

# HOTELSTARS

DEUTSCHLAND • NIEDERLANDE • ÖSTERREICH • SCHWEDEN  
SCHWEIZ • TSCHECHIEN • UNGARN



## Catalogue des critères 2011–2015

**Critères/Normes**



# Sommaire



---

## Page

03	Indications
04	I. Bâtiments/locaux
06	II. Aménagement /équipements
15	III. Service
21	IV. Loisirs
23	V. Structure de l'offre
24	VI. Espace de conférence
26	VII. Nombre minimum de points
27	VIII. Barème d'évaluation

# Indications

Ci-après quelques indications pour faciliter la lecture du catalogue.

## A Méthodologie de la classification des hôtels

La classification des hôtels en Suisse évalue votre hôtel selon les trois axes suivants :

- 1 *Sécurité*
- 2 *Evaluation de l'état des infrastructures et des équipements*
- 3 *Critères/normes*

Pour pouvoir être répertorié, un établissement doit remplir toutes les exigences minimales correspondant à la catégorie visée, exigences qui s'articulent autour de ces trois axes.

## B Explications relatives au Catalogue de critères (critères/normes)

### 1 Critères minimaux

Un «M» affiché dans une colonne signifie que ce critère est l'une des conditions minimums à remplir pour être répertorié dans la catégorie visée.

### 2 Nombre minimum de points

En plus des critères minimaux à respecter, chaque établissement doit obtenir le nombre minimum de points correspondant à sa catégorie (voir page 27).

### 3 Calcul des points

L'établissement peut comptabiliser les points correspondant à chaque critère rempli, y compris les critères minimaux. Dans le cas des critères reliés par une barre grise, seule une option peut être choisie (il n'est donc pas possible de cumuler les points).

### 4 Catégorie Superior

Les établissements d'hébergement qui portent la mention «Superior» constituent le summum de leur catégorie, dans tous les domaines. Ils remportent le nombre minimum de points correspondant à la catégorie supérieure, sans avoir à remplir les critères minimaux de cette catégorie (voir page 27).

## 5 Dispositions concernant l'hôtel «garni»

Puisque ce type d'hôtel ne peut pas proposer sa propre restauration, les critères no 172 à 180 sont supprimés.

C'est pourquoi le nombre minimum de points requis est diminué de 20 dans toutes les catégories. Cette règle s'applique aussi au supplément Superior.

## C Dispositions transitoires

L'introduction de certains critères minimaux est soumise aux délais transitoires suivants:

### 1 Hôtels 1 et 2 étoiles

- Téléviseur dans chaque chambre (No 123)  
Délai jusqu'à la fin 2011
- Salle de bains dans chaque chambre (No 30)  
Délai jusqu'à la fin 2013

### 2 Catégories Superior

- QMS (système de management de la qualité) niveau 1 (1 étoile Superior à 3 étoiles Superior)  
Délai jusqu'à la fin 2011
- QMS niveau 2 (4 étoiles Superior)  
Délai jusqu'à la fin 2012
- QMS niveau 3 (5 étoiles Superior)  
– Délai jusqu'à la fin 2013

### 3 Validité des marques

L'établissement qui utilise légitimement une marque de garantie sur la base d'une version antérieure, valable, du règlement des marques de garantie, mais qui n'est plus attribuée dans la version révisée dudit règlement, ou qui est soumise à d'autres conditions ou conférée avec une nouvelle identité figurative, reste en droit d'utiliser l'ancienne marque de garantie pendant une année tout au plus suivant l'entrée en vigueur du nouveau règlement.

Domaine	N°	Critère	Points	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
<b>I. Bâtiments/locaux</b>									
Propreté/hygiène	1	Une propreté et une hygiène irréprochables sont requises pour toutes les catégories d'étoiles.	–	M	M	M	M	M	M
Etat des bâtiments	2	Tous les équipements et les installations fonctionnent, ils sont en bon état et il n'y a pas de blocage manifeste de rénovations et d'investissements.	–	M	M	M	M	M	M
Impression générale	3	L'hôtel répond de manière générale aux exigences ____	–	de base <sup>1</sup>	de base <sup>1</sup>	moyennes <sup>2</sup>	supérieures <sup>3</sup>	hautes <sup>4</sup>	les plus hautes <sup>5</sup>
Réception	4	Espace séparé. Espace indépendant et fonctionnel. Une table ou un secrétaire peut faire l'affaire.	1	M	M	M			
	5	Réception séparée et indépendante.	3				M	M	M
Chambres	6	Surface minimale (WC/bain compris) $\geq 14 \text{ m}^2$ <sup>6</sup>	10						
	7	Surface minimale (WC/bain compris) $\geq 18 \text{ m}^2$ <sup>6</sup>	15						
	8	Surface minimale (WC/bain compris) $\geq 22 \text{ m}^2$ <sup>6</sup>	20						
	9	Surface minimale (WC/bain compris) $\geq 30 \text{ m}^2$ <sup>6</sup>	25						
	10	Surface des sanitaires $\geq 5 \text{ m}^2$ <sup>6</sup>	10						
	11	Nombre de suites <sup>7</sup>	2 suites, max. 6						min. 2

<sup>1</sup> Mobilier et décoration fonctionnels et soignés.

<sup>2</sup> Mobilier et décoration soignés et assortis.

<sup>3</sup> Ameublement et décoration dans une totale harmonie des formes et des couleurs. L'ensemble dégage une impression de confort douillet et raffiné.

<sup>4</sup> Ameublement et décoration de haute qualité offrant un confort distingué. L'ensemble dégage une impression de complète harmonie des formes, des couleurs et des matériaux.






