

Biking

Catégorie de spécialisation



Introduction

Les catégories de spécialisation «Biking», «Hiking», «Snowsports» et «Golf» font partie de la thématique «Activity & Sport».

Activity & Sport

Ces catégories de spécialisation se distinguent par le fait que les activités qu'elles désignent peuvent s'effectuer en plein air, dans la nature. Il est donc important que les établissements d'hébergement concernés aient mis en place des **coopérations et partenariats** pour offrir à leurs hôtes un accès optimal à ces activités. Par ailleurs, les collaborateurs à la réception doivent pouvoir renseigner leur segment clients et **répondre aux besoins spécifiques** de ce dernier en dépassant le simple cadre des prestations hôtelières de base.

Biking

Les établissements d'hébergement avec la catégorie de spécialisation Biking couvrent ainsi tous les besoins des clients qui se déplacent en vélo ou en VTT. Ces établissements d'hébergement garantissent les exigences nécessaires selon le présent catalogue de critères.

Commercialisation

Les catégories de spécialisation servent à un positionnement ciblé de l'établissement d'hébergement. Une distinction permet d'accéder aux campagnes thématiques correspondantes de Suisse Tourisme. Retrouvez d'autres informations à ce sujet sur stnet.ch.

HotellerieSuisse indique dans l'annuaire professionnel de l'industrie hôtelière suisse les établissements d'hébergement ayant obtenu les distinctions correspondantes de la Classification suisse des hôtels.

Marque figurative



Domaine thématique



Procédure

Condition de base

Classification valable dans l'une des catégories d'hébergement suivantes d'HotellerieSuisse:

- Hôtel
- Swiss Lodge
- Serviced Apartments

Chaque établissement doit remplir les exigences minimales de la classification selon les critères de classification en vigueur de la catégorie de base correspondante d'HotellerieSuisse.

Condition préalable

Remplir toutes les exigences selon le présent catalogue de critères. Les critères sont répartis en:

1. Critères minimaux (obligatoire)
2. Critères optionnels (facultatif)
3. Nombre minimal de points (nombre total requis selon le tableau ci-dessous)

| | Nombre minimal de points | |
|---------------------|--------------------------|---------------------|
| | Hôtel / Swiss Lodge | Serviced Apartments |
| Critères minimaux | 13 | 11 |
| Critères optionnels | 15 | 15 |
| Total | 28 | 26 |

Les **critères minimaux** sont marqués d'un «M» dans le tableau des critères. Le nombre de points pour chaque critère minimal ou optionnel est également indiqué. Pour les critères reliés entre eux par une barre grise, une seule option peut être choisie (pas de cumul de points possible).

Les explications disponibles pour l'interprétation des critères sont indiquées dans le texte de la norme correspondante et détaillées dans la section correspondante.

Demande

La demande de catégories de spécialisation s'effectue dans le cadre de la **procédure de classification ordinaire** (vérification de la catégorie de base tous les 3 ans) et fait partie intégrante de la préparation obligatoire à la procédure de classification, qui doit être traitée de manière entièrement numérique.

Une demande extraordinaire de catégories de spécialisation est possible, mais peut entraîner des frais conformément aux règlements de la Classification suisse des hôtels (cf. Règlement sur la Classification suisse des hôtels et l'utilisation des marques de garantie afférentes – Annexe 5: Emoluments).

Autres

Décision

Les auditeurs de la Classification suisse des hôtels (pool national d'auditeurs) prennent la décision concernant la demande, sur mandat d'HotellerieSuisse. Un délai de recours est accordé à partir de la communication de la décision. L'éventuel recours est traité par l'Instance de recours indépendante.

Dispositions transitoires

Quiconque utilise à juste titre une marque de garantie ou une marque individuelle sur la base d'une version antérieurement valable du catalogue de critères et qui n'est plus attribuée dans la version révisée, sous des conditions modifiées ou avec une nouvelle image de marque, reste autorisé à continuer d'utiliser l'ancienne marque jusqu'à la fin d'une procédure de classification effectuée selon le nouveau règlement.

