

Wellness

Catégorie de spécialisation



Introduction

Les catégories de spécialisation «Wellness», «Wellness & Spa», «Medical Wellness» et «Medical Wellness & Spa» font partie de la thématique «Wellness & Wellbeing».

Les établissements d'hébergement avec la catégorie de spécialisation **Wellness** offrent à leurs hôtes des infrastructures et des services complets de Wellness. Les prestations s'orientent ici selon les lignes directrices qui ont été définies pour la classification des hôtels.

- Le terme «Wellness» est composé de Wellbeing et de Fitness/Happiness. On en déduit que le wellness doit contribuer à la sérénité, au bien-être et à une bonne condition physique. Ces objectifs sont atteints par une alimentation saine, une activité physique suffisante ainsi que par la détente et le respect de la nature.

La catégorie de spécialisation Wellness **se distingue** de Wellness & Spa notamment par le fait qu'il est nécessaire de disposer d'une installation de spa.

La catégorie de spécialisation Wellness **se distingue** en outre de Medical Wellness (ainsi que Medical Wellness & Spa) dans la mesure où les services proposés ne reposent pas sur une base médicale ou ne sont pas accompagnés par du personnel médical spécialisé.

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.

Marque figurative:



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.

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	15	14
Critères optionnels	15	15
Total	30	29

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).

Veillez noter que la demande ne sera pas prise en compte sans documentation:

- **Concept / philosophie de l'entreprise**
- **Offres de services**
- **Cartes de menus / boissons pour l'espace wellness**
- **Concept de nettoyage pour l'espace wellness**

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 Wellness est enregistrée auprès de l'Institut Fédéral de la Propriété Intellectuelle sous le numéro de référence / de demande suivant: 719'220.

Critères

Domaine	No.	Critère	Points	Critère minimum	
				Hôtel/ Swiss Lodge	Serviced Apart- ments
Héberge- ment	1	Service et prestations correspondant à un concept et /ou à une philosophie disponible sous forme écrite et annexée à la demande. (voir aussi les explications complémentaires)	1	M	M
	2	Publication de l'offre Wellness (quoi, qui, quand, prix) à jour et complète. Elle figure sur le site Internet de l'hébergement et est affichée dans les chambres/appartements. Elle mentionne également des règles relatives à l'accès (enfants/adolescents).	1	M	M
	3	Réservation des prestations Wellness possible en permanence avant et/ou pendant le séjour.	1	M	M
	4	Personne responsable du Wellness employée ou mandatée par l'hébergement, est présente pendant les heures d'ouverture au moins 5 jours par semaine et répondant aux exigences de formation requises. (voir aussi les explications complémentaires)	1	M	M
	5	Accès direct à l'espace wellness depuis les chambres/appartements existe sous forme de passage fermé et couvert destiné à la clientèle. (voir aussi les explications complémentaires)	1	M	M
	6	Signalétique adéquate et complète permettant à la clientèle de trouver à toute heure son chemin jusqu'à la zone wellness.	1	M	M
	7	Peignoir et pantoufles de bain à disposition de la clientèle wellness dans les chambres/appartements.	1	M	M
	8	L'offre de restauration est adaptée au concept et /ou à la philosophie Wellness et comprend au moins un choix de plats végétariens/végétaliens, un buffet de petit-déjeuner avec muesli, jus de fruits frais et plusieurs sortes de pain complet. Tous les plats sont préparés à base de produits frais et locaux/régionaux selon les possibilités.	1	M	
Zone wellness	9	Salle(s) de soins disponible(s). Elles disposent (selon l'offre de soins) d'un équipement professionnel, d'une taille adéquate, d'une lumière et d'une aération naturelles ou d'une bonne ventilation et d'un éclairage adapté. (voir aussi les explications complémentaires)	1	M	M
	10	Nombre de salles de soins correspondant au nombre de prestations proposées. (voir aussi les explications complémentaires)	1	M	M
Zone wellness	11	Au moins 4 soins Wellness Si critères 20, 22 et 26 sont présentes, critère 11 s'applique; dans tous les autres cas, critère 12 s'applique. (voir aussi les explications complémentaires)	1	(M)	(M)
	12	Au moins 8 soins Wellness Si critères 20, 22 et 26 sont présentes, critère 11 s'applique ; dans tous les autres cas, critère 12 s'applique. (voir aussi les explications complémentaires)	1	(M)	(M)