<sup>5</sup> Ameublement et décoration de luxe offrant un confort de tout premier ordre. L'ensemble dégage une impression de com-

plète harmonie des formes, des couleurs et des matériaux.

<sup>6</sup> Le critère est réputé acquis lorsque 15% des chambres sont inférieures à cette valeur, à condition que l'hôtel ait expressément signalé aux hôtes ces valeurs inférieures à la conclusion du contrat d'hébergement.

<sup>7</sup> Aucune suite junior. Les suites comprennent au minimum deux pièces séparées en enfilade, dont l'une est aménagée en séjour et l'autre est destinée au sommeil. Les pièces ne sont pas obligatoirement séparées par une porte, une simple ouverture entre les deux pouvant suffire. Un appartement de vacances dans une dépendance n'équivaut

pas à une suite. Pour que les hôtes d'une suite puissent pleinement bénéficier de toutes les prestations de l'établissement, les suites doivent être sises dans l'hôtel même.

Domaine	N°	Critère	Points	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	12	Au moins 50% des chambres réservées aux non-fumeurs	3						
Espaces communs	13	Espace non-fumeurs signalé dans la salle à manger.	3	M	M	M	M	M	M
	14	Salon réservé aux clients de l'hôtel (en plus de la salle à manger ou du restaurant)	2						
	15	Salon à la réception	1				M		
	16	Foyer avec fauteuils et service de boissons	5					M	
	17	Hall de réception avec salon et service de boissons	10						M
	18	Bar d'hôtel <sup>8</sup> (ouvert au moins 6 jours sur 7)	4					M	
	19	Bar d'hôtel <sup>8</sup> (ouvert 7 jours sur 7)	6						M
Aménagement pour handicapés	20	 Aménagement pour handicapés – Catégorie A <sup>9</sup>	5						
	21	 Aménagement pour handicapés – Catégorie B <sup>10</sup>	8						
	22	 Aménagement pour handicapés – Catégorie C <sup>11</sup>	5						
	23	 Aménagement pour handicapés – Catégorie D <sup>12</sup>	5						
	24	 Aménagement général pour handicapés – Catégorie E <sup>13</sup>	5						

<sup>8</sup> Le critère «bar d'hôtel» n'est pas acquis avec un débit de boisson dans le restaurant. Le bar doit être séparé du restaurant.

<sup>9</sup> Hôtes à mobilité réduite, se déplaçant occasionnellement en fauteuil roulant non motorisé ou à l'aide d'un déambulateur. Selon SIA 500 Typ II chiffre 7.9.2

(20 % de toutes les chambres). Voir à ce sujet Centre suisse pour la construction adaptée aux handicapés [www.hindernisfrei-bauen.ch](http://www.hindernisfrei-bauen.ch).

<sup>10</sup> Hôtes en fauteuil roulant. Conformément selon SIA 500 Typ I chiffre 7.9.1 (3 % de toutes les chambres). Voir à ce sujet

Centre suisse pour la construction adaptée aux handicapés [www.hindernisfrei-bauen.ch](http://www.hindernisfrei-bauen.ch).

<sup>11</sup> Hôtes aveugles et malvoyants. Voir à ce sujet Centre suisse pour la construction adaptée aux handicapés [www.hindernisfrei-bauen.ch](http://www.hindernisfrei-bauen.ch).

<sup>12</sup> Hôtes sourds et malentendants. Voir à ce sujet Centre suisse pour la construction adaptée aux handicapés [www.hindernisfrei-bauen.ch](http://www.hindernisfrei-bauen.ch).

<sup>13</sup> Englobe les catégories B, C et D. Conformément aux critères convenus sur le plan national avec les associations de personnes

handicapées. Voir à ce sujet Centre suisse pour la construction adaptée aux handicapés [www.hindernisfrei-bauen.ch](http://www.hindernisfrei-bauen.ch).

Vous trouverez la documentation pour la construction adaptée aux handicapés et les adresses des centres de consultation sur le site: [www.hindernisfrei-bauen.ch](http://www.hindernisfrei-bauen.ch).

Domaine	N°	Critère	Points	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Parking	25	Places de stationnement à l'hôtel	3						
	26	Places de stationnement pour autobus	1						
	27	Garage propre à l'hôtel	5						
Divers	28	Balcon ou terrasse avec accès depuis la chambre	2						
	29	Ascenseur réservé aux hôtes <sup>14</sup>	15					M	M

## II. Aménagement/équipements

Sanitaires	30	Toutes les chambres avec douche/WC ou baignoire/WC	1		M <sup>15</sup>	M <sup>15</sup>	M	M	M
	31	Toutes les chambres équipées d'une douche/WC ou d'une baignoire/WC, dont 50% avec baignoire et d'une cabine de douche indépendante.	10						
	32	30% des chambres avec WC séparé	5						
	33	Installation de douche avec rideau ou paroi <sup>16</sup>	1	M	M	M	M	M	M
	34	Lavabo	1	M	M	M	M	M	M
	35	Lavabo double dans les chambres doubles	5						
	36	Lavabo double dans les suites	2						

<sup>14</sup> Pour les établissements de plus de 3 étages, rez-de-chaussée compris.

<sup>15</sup> Lorsque 15% des chambres disposent d'un WC et d'une douche à l'étage, l'hôtel doit en informer expressément l'hôte avant la conclusion du contrat d'hébergement.

<sup>16</sup> Si la douche est aménagée de sorte à protéger la salle d'eau des éclaboussures d'eau, le rideau ou la paroi de douche n'est pas indispensable.