Enregistrement de la marque

La marque figurative pour la catégorie de spécialisation Biking est enregistrée auprès de l'Institut Fédéral de la Propriété Intellectuelle sous les numéros de référence / de demande suivants: 531'261.

Critères

| Domaine | No. | Critère | Points | Critère minimum | |
|-----------------------------|-----|---|--------|--------------------------|-----------------------------|
| | | | | Hôtel/ Swiss Lodge | Serviced Apart- ments |
| Informations et partenariat | 1 | <p>Coopérations, partenariats</p> <p>Dans les domaines suivants, l'hébergement travaille avec un partenaire et peut justifier de cette coopération:</p> <ul style="list-style-type: none"> - excursions (offre d'excursions guidées ou de cours proposés par un partenaire) - réparations - location de vélos et de VTT <p>L'hébergement peut aussi fournir directement ces prestations, soit intégralement soit en partie. (voir aussi les explications complémentaires)</p> | 1 | M | M |
| | 2 | <p>Informations des clients</p> <p>L'hôtelier et les réceptionnistes peuvent fournir à tout moment des informations sur la coopération et les prestations prévues (cf. critère 1), ainsi que sur les sujets suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sécurité - météo du jour et prévisions météorologiques pour les prochains jours - cartes, excursions et itinéraire - transports publics (horaires d'arrivée et de départ, ainsi que transport des bagages) et chemins de fer de montagne <p>(voir aussi les explications complémentaires)</p> | 1 | M | M |
| | 3 | <p>Garantie d'information (avant l'arrivée et pendant le séjour)</p> <p>L'hébergement assure la communication interne et externe, et garantit que toutes les prestations relatives à cette catégorie de spécialisation soient connues des clients et des collaborateurs, et il</p> <ul style="list-style-type: none"> - dispose à ce sujet d'un guide (ou d'un concept, d'un processus, etc.) qui englobe les points précédents (critères 1 et 2) - publie également sur son site Internet les prestations spécifiques pour les vélos et VTT ainsi que les prestations destinées aux clients | 1 | M | M |
| Infrastructures | 4 | <p>Local à vélos séparé et fermant à clé</p> <p>Pour l'entreposage des vélos et VTT, l'hébergement dispose, dans son enceinte, d'un local fermant à clé et accessible uniquement aux clients autorisés et aux collaborateurs.</p> | 1 | M | M |
| | 5 | <p>Aménagement adapté du local à vélos</p> <p>Le local à vélos est aménagé de façon appropriée et dispose au moins</p> <ul style="list-style-type: none"> - de 20 m² de surface - de range-vélos suspendus ou au sol en nombre suffisant - de lumière et de prises électriques pour recharger les vélos et VTT électriques (hors câblage) <p>(voir aussi les explications complémentaires)</p> | 1 | M | M |
| | 6 | <p>Emplacement de nettoyage des vélos</p> <p>Un endroit réservé au nettoyage des vélos et VTT est disponible dans l'enceinte de l'hébergement (dans l'idéal, directement à côté du local à vélos). Cet emplacement ou cet espace est équipé</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'un tuyau d'eau doté d'un embout pulvérisateur, avec une pression d'eau suffisante, et - d'un kit de nettoyage (éponge, chiffons, brosses, lubrifiant, etc.) | 1 | M | M |