Domaine	No.	Critère	Points	Critère minimum	
				Hôtel/ Swiss Lodge	Serviced Apart- ments
Zone wellness	13	Programme de nettoyage espace wellness existe , est appliqué et signalé.	1	M	M
	14	Descriptions des soins avec indications relatives à la sécurité existent, sont affichées bien visiblement et comprennent si nécessaire des instructions d'urgence (bouton d'alarme, etc.).	1	M	M
	15	Soins Wellness dispensés par du personnel professionnel. (voir aussi les explications complémentaires)	1	M	M
Zone de repos	16	Offre de boissons dans la salle de repos séparée Un petit choix de boissons et de fruits est proposé dans la salle de repos (en libre-service ou servi). De l'eau est également disponible gratuitement (fontaine à eau, eau de source au robinet ou eau en bouteille).	1	M	M
Critères optionnels	17	Réception séparée et occupée disponible pour la zone wellness.	1		
	18	Salle de consultation supplémentaire et séparée disponible pour les consultations avec le personnel médical.	1		
	19	Zone vestiaire disponible et est équipée de casiers verrouillables et d'une douche avec eau chaude. Sa surface est adaptée aux prestations et à la taille de l'établissement. (voir aussi les explications complémentaires)	1		
	20	Zone sauna disponible. Sa surface est adaptée aux prestations et à la taille de l'établissement. Elle est équipée d'au moins trois autres installations de type sauna, bain de sudation ou whirlpool, d'une douche avec eau froide, d'un tuyau Kneipp et d'un pédiluve. (voir aussi les explications complémentaires)	1		
	21	Zone sauna étendue existe et est équipée d'au moins trois installations supplémentaires de type sauna, bain de sudation ou whirlpool. (voir aussi les explications complémentaires)	1		
	22	Piscine (intérieure) Surface de bassin d'au moins 40 m ² et eau chauffée.	1		
	23	Salle de gymnastique séparée disponible. Elle dispose (selon l'offre de soins) d'un équipement professionnel, d'une taille adéquate, d'une lumière et d'une aération naturelles ou d'une très bonne ventilation et d'un éclairage adapté. (voir aussi les explications complémentaires)	1		
	24	Salle de fitness disponible et est équipée d'au moins deux appareils de cardiotraining, deux appareils de musculation, d'un jeu de haltères et de tapis de fitness. Surface d'au moins 20 m ² , lumière et aération naturelles ou très bonne ventilation et éclairage adapté. (voir aussi les explications complémentaires)	1		
	25	Soins Medical Wellness dispensés par du personnel médical (voir aussi les explications complémentaires)	1		
26	Salle de repos séparée existe, est utilisée exclusivement pour le repos, présente une taille adaptée et est équipée d'un nombre adéquat de chaises longues. Des journaux et magazines y sont mis à disposition. Lumière et aération naturelles ou bonne ventilation et éclairage adapté. (voir aussi les explications complémentaires)	1			

Domaine	No.	Critère	Points	Critère minimum	
				Hôtel/ Swiss Lodge	Serviced Apart- ments
Critères optionnels	27	Zone de restauration séparée (bar, lounge, comptoir, etc.) disponible, dispose au moins d'un comptoir de bar et d'autres sièges avec tables. Les boissons et snacks sont servis à la clientèle ou sont mis à disposition des clients Spa sur le buffet ou autre moyen de distribution adapté à la pièce.	1		
	28	Douches à l'italienne (aménagement pour personnes à mobilité réduite) au moins 20 % des chambres/appartements.	5		
	29	Chambres/Appartements adaptées aux personnes à mobilité réduite au moins 3 % des chambres/appartements.	5		
	30	Chambres/Appartements adaptées aux personnes allergiques au moins deux chambres/appartements.	5		
Critères optionnels	31	WC adaptés aux personnes à mobilité réduite existent dans les zones publiques de l'hébergement et dans la zone wellness.	1		
	32	L'ensemble de l'établissement (intérieur et extérieur) est accessible en fauteuil roulant.	5		
Critères optionnels	33	Cuisine diététique assurée par un cuisinier ayant suivi une formation dans ce domaine.	5		
	34	Cuisine régionale Une part significative de l'offre de restauration se compose de mets régionaux/nationaux. Les produits proviennent en majorité de la région.	5		
	35	Informations concernant les activités culturelles locales sont disponibles à la réception et le personnel de la réception est en mesure de fournir des renseignements à ce sujet.	1		
	36	Salle de lecture/d'écriture (pièce séparée) disponible.	2		
	37	Bibliothèque (pièce séparée) disponible.	2		
	38	Coopération avec des prestataires de soins (p. ex. soins à domicile) L'hébergement coopère avec des prestataires de soins adaptés à sa clientèle et reconnus (soins sur demande) et en informe sa clientèle.	5		
	39	Labels écologiques L'établissement dispose d'une catégorie de spécialisation «Green Living» ou «Sustainable Living» d'HotellerieSuisse et/ou d'un label/certificat conformément au catalogue de critères.	5		
	40	Programme culturel dans l'hébergement disponible et est porté à la connaissance de la clientèle. Pendant la haute saison, un événement culturel (lecture par un auteur, vernissage, concert en club, etc.) a lieu au moins une fois par semaine dans l'hébergement.	5		
Critères optionnels	41.1	1 installation de loisirs intérieures disponible (p. ex. terrain de tennis, putting-green, mur d'escalade, badminton, curling).	2		
	41.2	2 de loisirs intérieures	4		
	41.3	3 de loisirs intérieures	6		
	41.4	4 installations de loisirs intérieures ou plus	8		

