

# Snowsports

## 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.

### Snowsports

Les établissements d'hébergement avec la catégorie de spécialisation Snowsports proposent à leurs hôtes des prestations spécifiques liées **au ski, au snowboard** ou **au ski de fond** et sont situés à proximité des pistes ou proposent une navette vers les pistes. 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 [www.stnet.ch](http://www.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   | 14                       | 12                  |
| Critères optionnels | 18                       | 18                  |
| <b>Total</b>        | <b>32</b>                | <b>30</b>           |

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 Snowsports est enregistrée auprès de l'Institut Fédéral de la Propriété Intellectuelle sous les numéros de référence / de demande suivants: 08969/2022.

# Critères

| Domaine                     | No. | Critère  | Points | Critère minimum          |                             |
|-----------------------------|-----|--|--------|--------------------------|-----------------------------|
|                             |     |  |        | Hôtel/<br>Swiss<br>Lodge | Serviced<br>Apart-<br>ments |
| Informations et partenariat | 1   | <b>Coopérations, partenariats</b><br>L'hébergement dispose de partenariats qu'il est en mesure de justifier avec: <ul style="list-style-type: none"> <li>– un téléphérique (vente de billets/ abonnements à l'hébergement)</li> <li>– une école de ski (réservations – privées ou en groupe – à l'hébergement)</li> <li>– une école d'alpinisme pour les randonnées à ski et snowboard (remplace ou complète la coopération avec l'école de ski)</li> <li>– un commerce spécialisé adéquat (vente/location d'équipements tels que souliers, bâtons, sacs à dos, vêtements de pluie, etc.) (voir aussi les explications complémentaires)</li> </ul> | 1      | M                        | M                           |
|                             | 2   | <b>Informations des clients</b><br>L'hébergement/les réceptionnistes sont en mesure de fournir à tout moment et avec compétence des informations sur les partenariats et leurs offres (voir critère 1) ainsi que sur les points suivants: <ul style="list-style-type: none"> <li>– comportement lors d'accidents</li> <li>– météo actuelle et prévisions météorologiques</li> <li>– pistes de ski et état des pistes (conditions d'enneigement)</li> <li>– restaurants sur/en bordure de piste</li> </ul>  | 1      | M                        | M                           |
|                             | 3   | <b>Garantie d'information (avant l'arrivée et pendant le séjour)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Pour les informations sur place, l'hébergement dispose d'un guide (ou concept, processus, etc.) qui englobe les points susmentionnés (critères 1 et 2).</li> <li>– Pour les informations précédant l'arrivée, l'hébergement garantit que les clients peuvent s'informer via Internet (informations conformément aux critères 1, 2 et 4).</li> <li>– Le guide (ou concept, processus, etc.) doit obligatoirement comporter les mesures requises en cas d'urgence/accident.</li> </ul>   | 1      | M                        | M                           |
|                             | 4   | <b>Situation de l'hébergement</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– L'hébergement se trouve sur un domaine skiable ou un domaine de ski de fond.</li> <li>– La station inférieure des remontées mécaniques/pistes de ski de fond est accessible en 20 minutes avec la navette. (voir aussi les explications complémentaires)</li> </ul>   | 1      | M                        | M                           |
| Infrastructures             | 5   | <b>Local de skis/snowboard et ski de fond</b><br>L'hébergement dispose d'un local séparé servant uniquement à l'entreposage de skis et de souliers de ski (et/ou de ski de fond, snowboards, etc.). Ce local est fermé à clé et accessible uniquement aux personnes autorisées (skieurs/snowboardeurs et collaborateurs de l'hébergement). (voir aussi les explications complémentaires)   | 1      | M                        | M                           |
|                             | 6   | <b>Local d'équipements de ski/snowboard et ski de fond</b><br>Le local est équipé de manière adéquate et comprend des systèmes d'accrochage et/ou de support pour skis/snowboards ou des systèmes équivalents pour le ski de fond et les souliers. Ce local est chauffé.   | 1      | M                        | M                           |
|                             | 7   | <b>Accès au local de skis/snowboards et skis de fond</b><br>Le local est aisément accessible aux personnes transportant leur équipement, y compris les enfants et les personnes âgées.   | 1      | M                        | M                           |

