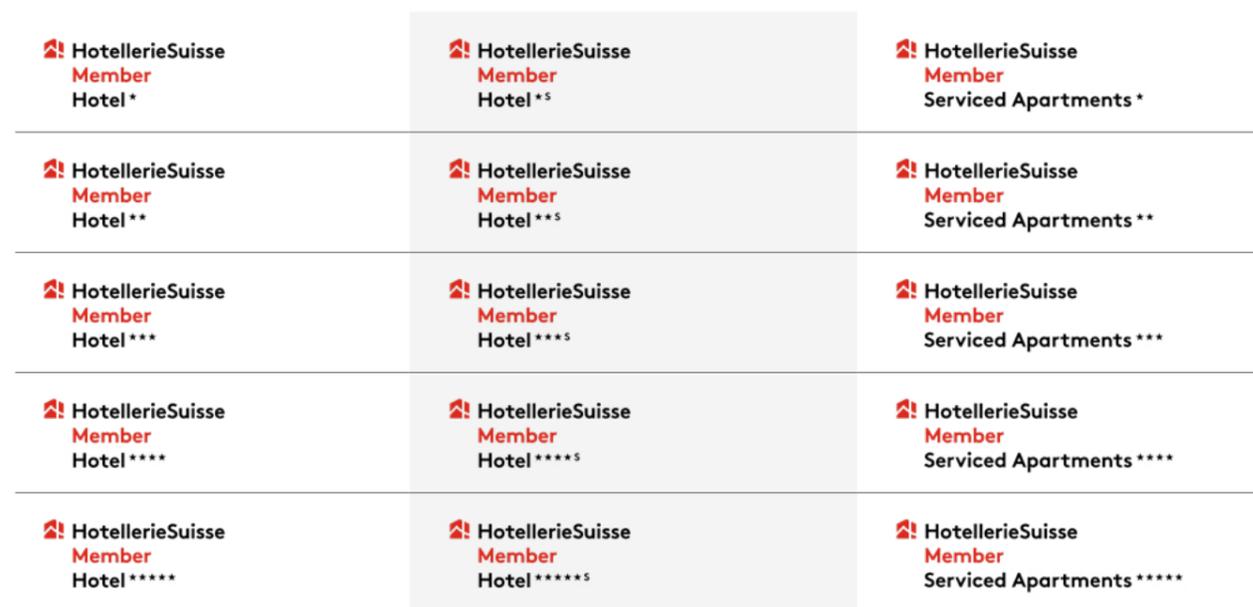
Swiss Lodge (classé)



Labels d'affiliation (établissements soumis à un contrôle de qualité)



Labels d'affiliation (établissements classés)



HotellerieSuisse recommande de compléter les marques de classification au moyen de l'image «classifié par HotellerieSuisse».