Domaine	No.	Critère	Points	Critère minimum	
				Hôtel/ Swiss Lodge	Serviced Apart- ments
Critères optionnels	42.1	1 installation de loisirs extérieures disponible (p. ex. terrain de tennis, terrain de golf, jeu d'échecs, jeu de moulin, piste de course).	2		
	42.2	2 installations de loisirs extérieures	4		
	42.3	3 installations de loisirs extérieures	6		
	42.4	4 installations de loisirs extérieures ou plus	8		
Critères optionnels	43	Location d'équipement de sport disponible (p. ex. skis, bateaux, vélos).	2		
	44	Programme complémentaire d'activités en groupe (extérieures ou intérieures) est proposé de manière systématique (plusieurs fois par semaine) et porté à la connaissance de la clientèle (p. ex. aérobic, yoga, danse).	5		
	45	Zone wellness ouverte au moins 12 heures par jour Accès garanti et horaires communiqués à la clientèle.	2		
	46	Lumière naturelle disponible dans 100 % des salles de repos et dans d'autres salles de séjour de la zone wellness.	2		
	47	Piscine (extérieure) / Étang de baignade La piscine extérieure est chauffée et la surface minimum du bassin est de 60 m ² . (Un étang de nage ou de baignade est un bassin artificiel destiné à la nage ou à la baignade dont l'eau n'est pas traitée au moyen de produits chimiques.)	5		
	48	Spa en cabine privée	5		
	49	Coiffeur disponible (dans des locaux séparés)	2		
	50	Soins de beauté supplémentaires disponibles (manucure/pédicure, peeling, etc.).	5		
	51	Solarium (ou équivalent) disponible (dans des locaux séparés).	2		
	52	Whirlpool disponible et peut accueillir au moins quatre personnes.	5		
	53	Zone de repos extérieure séparée disponible et est équipée de chaises longues, de tables d'appoint et de parasols. Elle est protégée des regards.	5		
Critères optionnels	54.1	1 prestation Wellness / Medical Wellness supplémentaire dans le nombre minimal requis par les critères 11/12.	3		
	54.2	2 prestations Wellness / Medical Wellness supplémentaires	6		
	54.3	3 prestations Wellness / Medical Wellness supplémentaires ou plus	9		

Explication des critères

Critère 1

«Service et prestations correspondant à un concept et/ou à une philosophie» signifie que

- le concept et/ou la philosophie sont perceptibles dans tout l'hébergement
- la clientèle en est informée sous une forme non définie

Critère 4

Formations possibles de la personne responsable:

- Manager en Wellness avec diplôme fédéral
- Gestionnaire Tourisme de santé et activité physique avec diplôme fédéral
- FH Lehrgang Akademische/r Spa Manager/in (titre autrichien)
- Master of International Business in Hotel, Resort and Spa Management
- MBA International Hospitality Management

Dans les petits établissements, lorsque la direction de l'hébergement assume seule cette responsabilité, ce point est évalué séparément.

Critère 5

Si la zone wellness est située dans un complexe hébergementier ou dans un parc hébergementier clos:

- il n'est pas obligatoire que toutes les chambres/appartements soient reliées à l'espace wellness par un passage fermé et couvert
- dans ce cas, l'hébergement doit toutefois garantir que la clientèle puisse se rendre à la zone wellness facilement et commodément même par mauvais temps.