Domaine	N°	Critère	Points	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	37	Tapis de bain lavable	1			M	M	M	M
	38	Eclairage fonctionnel au-dessus du lavabo	1	M	M	M	M	M	M
	39	Miroir	1	M	M	M	M	M	M
	40	Prise électrique près du miroir	1	M	M	M	M	M	M
	41	Miroir de maquillage	1						
	42	Miroir de maquillage réglable	2					M	M
	43	Miroir de maquillage avec éclairage	1						
	44	Porte-serviette ou crochet	1		M	M	M	M	M
	45	Chauffage dans la salle de bain	3				M <sup>17</sup>	M <sup>17</sup>	M <sup>17</sup>
	46	Radiateur sèche serviette	3						
	47	Tablette	1		M	M	M		
	48	Grande tablette	3					M	M
	49	Gobelet ou verre à dents	1		M	M	M	M	M
	50	Savon ou savon liquide	1		M	M	M	M	M
	51	Bain moussant ou gel de douche	1			M	M	M	M
	52	Shampooing <sup>18</sup>	1				M	M	M

<sup>17</sup> Le critère est réputé acquis lorsque le critère «radiateur sèche serviette» (n° 46) est rempli.

<sup>18</sup> Le critère est réputé acquis lorsque le bain moussant ou le gel de douche est aussi expressément destiné aux soins capillaires.

Domaine	N°	Critère	Points	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	53	Articles d'hygiène corporelle en conditionnement individuel	2						M
	54	Articles de toilette divers (bonnet de douche, lime à ongles, cotons-tiges, rondelles de coton, lotion corporelle)	1 point par article, max. 3					M	M
	55	Lingettes en papier pour le visage	2				M	M	M
	56	Rouleau de papier hygiénique de réserve	1	M	M	M	M	M	M
	57	1 serviette par personne	1	M	M	M	M	M	M
	58	1 serviette de bain par personne	2			M	M	M	M
	59	Peignoir sur demande	2					M	
	60	Peignoir	4						M
	61	Pantoufles sur demande	1					M	
	62	Pantoufles	3						M
	63	Sèche-cheveux sur demande	1						
	64	Sèche-cheveux	2				M	M	M
	65	Tabouret de salle de bains	3						M
	66	Pèse-personne	1						
	67	Poubelle	1		M	M	M	M	M

Domaine	N°	Critère	Points	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Confort du sommeil	68	Lit 1 place de 0,90 m x 1,90 m au moins et lit double de 1,80 m x 1,90 m au moins <sup>19</sup>	1		M	M	M		
	69	Lit 1 place de 0,90 m x 2,00 m au moins et lit double de 1,80 m x 2,00 m au moins <sup>19</sup>	10					M	M
	70	Lit 1 place de 1,00 m x 2,00 m au moins et lit double de 2,00 m x 2,00 m au moins <sup>19</sup>	15						
	71	10% des lits de 2,10 m de long au minimum	5						
	72	Matelas modernes et en excellent état de 13 cm d'épaisseur au moins	1		M	M	M	M	M
	73	Protège-matelas/housse antiacarien <sup>20</sup>	10						
	74	Nettoyage des matelas en profondeur <sup>21</sup> tous les deux ans au minimum (preuve à joindre à la demande de classification)	10						
	75	Lit de bébé/lit d'enfant supplémentaire	3						
	76	Descente de lit lavable	3						M
	77	Dispositif de réveil (pour service de réveil voir no. 207)	1		M	M	M	M	M
78	Couvre-lit ou couverture modernes et impeccables	1	M	M	M	M	M	M	
79	Oreillers modernes et en excellent état	1	M	M	M	M	M	M	
80	Taies d'oreiller antiacarien	3							

<sup>19</sup> Si une chambre double comprend deux lits 1 place ou un lit queen size (matelas unique de 1,60 m x 2,00 m au moins), l'hôte doit en être informé avant de conclure le contrat d'hébergement.

<sup>20</sup> Pas de simple molleton, mais housse de protection en coton ou en matière synthétique lavable à 95° ou traitée par désinfection chimio thermique, respirant et imperméable aux acariens et à leurs déjections, pouvant être ouvert sous le dessous du matelas.

<sup>21</sup> Nettoyage thermique des matelas sans produits chimiques, avec imprégnation, pour détruire les acariens, leurs larves et leurs déjections.

Domaine	N°	Critère	Points	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	81	Oreiller supplémentaire sur demande	1				M	M	
	82	2 oreillers par personne	4						M
	83	Choix d'oreillers <sup>22</sup>	4					M	M
	84	Couverture supplémentaire sur demande	2				M	M	M
	85	Obscurcissement de la chambre (rideaux p.ex.)	1	M	M	M	M	M	
	86	Obscurcissement total (stores ou volets opaques).	5						M
Aménagement de la chambre	87	Penderie ou niche de bonne capacité	1		M	M	M	M	M
	88	Rayonnages	1			M	M	M	M
	89	Cintres uniformes en nombre suffisant <sup>23</sup>	1		M	M	M	M	M
	90	Portemanteau ou patère	1	M	M	M	M	M	M
	91	Crochet pour suspendre la housse pour vêtements (extérieur à la penderie)	1				M	M	M
	92	1 chaise	1	M	M	M			
	93	1 siège par lit, dont au moins 1 chaise	2				M	M	M
	94	1 siège confortable (fauteuil ou canapé rembourré) avec table basse ou tablette.	4					M	M

<sup>22</sup> Différents types d'oreillers et de traversins sont proposés aux hôtes.

<sup>23</sup> De simples cintres en fil de fer ne suffisent pas.