| Domaine | No. | Critère | Points | Critère minimum | |
|-----------------------------|-----|--|--------|--------------------------|-----------------------------|
| | | | | Hôtel/ Swiss Lodge | Serviced Apart- ments |
| Infra- struc- tures | 7 | Accès au local à vélos et à l'emplacement de nettoyage Le local à vélos et l'emplacement de nettoyage des vélos et VTT sont facilement accessibles avec un vélo ou un VTT, par exemple, sans devoir passer par un escalier. Leur bonne accessibilité doit donc également être garantie aux enfants et personnes âgées. Cette accessibilité ne doit pas être assurée par des rampes provisoires. | 1 | M | M |
| | 8 | Kit d'outils pour la maintenance et les petites réparations Un kit d'outils pour l'entretien et la réparation des vélos et VTT est en permanence à la disposition des clients dans le local à vélos ou au niveau de l'emplacement de nettoyage. Ce kit est complet. (voir aussi les explications complémentaires) | 1 | M | M |
| Restau- ration | 9 | Horaires de repas adaptés aux besoins de la clientèle L'hébergement adapte sur demande ses horaires de services pour le petit-déjeuner et le repas du soir (excursion commençante tôt ou finissant tard). Les clients peuvent adresser leurs demandes avant leur arrivée ou pendant leur séjour, à condition de respecter un délai minimum de 24 heures. Dans des cas exceptionnels (voir aussi les explications en annexe), le critère 9 peut être rempli via le critère 11. (voir aussi les explications complémentaires) | 1 | M | - |
| | 10 | Offre de petit-déjeuner diversifiée L'hébergement propose un petit-déjeuner copieux et équilibré. (voir aussi les explications complémentaires) | 1 | M | - |
| | 11 | Panier-repas sur demande L'hébergement propose sur demande des paniers-repas pour le petit-déjeuner, le repas de midi et le repas du soir. L'hébergement propose un panier-repas équilibré correspondant au repas en question ; l'offre est toutefois libre et peut également comporter des mets et boissons exclusivement froids. Cette offre doit également être assurée par les établissements d'hébergement «Garni (Hôtel/Swiss Lodge)» et les Serviced Apartments. | 1 | M | M |
| Services | 12 | Service de lavage et de séchage du linge L'hébergement garantit que le linge et les chaussures déposés par les clients avant 18h00 sont à nouveau secs le lendemain matin. (voir aussi les explications complémentaires) | 1 | M | M |
| | 13 | Douche le jour du départ L'hébergement garantit que les cyclistes peuvent prendre une douche avant leur départ s'ils le souhaitent. Cette prestation peut également passer par la location d'une chambre en journée. | 1 | M | M |
| Critères option- nels | 14 | Vente de petit matériel à l'hébergement Un choix de consommables, par exemple des chambres à air, des outils de réparation de la chambre à air, du lubrifiant pour la chaîne, etc. est proposée à la vente par l'hébergement. | 5 | - | - |
| | 15 | Boutique de vélos dans l'hébergement ou sur le site de l'hébergement Le point de vente de vélos et VTT est situé au sein de l'hébergement ou dans des locaux séparés de l'établissement, voire dans une zone différente sur le site de l'hébergement, et il est tenu par du personnel compétent. (voir aussi les explications complémentaires) | 7 | - | - |