Si la zone wellness est située en dehors de l'hébergement (p. ex. dans un hébergement voisin):

- la spécialisation ne peut être obtenue qu'à condition que le critère 5 soit également rempli et donc qu'une communication avec la zone extérieure à l'hébergement soit assurée par une construction
- si la zone wellness n'appartient pas à l'hébergement mais que les points ci-dessus sont satisfaits, la preuve de l'accès à l'installation par la clientèle doit être apportée par un contrat.

Critère 9

«Équipement professionnel» signifie

- que la salle de soins est équipée exclusivement pour le ou les soins qui y sont dispensés et n'a aucune autre affectation (chambre, salle pour groupes, entrepôt, etc.);
- qu'une utilisation polyvalente est possible à condition que les appareils nécessaires soient tous disponibles, mais qu'ils n'affectent les soins dispensés ni visuellement ni sur le plan de l'espace;
- que l'équipement (table de massage, etc.) correspond en tout temps aux attentes du personnel professionnel qui l'utilise ainsi que de la clientèle.

«Taille adéquate» signifie

- que le personnel professionnel peut s'y déplacer librement en tout temps et durant tous les soins;
- que l'esthétique de la pièce n'est pas dénaturée par des appareils et des instruments destinés aux soins;
- que la clientèle se sent bien dans la pièce.

Critère 10

«Nombre de salles de soins correspondant au nombre de prestations proposées» signifie que

- les prestations Wellness vendues sous forme de forfait spécial peuvent être proposées en permanence
- et donc que les soins réservés et confirmés avant le séjour peuvent être dispensés en tout temps.

Critère 11, Critère 12

Nombre de soins: Les soins supplémentaires se distinguent clairement des autres soins et n'en constituent donc pas une variante.

Un soin Medical Wellness classique peut également être considéré comme un soin Wellness. Un établissement Wellness peut donc proposer un ensemble de soins mixtes (Wellness et Medical Wellness). En revanche, l'inverse n'est pas possible.

Définition principale des soins Wellness ou Medical Wellness selon définition du catalogue de critères (voir l'introduction).

Orientations possibles des soins Wellness (liste non exhaustive)

- massages
- soins Ayurveda (divers)
- peelings (divers) et enveloppements (divers)
- bains de détente (divers)

Orientations possibles des soins Medical Wellness (liste non exhaustive)

- conseil diététique
- traitements physiothérapeutiques
- traitements Kneipp
- soins dermatologiques
- check-up et conseils préventifs
- Acupuncture

Critère 15

Formations possibles du personnel dispensant les conseils et les soins:

- diététicien(ne) diplômé(e)
- physiothérapeute diplômé(e)
- masseur/masseuse médical(e) (professionnel(le))
- instructeur/institutrice de training mental diplômé(e)
- conseiller/conseillère en substances vitales diplômé(e)
- Wellness trainer diplômé(e)
- instructeur/institutrice de fitness diplômé(e)

Critère 19

«Adaptée à la taille de l'établissement» signifie que même en cas d'occupation complète de la zone wellness, tous les clients disposent de suffisamment de place pour se changer et/ou ranger leurs vêtements et/ou leurs objets de valeur.

Critère 20, Critère 21

Pour la spécialisation, chaque pièce séparée est considérée comme une offre, même s'il s'agit en réalité de la même offre.

Exemples de types de sauna

- sauna bio
- tepidarium
- sauna finlandais

Exemples de bains de sudation

- laconium
- caldarium
- bain de vapeur
- hammam

Critère 23, Critère 24

La salle de gymnastique (critère 23) et la salle de fitness (critère 24) peuvent être acceptées sous forme combinée si les conditions ci-dessous sont satisfaites:

en plus des appareils de fitness et des équipements de gymnastique exigés, cette salle doit présenter un espace suffisant pour que plusieurs clients puissent réaliser en même temps des exercices de gymnastique. Cet espace doit être disponible sans déplacer les appareils de fitness fixes.

Critère 25

Formations possibles selon les explications relatives au critère 15 (identiques).

Critère 26

«Dispose d'une taille adaptée et est équipée d'un nombre adéquat de chaises longues» signifie

- que la clientèle des zones de sauna notamment dispose en tout temps de suffisamment de chaises longues, même en cas de fréquentation importante;
- que cette salle de repos est suffisamment vaste pour accueillir le nombre nécessaire de chaises longues sans que la clientèle s'y sente à l'étroit.

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)