Domaine	N°	Critère	Points	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	95	1 siège supplémentaire (ou canapé deux places dans les chambres doubles ou les suites)	4						M
	96	Table, bureau ou secrétaire	1	M	M	M			
	97	Table, bureau ou secrétaire muni d'une surface de travail d'au moins 0,5 m <sup>2</sup> et d'un éclairage approprié	5				M	M	M
	98	Prise de courant libre dans la chambre	1	M	M	M	M	M	M
	99	Prise de courant supplémentaire libre près du bureau	2				M	M	M
	100	Eclairage de la chambre approprié	1	M	M	M	M	M	M
	101	Table de chevet/tablette près du lit	2				M	M	M
	102	Lampe de chevet (de lecture)	2			M	M	M	M
	103	Interrupteur central	3						
	104	Eclairage avec interrupteur près du lit	2						
	105	Interrupteur central d'éclairage accessible depuis le lit	3						M
	106	Prise de courant accessible près du lit	1				M	M	M
	107	Grand miroir	2				M	M	M

Domaine	N°	Critère	Points	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	108	Porte-valise	1				M	M	M
	109	Corbeille à papier	2	M			M	M	M
Coffre/dépôt	110	Possibilité de dépôt (à la réception p.ex.)	1		M	M			
	111	Coffre central (à la réception par exemple)	3				M <sup>24</sup>	M <sup>24</sup>	M
	112	Coffre dans la chambre	6				M <sup>25</sup>	M <sup>25</sup>	M
	113	Coffre avec prise intégrée dans la chambre	8						
Protection anti-bruit/climatisation	114	Fenêtres antibruit	8						
	115	Portes insonorisantes ou portes doubles	8						
	116	Chambre avec climatisation à commande centrale	8						
	117	Chambre avec climatisation à commande individuelle	15						
	118	Climatisation des locaux communs (restaurant, salon, hall de réception, salle à manger)	4						
	119	Ambiance agréable (éclairage, odeur, musique, couleurs, etc.) dans les locaux communs de l'hôtel	4						
Electronique de divertissement	120	Programmes radiophoniques <sup>26</sup>	1				M	M	M
	121	Lecteur CD-/ DVD-/ MP3 ou station d'accueil	2						

<sup>24</sup> Ou coffre dans la chambre (voir n° 112).

<sup>25</sup> Ou coffre central (à la réception p.ex.) (voir n° 111).

<sup>26</sup> La réception des programmes radiophoniques peut se faire par le téléviseur ou par un système central de l'hôtel.

Domaine	N°	Critère	Points	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	122	Haut-parleur dans la salle de bains <sup>26.1</sup>	5						
	123	Téléviseur couleur avec télécommande	2		M	M			
	124	Téléviseur couleur adapté à la dimension de la chambre, avec télécommande et liste des chaînes	4				M		
	125	Téléviseur couleur adapté à la dimension de la chambre, avec télécommande, liste des chaînes et programmes télévisés	6					M	M
	126	Téléviseur supplémentaire de taille adaptée dans les suites	2						
	127	Réception satellite/DVBT- <sup>27</sup> ou par câble	2						
	128	Pay-TV ou jeux vidéos avec verrouillage enfants	5						
Télécommuni- cations	129	Télécopieur à la réception	1		M	M	M	M	M
	130	Téléphone accessibles aux clients de l'hôtel	1	M	M	M	M	M	M
	131	Sur demande téléphone (sans fil) dans la chambre) avec notice d'emploi en plusieurs langues <sup>28</sup>	3				M		
	132	Téléphone dans la chambre avec notice d'utilisation en plusieurs langues	8					M	M
	133	Accès internet dans les locaux communs (DSL, WLAN etc.)	2				M <sup>29</sup>	M	M

<sup>26.1</sup> Le critère est aussi considéré comme rempli si un téléviseur supplémentaire se trouve dans la salle de bains.

<sup>27</sup> Télévision numérique à diffusion terrestre pouvant être captée avec une antenne de chambre normale ou avec un décodeur DVB-T.

<sup>28</sup> L'hôte doit être informé de cette offre lors du check-in.

<sup>29</sup> Ou accès internet dans la chambre (voir n° 134).

Domaine	N°	Critère	Points	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	134	Accès internet dans la chambre (DSL, WLAN, etc.)	8				M <sup>30</sup>	M	M
	135	Terminal internet accessible aux clients	5					M	M
	136	Terminal internet dans la chambre sur demande	1						M
	137	Terminal internet dans la chambre	3						
Divers	138	Brochure d'information de l'hôtel <sup>31</sup> (Joindre la brochure à la demande de classification.)	1	M	M	M			
	139	Guide de service (Joindre le guide des prestations à la demande de classification.)	2				M		
	140	Guide de service en plusieurs langues (Joindre le guide à la demande de classification.)	3					M	M
	141	Matériel d'information sur la région disponible à la réception	1		M	M	M	M	M
	142	Quotidien du jour dans la chambre	3						
	143	Magazine de l'hôtel dans la chambre	1						M
	144	Stylo et bloc-notes	1				M	M	M
	145	Nécessaire de correspondance	1					M	M
	146	Presse-pantalon ou fer et planche à repasser	3						

<sup>30</sup> Ou accès internet dans les locaux communs (voir n° 133)

<sup>31</sup> L'information de l'hôtel comprend au moins les heures de service du petit-déjeuner, les heures d'ouverture des installations de l'hôtel, les horaires de check-out.