| Domaine                     | No. | Critère  | Points | Critère minimum          |                             |
|-----------------------------|-----|--|--------|--------------------------|-----------------------------|
|                             |     |  |        | Hôtel/<br>Swiss<br>Lodge | Serviced<br>Apart-<br>ments |
| Infra-<br>struc-<br>tures   | 8   | <b>Kits de fartage et de réparation</b><br>Le local est muni d'un kit professionnel pour le fartage ou les réparations simples de l'équipement sportif (voir critère 5).   | 1      | M                        | M                           |
|                             | 9   | <b>Zone de rencontre</b><br>L'hébergement dispose:<br>– d'un restaurant ou au moins<br>– d'une zone de séjour avec service boissons (dans le cas d'un établissement d'hébergement «Garni»)   | 1      | M                        | M                           |
| Restau-<br>ration           | 10  | <b>Horaires de repas adaptés aux besoins de la clientèle</b><br>L'hébergement adapte sur demande ses horaires de service pour ses clients pratiquant les sports d'hiver (lors de compétitions ou de retours tardifs).<br>(voir aussi les explications complémentaires)   | 1      | M                        |                             |
|                             | 11  | <b>Offre de petit-déjeuner diversifiée</b><br>Conformément aux exigences de la classification de base, tous les hôtels 2 à 5 étoiles proposent l'offre minimum requise.<br><br>Les établissements d'hébergement Swiss Lodge ainsi que les hôtels 1 étoile doivent proposer l'offre de petit-déjeuner minimum suivante:<br>– boissons chaudes (café/thé/boissons lactées)<br>– jus de fruits (une offre minimum)<br>– fruits/salade de fruits<br>– pain/petits pains (au choix)<br>– beurre, confiture, miel<br>– charcuterie et fromages<br>– céréales (deux offres minimum) | 1      | M                        |                             |
|                             | 12  | <b>Panier-repas sur demande</b><br>Sur demande, l'hébergement propose aux clients des paniers-repas pour le petit-déjeuner, le repas de midi et le repas du soir.<br><br>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.<br><br>Cette offre doit également être assurée par les établissements d'hébergement «Garni» et les Serviced Apartments.  | 1      | M                        | M                           |
| Services                    | 13  | <b>Service de blanchisserie</b><br>L'hébergement garantit que le linge qui lui est confié jusqu'à 18h00 sera remis à disposition des clients le lendemain matin (sec mais non repassé).<br>(voir aussi les explications complémentaires)   | 1      | M                        | M                           |
|                             | 14  | <b>Douche le jour du départ</b><br>L'hébergement garantit que les clients 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<br>option-<br>nels | 15  | <b>Présence d'un ski shop dans l'hébergement / sur le site de l'hébergement</b><br>Ce point de vente spécialisé est situé au sein de l'hébergement ou dans des locaux séparés, voire dans une zone différente sur le site de l'hébergement et il est géré par un personnel compétent. Ce ski shop propose tout particulièrement des vêtements et des équipements de sports d'hiver.  | 3      |                          |                             |



| Domaine             | No.  | Critère   | Points | Critère minimum          |                             |
|---------------------|------|---|--------|--------------------------|-----------------------------|
|                     |      |   |        | Hôtel/<br>Swiss<br>Lodge | Serviced<br>Apart-<br>ments |
| Critères optionnels | 16   | <b>Appareils GPS avalanches à disposition</b><br>Des GPS utilisables lors d'accidents/accidents d'avalanche peuvent être fournis sur demande. Ces appareils font l'objet d'une maintenance régulière et sont opérationnels.   | 2      |                          |                             |
|                     | 17   | <b>Carte virtuelle de ski/ski de fond sur le site Internet de l'hébergement</b><br>L'hébergement propose une carte virtuelle de la région et des pistes de ski sur son site Internet (des applications remplissent ces critères).   | 1      |                          |                             |
|                     | 18   | <b>Offre de cours de ski</b><br>L'hébergement est doté de sa propre école de ski. Cette offre peut également être proposée par des partenaires externes (externalisation) si le client peut organiser, réserver et payer «tout-en-un» par le biais hébergement.   | 5      |                          |                             |
| Critères optionnels | 19.1 | <b>Offre(s) de wellness et de détente</b><br>L'hébergement propose 1 possibilité de wellness et de détente.<br>– conformément au critère «hôtel» no 221 – massages<br>– conformément au critère «hôtel» no 223 – baignoire balnéo<br>– conformément au critère «hôtel» no 224 – sauna<br>– conformément au critère «hôtel» no 226 – espace balnéo/Kneipp  | 2      |                          |                             |
|                     | 19.2 | <b>Offre(s) de wellness et de détente</b><br>L'hébergement propose 2 possibilités de wellness et de détente.  | 4      |                          |                             |
|                     | 19.3 | <b>Offre(s) de wellness et de détente</b><br>L'hébergement propose 3 ou toutes les possibilités de wellness et de détente.  | 6      |                          |                             |
| Critères optionnels | 20.1 | <b>Piscine</b><br>L'hébergement dispose 1 offre de baignade<br>– conformément au critère «hôtel» no 228 – Piscine (extérieure/étang de baignade)<br>– conformément au critère «hôtel» no 229 – Piscine (intérieure)   | 5      |                          |                             |
|                     | 20.2 | <b>Piscine</b><br>L'hébergement dispose 2 offres de baignade.   | 10     |                          |                             |
| Critères optionnels | 21   | <b>Activités fixes et programme culturel (programme pour non-skieurs)</b><br>L'hébergement propose un programme journalier intéressant avec diverses activités (sport et/ou culture) qui s'adresse en premier lieu aux clients non actifs accompagnant les pratiquants de sports d'hiver. Cette offre est portée à la connaissance du client à tout moment (par le biais d'informations dans la chambre, d'un affichage dans l'hébergement, etc.) | 2      |                          |                             |
| Critères optionnels | 22   | <b>Transport de bagages</b><br>L'hébergement garantit le transport de bagages à tout moment à l'arrivée et au départ.   | 3      |                          |                             |
|                     | 23   | <b>Service de navette</b><br>Sur demande, l'hébergement propose un service de navettes pour les personnes et les bagages depuis/vers l'hébergement à tout moment.   | 5      |                          |                             |
| Critères optionnels | 24   | <b>Remontées mécaniques privées</b><br>L'hébergement dispose de remontées mécaniques propres (il peut également s'agir d'un simple remonte-pente pour enfants) directement reliées au site de l'hébergement.  | 10     |                          |                             |