| Domaine | No. | Critère | Points | Critère minimum | |
|---------------------|------|--|--------|--------------------------|-----------------------------|
| | | | | Hôtel/ Swiss Lodge | Serviced Apart- ments |
| Critères optionnels | 16 | Appareils GPS à disposition Des GPS peuvent être fournis sur demande pour des excursions. Ces appareils font l'objet d'une maintenance régulière, ils sont opérationnels et programmés pour les circuits locaux. | 5 | - | - |
| | 17 | Carte virtuelle d'itinéraires sur le site Internet de l'hébergement L'hébergement propose un planificateur virtuel d'itinéraires/une carte virtuelle de circuits en vélo sur son site Internet. | 5 | - | - |
| | 18 | Offre d'excursions guidées Des excursions sont proposées soit par l'hôtelier, soit par les employés (conformément au critère 15, les employés de la boutique de vélos sont considérés comme employés de l'hébergement). Possibilité de cumuler les points avec critère minimum 1. | 5 | - | - |
| | 19 | Service de navette pour les vélos et les bagages sur demande L'hébergement propose, sur demande, d'aller chercher les bagages et les vélos/VTT à la gare, ou de les y acheminer. | 5 | - | - |
| | 20 | Transfert de vélos et de bagages sur demande L'hébergement propose, sur demande, d'aller chercher les bagages et les vélos/VTT à la dernière station ou de les déposer à la prochaine station. | 10 | - | - |
| Critères optionnels | 21.1 | Offre(s) de wellness et de détente L'hébergement propose 1 possibilité de wellness et de détente. - conformément au critère «hôtel» no 221 – massages - conformément au critère «hôtel» no 223 – baignoire balnéo - conformément au critère «hôtel» no 224 – sauna - conformément au critère «hôtel» no 226 – espace balnéo/Kneipp | 2 | - | - |
| | 21.2 | Offre(s) de wellness et de détente L'hébergement propose 2 possibilités de wellness et de détente. | 4 | - | - |
| | 21.3 | Offre(s) de wellness et de détente L'hébergement propose 3 ou toutes les possibilités de wellness et de détente. | 6 | - | - |
| Critères optionnels | 22.1 | Piscine L'hébergement dispose 1 offre de baignade - conformément au critère «hôtel» no 228 – Piscine (extérieure/étang de baignade) - conformément au critère «hôtel» no 229 – Piscine (intérieure) | 5 | - | - |
| | 22.2 | Piscine L'hébergement dispose 2 offres de baignade. | 10 | - | - |
| Critères optionnels | 23 | Station de recharge pour vélos/VTT à assistance électrique En plus d'une prise électrique, le local à vélos est équipé d'une station de recharge installée par un professionnel. | 2 | - | - |
| | 24 | Autres aménagements du local à vélos Outre les possibilités d'entreposage, le local à vélos est également équipé - d'un établi et/ou - d'un support de montage. | 5 | - | - |

Explication des critères

Critère 1

L'hébergement peut fournir tout ou partie des prestations spécifiées dans le cadre du critère 1. Cela exige toutefois que

- (offre d'excursion) l'hébergement et/ou un collaborateur de l'établissement connaît les itinéraires et/ou chemins, qu'il dispose de l'expérience requise pour diriger de telles excursions et qu'il puisse assumer la responsabilité des clients qui y participent.
- (réparations) l'hébergement et/ou un collaborateur compétent peut effectuer de grosses réparations sur des vélos/VTT qui dépassent le cadre de la maintenance et des petites réparations, ces travaux étant effectués de façon professionnelle et pendant les horaires d'ouverture habituelle des magasins de sport.
- (location de vélos/VTT) des vélos/VTT entretenus et en parfait état de fonctionnement sont disponibles dans au moins trois tailles de cadres différentes (avec ou sans frais). Le nombre requis de vélos/VTT n'est pas spécifié, mais il doit être adapté à la taille de l'hébergement (nombre de chambres) et à la part que représente ce segment de clientèle.

Si l'hébergement est situé dans une localité dans laquelle la clientèle n'est manifestement que de passage (par exemple pour des circuits à vélos/VTT), l'établissement n'est pas obligé de proposer une offre d'excursion guidée.

Critère 2

Les collaborateurs

- (sécurité, cartes et circuit) peuvent fournir des informations sur le degré de difficulté des itinéraires et chemins pour cette destination, ou pour la suite de l'itinéraire à l'aide de cartes.
- (sécurité) réagissent toujours de façon appropriée en cas d'accident si l'hébergement est informé d'un accident par un client ou par un guide – en prenant les mesures adaptées. Si nécessaire, l'équipement d'urgence disponible dans les hébergements classés est complété.
- (météo) connaissent les prévisions météorologiques locales actuelles et celles pour les prochains jours.
- (transport et moyens de transport publics) connaissent les possibilités, les horaires et les prix des moyens des transports publics, des chemins de fer de montagne, ainsi que les services proposés pour l'acheminement des bagages.