Domaine	N°	Critère	Points	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	147	Sac à linge sale	1				M	M	M
	148	Nécessaire de couture sur demande	1				M <sup>32</sup>		
	149	Nécessaire de couture dans la chambre	2					M	M
	150	Chausse-pied dans la chambre	1						M
	151	Nécessaire de cirage sur demande	1				M <sup>33</sup>		
	152	Nécessaire de cirage dans la chambre	2					M	M
	153	Cireuse à chaussures dans l'établissement	3				M <sup>34</sup>	M <sup>35</sup>	M <sup>35</sup>
	154	Judas de porte	2						
	155	Serrure supplémentaire sur la porte de la chambre	3						
<b>III. Service</b>									
Entretien des chambres/ Changement du linge	156	Nettoyage quotidien de la chambre	1		M	M	M	M	M
	157	Changement quotidien des serviettes sur demande	1		M	M	M	M	M
	158	Changement des draps chaque semaine au minimum	1	M	M	M	M		
	159	Changement des draps au moins deux fois par semaine	2					M	M

<sup>32</sup> Un service de couture peut remplacer le nécessaire de couture sur demande (voir n° 212).

<sup>33</sup> Un service de cirage des chaussures peut remplacer le nécessaire de cirage sur demande (voir n° 213). Une cireuse à chaussures dans l'établissement est suffisante (voir n° 153).

<sup>34</sup> Un service de cirage des chaussures peut remplacer la cireuse à chaussures (voir n° 213). Un nécessaire de cirage dans la chambre (voir n° 152) satisfait aussi à ce critère.

<sup>35</sup> Un service de cirage des chaussures peut remplacer la cireuse à chaussures (voir n° 213).

Domaine	N°	Critère	Points	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	160	Changement quotidien des draps sur demande	4					M	M
Boissons	161	Offre de boisson dans l'établissement	1	M	M	M			
	162	Distributeur automatique de boissons dans l'établissement	1						
	163	Service de boissons en chambre	2				M	M	M
	164	Service de boissons en chambre 16 h sur 24	2						
	165	Service de boissons en chambre 24 h sur 24	4					M <sup>36</sup>	M
	166	Minibar	5					M <sup>37</sup>	M
	167	Bouilloire avec accessoire dans la chambre	4						
Petit-déjeuner	168	Petit-déjeuner complet <sup>38</sup>	1		M				
	169	Buffet de petit-déjeuner ou carte de petit-déjeuner équivalente <sup>39</sup>	2			M	M		
	170	Buffet du petit-déjeuner avec service ou carte de petit-déjeuner équivalente	5					M	M
	171	Carte de petit-déjeuner avec service de chambre	2					M	M
Restauration	172	Service de midi pendant 2 heures au moins	2						
	173	Service du soir pendant 3 heures au moins	2						

<sup>36</sup> Ou minibar (voir n° 166).

<sup>37</sup> Ou service de boissons en chambre 24 h sur 24 (voir n° 165).

<sup>38</sup> Un petit-déjeuner complet comprend au moins une boisson chaude (thé ou café à choix), un jus de fruits, une salade de fruits ou un fruit et un choix de pain et de petits pains, du beurre, de la confiture, de la charcuterie et/ou des fromages.

<sup>39</sup> Offre en self-service plus vaste que celle d'un petit-déjeuner complet.

Domaine	N°	Critère	Points	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	174	Menu à trois plats ou mets «à la carte» ou buffet	1		M	M			
	175	Menu à trois plats à choix, ou mets «à la carte» ou buffet	2				M	M	M
	176	Restauration en chambre jusqu'à 22 h	5					M	
	177	Restauration en chambre 24 h sur 24	10						M
	178	Nombre de restaurants ouverts 5 jours sur 7 au moins	5 points par rest., au max. 10		M 1 au min.	M 1 au min.	M 1 au min.		
	179	Nombre de restaurants à la carte <sup>40</sup> ouverts 6 jours sur 7	8 points par rest., au max. 16					M 1 au min.	
	180	Nombre de restaurants à la carte <sup>40</sup> ouverts 7 jours sur 7	10 points par rest., au max. 20						M 1 au min.
	181	Cuisine diététique (cuisinier diététicien, assistant diététicien ou nutritionniste)	2						
	182	Cuisine régionale <sup>41</sup>	4						
Accueil/ réception	183	Service de réception, accessible par téléphone à l'interne et en externe	1	M	M	M			
	184	Réception ouverte 14 h sur 24, réception téléphonique 24 h sur 24 (interne et externe)	3				M		

<sup>40</sup> Concepts gastronomiques et locaux différents.

<sup>41</sup> La carte des mets comprend une part importante de spécialités régionales ou nationales. Les produits cuisinés proviennent pour l'essentiel de la région. Cela concerne aussi le petit-déjeuner.

Domaine	N°	Critère	Points	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	185	Réception ouverte 16 h sur 24 h, réception téléphonique 24 h sur 24 h (interne et externe)	4					M	
	186	Réception 24 h sur 24 h réception téléphonique 24 h sur 24 h (interne et externe)	6						M
	187	Personnel bilingue	2				M	M	
	188	Personnel multilingue (au moins trois langues)	4						M
	189	Photocopieuse	2					M	M
	190	Portier et voiturier	4						M
	191	Voiturier (191–194 personnel spécifique)	15						
	192	<i>Doorman</i> (191–194 personnel spécifique)	15						
	193	<i>Conciergeservice</i> (191–194 personnel spécifique)	15						M
	194	Grooms/chasseurs (191–194 personnel spécifique)	15						M
	195	Service des bagages sur demande	2				M	M	
	196	Service des bagages	5						M