| Domaine             | No.  | Critère  | Points | Critère minimum          |                             |
|---------------------|------|--|--------|--------------------------|-----------------------------|
|                     |      |  |        | Hôtel/<br>Swiss<br>Lodge | Serviced<br>Apart-<br>ments |
| Critères optionnels | 25   | <b>Pantoufles</b><br>L'hébergement fournit des pantoufles aux clients.   | 1      |                          |                             |
|                     | 26   | <b>Accès aux pistes (ski-in – ski-out)</b><br>L'hébergement bénéficie d'une situation «ski-in – ski-out» (la station inférieure peut être rejointe à ski et sans effort directement depuis l'hébergement).   | 10     |                          |                             |
|                     | 27   | <b>Café et gâteaux</b><br>L'hébergement propose chaque jour en fin d'après-midi café, thé et gâteaux dans un cadre agréable.   | 5      |                          |                             |
|                     | 28   | <b>Après-ski</b><br>L'hébergement dispose d'un bar après-ski qui peut être fréquenté avec l'équipement de ski et qui privilégie les clients de l'hébergement.<br><br>Le bar après-ski peut se trouver sur le domaine skiable à proprement parler lorsque celui-ci est géré par l'hébergement et qu'il privilégie les clients de l'hébergement (p. ex. avec la réservation ou la remise de bons de boissons). | 3      |                          |                             |
| Critères optionnels | 29.1 | <b>Autres équipements de sports d'hiver</b><br>Outre le ski, le snowboard et le ski de fond, l'hébergement propose 1 autre article de sport directement disponible:<br>– luges<br>– raquettes à neige<br>– autres types d'articles de sports d'hiver   | 3      |                          |                             |
|                     | 29.2 | <b>Autres équipements de sports d'hiver</b><br>Outre le ski, le snowboard et le ski de fond, l'hébergement propose 2 ou plus d'autres articles de sport directement disponibles.   | 6      |                          |                             |



# Explication des critères

## Critère 1

L'hébergement communique par le biais de son site Internet toutes les offres liées aux partenariats et destinées aux clients ainsi que les informations concernant l'accès aux pistes de ski depuis l'hébergement.

**Un partenariat avec un téléphérique** signifie que l'hébergement connaît l'offre, les disponibilités et les prix du téléphérique, peut organiser la vente de billets ou d'abonnements sur demande et en précommande, et les fournir au client à la réception de l'hébergement. Le client peut en outre s'acquitter de cette prestation par le biais de l'hébergement.

**Un partenariat avec une école de ski** signifie que l'hébergement connaît l'offre, la disponibilité et les prix de l'école de ski, et peut ainsi organiser la vente de places (en groupes ou en cours privés) pour l'école de ski si le client le souhaite, et l'en informer à la réception de l'hébergement. Le client peut en outre s'acquitter de cette prestation par le biais de l'hébergement.

**Un partenariat avec un commerce spécialisé** signifie que l'hébergement entretient une relation commerciale active avec le commerce spécialisé et connaît ainsi les personnes responsables, les horaires d'ouverture ainsi que la palette d'offres.

## Critère 4

«Station inférieure des remontées mécaniques / piste de ski de fond est accessible en 20 minutes» signifie que l'hébergement

- propose une navette privée lorsqu'il ne se trouve pas directement dans la destination
- a recours à une solution sur place (station de départ aisément accessible à pied)
- ou jouit d'une situation conformément au critère 26

## Critère 5

Le local séparé peut avoir une fonction combinée (par exemple avec un local à vélos), lorsque ce local est uniquement utilisé à une fin bien précise (sports de neige en hiver, vélo pour toutes les autres saisons).

## Critère 10

Les clients peuvent communiquer leurs requêtes avant leur arrivée ou durant leur séjour. Lorsque leurs requêtes sont communiquées moins de 24 heures à l'avance, l'hôtelier est en droit de fournir la prestation conformément au critère minimum 12.

Pour les établissements d'hébergement «Garni», seuls les horaires du petit-déjeuner doivent être flexibles.

## Critère 13

Cette prestation peut également être fournie 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.).

Les possibilités de séchage sont toutefois garantis avec l'option «self-service» et garantissent tout particulièrement le séchage de chaussures.

## Impressum

Mars 2023

## Editeur

HotellerieSuisse, Berne

## Langues

Allemand, français,  
italien

HotellerieSuisse  
Monbijoustrasse 130  
Case postale  
CH-3001 Berne

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