Outre la mise à disposition d'un minimum de cartes imprimées, nous recommandons de proposer également des cartes numériques sur le site Internet de l'hébergement (voir aussi le critère optionnel no 17), ainsi qu'un GPS (voir aussi le critère optionnel no 16).

Critère 5

Le local à vélos peut être combiné avec le local à ski (ou avec une autre salle abritant des équipements sportifs). Dans ce cas, le local doit disposer d'au moins 20 m² de plus exclusivement pour les range-vélos. En dehors de ces cas, le local à vélos ne peut pas servir à d'autres usages (p. ex. au stockage du mobilier).

La surface minimale de 20 m² n'est pas suffisante s'il apparaît que, compte tenu de la taille de l'hébergement (nombre de chambres) et de la proportion de clients disposant de vélos ou de VTT, il n'est vraisemblablement pas possible de les entreposer systématiquement sur les range-vélos suspendus ou au sol.

En plus de prises simples pour les vélos/VTT à assistance électrique, il est recommandé de mettre une station de recharge à la disposition de la clientèle (voir aussi le critère optionnel no 23).

Critère 8

Le kit d'outillage pour l'entretien et les petites réparations comporte au minimum les outils et dispositifs suivants:

- kit anti-crevaison
- démonte-pneu
- serre-câbles et coupe-câble

- pompe à pieds ou compresseur
- set complet de clés Allen
- lot complet de clés anglaises
- lot complet de clés Torx
- set de tournevis plats
- set de tournevis cruciformes
- pince

Outre le kit d'outillage, il est recommandé de mettre un établi ou un support de montage à la disposition de la clientèle (voir aussi le critère optionnel no 24).

Critère 9

Dans les cas suivants, ce critère peut être rempli sous la forme d'un panier-repas (voir aussi le critère minimum no 11):

- le petit-déjeuner est demandé avant 6h00, ou 1 heure avant le début habituel du service
- le repas du soir est demandé après 22h00, ou 1 heure après la fin habituelle du service
- les clients communiquent les horaires de repas souhaités moins de 24 heures à l'avance.

Critère 10

Conformément aux exigences de la classification de base, tous les hôtels 2 à 5 étoiles proposent l'offre minimum requise.

Pour les établissements d'hébergement Swiss Lodge et 1 étoile (hôtel), le petit-déjeuner doit comporter au minimum les produits suivants:

- boissons chaudes (café/thé/boissons lactées)
- jus de fruits (une offre minimum)
- fruits/salade de fruits
- pain/petits pains (au choix)
- beurre, confiture, miel
- charcuterie et fromages
- céréales (deux offres minimum)

(tous les établissements d'hébergement Serviced Apartments garantissent le critère 11)

Critère 12

Ces prestations peuvent également être fournies en self-service lorsque les locaux requis sont accessibles, que les appareils sont utilisables par tous et que les produits nécessaires sont à disposition (lessive en poudre, etc.).

Il convient en particulier de permettre le séchage du linge en fournissant au minimum des casiers, du papier journal (pour les chaussures), des crochets à vêtements, des cordes et/ou étendoirs à linge dans un local chauffé ou équipé d'un déshumidificateur.

Critère 15

Un petit choix de produits de consommation courante proposé à la réception ou dans un distributeur automatique (similaire à un distributeur de boissons mais avec divers produits) n'est pas considéré comme une boutique. Une boutique est un espace clairement délimité, voire séparé, qui est tenu par du personnel spécialisé et qui vend une part prépondérante d'articles et/ou de services qui peuvent être associés à la pratique du vélo et du VTT.

Mentions légales

Mars 2023

Éditrice

HotellerieSuisse, Berne

Langues

Allemand, français,
italien

HotellerieSuisse
Monbijoustrasse 130
Case postale
CH-3001 Berne

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