Domaine	N°	Critère	Points	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	197	Consigne bagages sécurisée à l'arrivée et au départ des hôtes	5					M	M
Service de blanchissage et repassage	198	Blanchissage du linge des clients (remise du linge avant 9 h 00 retour dans les 24 heures)	1						
	199	Blanchissage du linge des clients (remise du linge avant 9 h 00 retour dans les 12 heures)	2						
	200	Service de repassage (Retour dans l'heure)	2						M
	201	Blanchissage et repassage du linge des clients (Retour à convenir)	1				M		
	202	Blanchissage et repassage du linge des clients (Remise avant 9 h 00 et retour le même jour (sauf le week-end))	2					M	
	203	Blanchissage et repassage du linge des clients (Remise avant 9 h 00 et retour dans les 12 heures)	4						M
Mode de paiement	204	Cartes de crédit	2			M <sup>42</sup>	M <sup>42</sup>	M	M
	205	Cartes de débit (EC-cash ou débit direct)	2			M <sup>43</sup>	M <sup>43</sup>	M <sup>43</sup>	M <sup>43</sup>
Divers	206	Service de support qualifié pour l'informatique maison	2					M	M

<sup>42</sup> Ou cartes de débit (voir n° 205)

<sup>43</sup> Ou cartes de crédit (voir n° 204)

Domaine	N°	Critère	Points	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	207	Service de réveil (pour le dispositif de réveil voir n° 77)	2						
	208	Parapluie à la réception/dans la chambre	1						
	209	Billetterie à la réception (théâtre, cinéma)	1						
	210	Offre de magazines actuels	1						M
	211	Journaux du jour	2					M	M
	212	Service de couture	2					M	M
	213	Service de cirage de chaussures	2				M <sup>44</sup>	M <sup>45</sup>	M
	214	Service de navette ou de limousine	2						M
	215	Nécessaire de toilette (brosse à dent, dentifrice, rasoir à usage unique, etc.)	2			M	M	M	M
	216	Salle de banquet d'une capacité de 50 personnes au moins <sup>46</sup>	2						
	217	Salle de banquet d'une capacité de 100 personnes au moins <sup>46</sup>	4						
	218	Salle de banquet d'une capacité de 250 personnes au moins <sup>46</sup>	8						
	219	Accueil personnalisé avec bouquet de fleurs ou cadeau dans la chambre (pas de message sur écran)	6						M

<sup>44</sup> Une cirreuse à chaussures peut remplacer le service de cirage (voir n° 153). La mise à disposition d'un nécessaire de cirage (voir n° 152) satisfait aussi à ce critère.

<sup>45</sup> Une cirreuse à chaussures peut remplacer le service de cirage (voir n° 153).

<sup>46</sup> La surface d'un restaurant n'est pas prise en compte.

Domaine	N°	Critère	Points	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	220	Accompagnement des hôtes à la chambre	2						
	221	<i>Turndownservice</i> le soir <sup>47</sup>	10						M
	222	Service de secrétariat (bureau séparé et mise à disposition de personnel)	3						
	223	Service de congrès (département séparé, personnel spécialisé, points accordés si l'un des critères de 253–255 est rempli)	5						
<b>IV. Loisirs</b>									
Aménagement	224	Salle de lecture et de travail (local séparé)	1						
	225	Bibliothèque (pièce séparée)	2						
	226	Salle ou place de jeux pour les enfants	4						
	227	Salle de fitness <sup>48</sup> , équipée de 4 engins au moins (ergomètre, haltères et banc d'entraînement, appareil de musculation, tapis roulant, rameur, stepper, etc.)	4						
Wellness/Beauty <sup>49</sup>	228	Solarium	2						

<sup>47</sup> Appelé aussi second service: Changement des serviettes, éventuellement de la couverture, vidage des corbeilles à papier, etc.

<sup>48</sup> La salle de fitness présente une surface minimale de 20 m<sup>2</sup>.

<sup>49</sup> Le secteur spa ou wellness doit être accessible sans traverser le domaine de congrès ou de restaurant.

Domaine	N°	Critère	Points	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	229	Massages <sup>50</sup> (massage complet, drainage lymphatique, shiatsu, réflexologie plantaire)	2 points par soin, au max. 6						
	230	Salle de détente/de repos <sup>51</sup>	3						
	231	Baignoires balnéo	3						
	232	Sauna (de 6 places au moins)	2 points par type de sauna <sup>52</sup> au max. 15						
	233	Beautyfarm <sup>53</sup> , avec 4 soins au moins (soins visage, manucure, beauté des pieds, peeling, massage de détente, etc.)	5						
	234	Département balnéo/Kneipp <sup>54</sup> , avec 4 soins au moins (balnéo, Kneipp, hydrothérapie, Felke, argile, hamman, etc.)	5						
	235	Piscine plein air <sup>55</sup> ou étang de baignade <sup>56</sup>	10						
	236	Piscine couverte	15						
Divers	237	Animateur/encadrement de vacances	3						
	238	Service de baby-sitting	1						
	239	Garderie pour enfants en bas âge par du personnel qualifié (jusqu'à 3 ans) pendant 3 heures au moins les jours ouvrables	10						

<sup>50</sup> Cabines de massage d'une surface de 10 m<sup>2</sup> au moins.

<sup>51</sup> Salle de repos d'une surface de 20 m<sup>2</sup> au moins.

<sup>52</sup> Types de saunas «chaud/sec» (sauna finlandais), «chaud/légèrement humide» (p.ex. tepidarium) ou «chaud/très humide» (p.x. bain turc).

<sup>53</sup> Cabines de 10 m<sup>2</sup> au minimum.

<sup>54</sup> Cabines de 10 m<sup>2</sup> au minimum.

<sup>55</sup> Piscine extérieure chauffée.

<sup>56</sup> Un étang de natation ou de baignade est un bassin d'eau artificiel sans traitement chimique de l'eau.

<sup>57</sup> Non-existant.

Domaine	N°	Critère	Points	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	240	Prise en charge des enfants (dès 3 ans) par du personnel qualifié pendant 3 heures au moins les jours ouvrables	10						
	241	Location d'articles de sport (ski, canots, bicyclettes)	2						
	242	Plage ou pelouse privée de l'hôtel	4						

### V. Structure de l'offre

	243	Traitement systématique des réclamations <sup>58</sup>	3				M	M	M
	244	Enquêtes de satisfaction systématiques <sup>59</sup>	5					M	M
	245	Clients mystères ( <i>mystery guesting</i> ) <sup>60</sup> (Joindre les rapports à la demande de classification.)	15					(M) <sup>61</sup>	M
	246	Label de qualité selon le système EHQ <sup>62</sup> niveau 1 («Q»)	4		(M) <sup>62.1</sup>	(M) <sup>62.1</sup>	(M) <sup>62.1</sup>		
	247	Label de qualité selon le système EHQ <sup>62</sup> niveau 2 («QQ»)	6					(M) <sup>62.1</sup>	
	248	Label de qualité selon le système EHQ <sup>62</sup> niveau 3 («QQQ»)	10						(M) <sup>62.1</sup>
	249	Site internet avec photos réalistes et parlantes de l'établissement <sup>63</sup>	5				M	M	M

<sup>58</sup> Ce traitement comprend la réception systématique, l'évaluation et la réponse appropriée aux réclamations des clients.

<sup>59</sup> Démarche active et systématique auprès des clients pour s'enquérir de leur opinion sur la qualité des prestations de l'hôtel (questionnaire ou fiches), suivi d'une évaluation constructive

visant à éliminer les points faibles, à engager des mesures correctives dans l'établissement.

<sup>60</sup> Le *Mystery guesting* doit s'opérer par des organismes spécialisés à l'initiative et aux frais de l'hôtel, au moins une fois durant la période de classification et faire l'objet d'une évaluation et d'un rapport. Les contrôles

effectués par les chaînes ou coopérations hôtelières sont équivalents.

<sup>61</sup> La réalisation d'un *mystery guesting* constitue un critère minimal pour le catégorie 4 étoiles **Superior**

<sup>62</sup> Le *European Hospitality Quality* (EHQ) est le système général du programme de qualité de l'as-

sociation faitière européenne de la branche hôtelière (cf. [www.hotrec.eu](http://www.hotrec.eu)). Il tient lieu de modèle de référence pour les initiatives de qualité nationales et régionales.

<sup>62.1</sup> Pour supplément «Superior» obligatoire, pour toutes autres catégories considéré obligatoire dès 2015 (Voir à ce sujet note de bas 69)

<sup>63</sup> Vue extérieure, locaux communs et chambres.

Domaine	N°	Critère	Points	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	250	Possibilité de réservation en ligne via des systèmes électroniques de réservation ou via le site de l'hôtel <sup>64</sup>	5						
	251	Plan d'accès/descriptif sur demande ou sur le site	1			M	M	M	M
	252	Invitation aux hôtes qui quittent de remplir un questionnaire de satisfaction sur une plateforme d'évaluation ou sur le site de l'hôtel	5						
<b>VI. Espace de conférence</b>									
Salles	253	Salle(s) de conférence de 36 m <sup>2</sup> à 100 m <sup>2</sup> , hauteur minimale 2,50 m	5						
	254	Salle de congrès de plus de 100 m <sup>2</sup> , hauteur minimale 2,75 m	8						
	255	Salle (s) de congrès de plus de 250 m <sup>2</sup> , hauteur minimale 3,00 m	10						
	256	Secrétariat/bureau de congrès <sup>65</sup>	1						
	257	Salle pour groupes de travail <sup>65</sup>	4						

<sup>64</sup> Pas une simple demande par courrier électronique.

<sup>65</sup> Critère acquis à condition que l'un des critères de 253 à 255 soit rempli.

Domaine	N°	Critère	Points	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Télécommunications/médias	258	Téléphone <sup>65, 66</sup>	1						
	259	Accès internet (DSL, WLAN, etc.) <sup>65, 66</sup>	2						
	260	Projecteur multimédia (beamer) <sup>65, 66</sup>	2						
	261	Matériel ou valise d'animation <sup>65, 66</sup>	1						
	262	3 tableaux d'affichage en liège par salle de congrès <sup>65, 66</sup>	1						
	263	1 tableau à feuilles mobiles par salle de congrès <sup>65, 66</sup>	1						
Equipements/ technique	264	Surface de projection (adaptée aux dimensions de la salle, mais au moins de 1,50 x 1,50 m) <sup>65, 66</sup>	1						
	265	Vestiaire ou portemanteaux dans la salle de congrès <sup>65, 66</sup>	1						
	266	Pupitre ou table d'orateur <sup>65</sup>	1						
	267	Au moins 8 prises de courant, rallonge électrique et distributeur de réseau <sup>65, 66</sup>	1						
	268	Lumière du jour dans la salle de congrès et possibilité d'obscurcissement <sup>65, 66</sup>	3						

<sup>65</sup> Critère acquis à condition que l'un des critères de 253 à 255 soit rempli.

<sup>66</sup> Critère minimal pour chaque salle de congrès.

Domaine	N°	Critère	Points	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	269	Eclairage fonctionnel <sup>67</sup>	2						
	270	Climatisation réglable des salles de conférence <sup>65</sup>	3						
<b>VII. Nombre minimum de points<sup>68</sup></b>									
Hôtels				90	90	170	250	380	570
Supplément «Superior» <sup>69</sup>				–	170	250	380	570	650

<sup>65</sup> Critère acquis à condition que l'un des critères de 253 à 255 soit rempli.

<sup>66</sup> Critère minimal pour chaque salle de congrès.

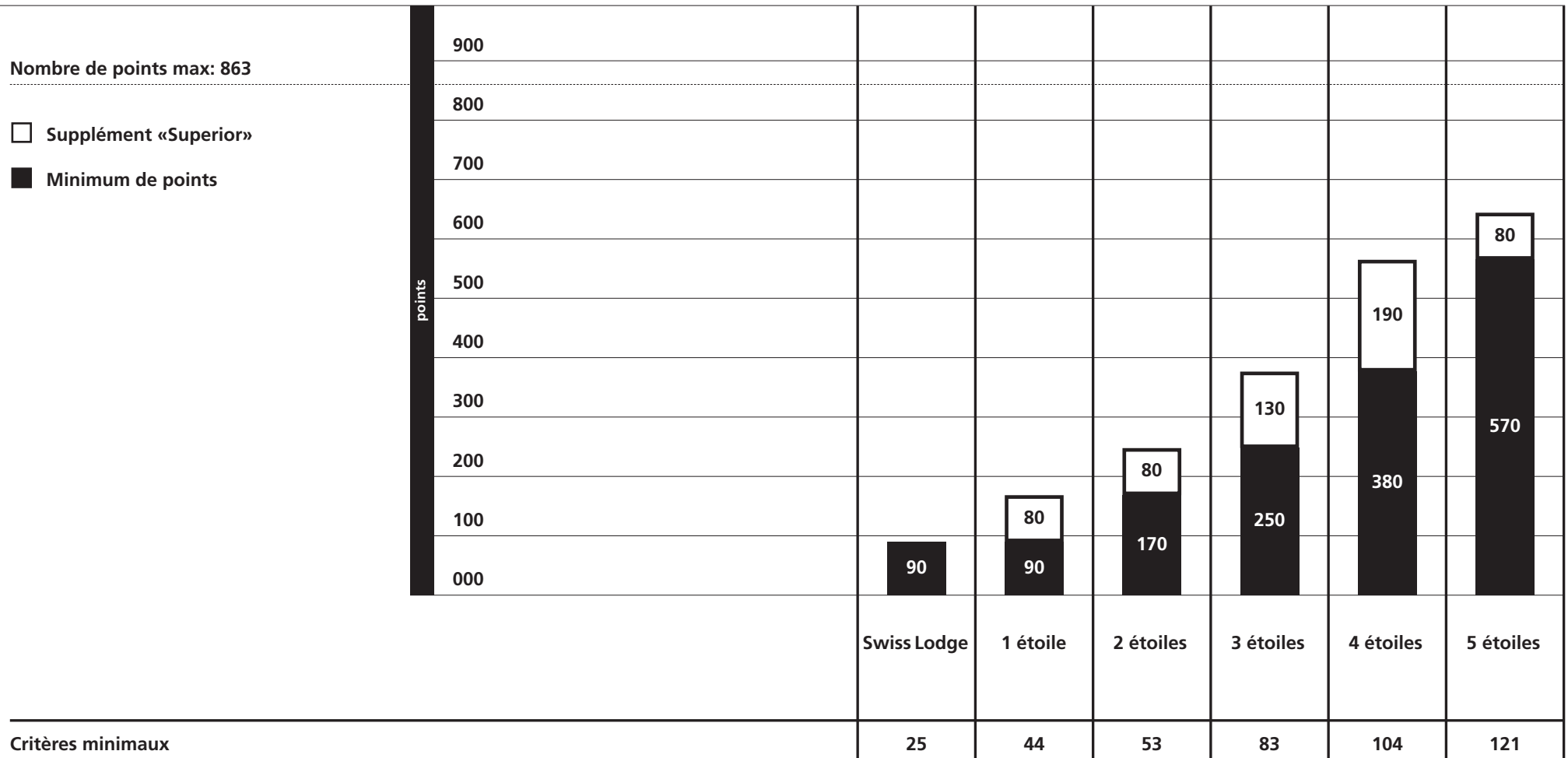
<sup>67</sup> Luminaires fixes de 300 Lux au moins. Dès 100 m<sup>2</sup>, l'éclairage doit être réglable et segmenté. Points acquis uniquement si l'un des critères de 253–255 est rempli.

<sup>68</sup> Pour un hôtel «garni», le nombre de points requis est réduit de 20 dans toutes les catégories. Un hôtel «garni» ne peut obtenir 5 étoiles.

<sup>69</sup> Le critère «Superior» désigne les établissements de pointe qui atteignent un nombre de points nettement supérieur à celui requis pour leur catégorie et dont l'impression générale dépasse largement ce que l'on attend d'un établissement de cette gamme. Ces établissements se distinguent donc par un niveau

de prestations particulier. Le complément Superior vaut pour les hôtels avec pension complète et les hôtels «garni» Voir à ce sujet note de bas de page 61/62.1/68).

VIII. Barème d'évaluation



**hotelleriesuisse**

Monbijoustrasse 130

Case postale

CH-3001 Berne

Téléphone +41 (0)31 370 41 11

Fax +41 (0)31 370 41 24

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

[www.hotelleriesuisse.ch](http://www.hotelleriesuisse.ch)