

# Règlement pour la classification et le contrôle des bed & breakfasts

## 1. Objectifs

- Sensibiliser les gérants de bed & breakfasts à la problématique de la qualité
- Etablir des standards clairs
- Améliorer la qualité des offres
- Promouvoir l'élargissement des prestations de services
- Contribuer à la transparence des prix permettant au client de comparer les offres
- Soutenir la promotion en vue d'augmenter le taux d'occupation et la rentabilité des établissements.

## 2. Elaboration des bases de classification

Bed and Breakfast Switzerland (BnBCH) est compétent pour l'élaboration des bases de classification (critères minimaux, catégories de classification, critères de classification, questionnaire de classification, système de contrôle), ainsi que pour tout développement ultérieur du système de classification, de la délimitation de la période de classification, de la formation des contrôleurs /contrôleuses (nommés ci-après « contrôleurs »).

## 3. Critères minimaux

Un établissement ne peut être classifié et publié que s'il remplit entièrement les critères minimaux. Ceci est valable pour toutes les catégories.

## 4. Catégories de classification

Première impression de l'établissement (habitation, chambre, salle de bain et petit déjeuner) :



☆☆☆☆☆

### Luxueux

Infrastructure exceptionnelle et exclusive. Surfaces généreuses. Intérieur luxueux, de style, pourvu de tout confort technique. Impression générale : très soigné et exclusif. Salle de bain luxueuse. Buffet de petit déjeuner copieux composé en grande partie de produits régionaux, faits maison, de grande qualité ou biologiques.



☆☆☆☆

### Première classe

Infrastructure de haut niveau. Intérieur à l'état neuf, de qualité soignée, largement pourvu de confort. Impression générale : de première classe, esthétique, formes et matériaux assortis. Salle de bain de première classe. Petit déjeuner copieux composé en grande partie de produits régionaux, faits maison, de grande qualité ou biologiques.



☆☆☆

### Classe moyenne

Infrastructure agréable et en bon état. Mobilier convenable et soigné offrant un bon confort. Impression générale : accueillant et harmonieux. Salle de bain confortable. Petit déjeuner copieux.



☆☆

### Standard

Infrastructure satisfaisante. Equipement correct, sympathique, offrant un confort moyen. La fonctionnalité est primordiale. Impression générale : pratique et solide. Salle de bain fonctionnelle. Petit déjeuner standard.



☆

### Simple

Infrastructure minimale assurée. Intérieur simple avec confort correspondant. En état de fonctionnement. Salle de bain simple. Petit déjeuner simple.

L'obtention d'une catégorie de classification est soumise à deux conditions:

1. Les critères obligatoires prescrits doivent être remplis.
2. Le nombre de points prescrit pour la catégorie doit être atteint.

## 5. Qui classifie?

BnBCH est l'organe de classification officiel de tous les établissements en Suisse figurant sous [www.bnb.ch](http://www.bnb.ch).

## 6. Certificat et validité de la classification

La validité de la classification dépend de la période de classification. La période de classification actuelle va du **1<sup>er</sup> juin 2011 au 31 mai 2015**. Toutes les classifications obtenues au cours de cette période perdent leur validité le 31 mai 2015. Après cette date, l'utilisation des étoiles n'est plus admise.

Tous les établissements classifiés reçoivent par envoi postal un certificat de classification établi par BnBCH, confirmant la classification acquise et la durée de validité. Suite à la visite du contrôleur, le certificat définitif est établi et envoyé.

## 7. Contrôleurs

Les contrôleurs mandatés par BnBCH - personnes neutres et qualifiées - examinent si possible tous les établissements classifiés durant la période de classification. Les contrôles organisés et rémunérés par BnBCH ne peuvent être effectués que par des personnes qualifiées ayant suivi une formation de contrôleurs dispensée par BnBCH. Aucun gérant de BnB, ou membre de sa famille, ne peut solliciter un poste de contrôleur.

Les contrôleurs de BnBCH font aussi office d'ambassadeurs et d'ambassadrices de la qualité. Ils donnent leur appréciation quant à l'autoévaluation du gérant et proposent des mesures d'amélioration. Ils contribuent ainsi à garantir la qualité des offres de bed & breakfasts. Par conséquent, ils participent en même temps au développement général de la qualité du tourisme en Suisse.

## 8. Qualité et contrôle de la classification

La classification des bed & breakfasts se base sur une autodéclaration. Les gérants d'établissements attestent que les informations transmises sont complètes et véridiques. Lors du contrôle, les résultats suivants sont possibles :

### L'autodéclaration et le contrôle concordent

Le gérant est informé par écrit. La catégorie d'étoiles reste inchangée. BnBCH enregistre l'établissement comme étant contrôlé.

### L'autodéclaration et le contrôle ne concordent pas

Le gérant est informé par écrit. Les corrections sont introduites par BnBCH et l'établissement est enregistré comme étant contrôlé. La catégorie d'étoiles peut changer.

Le gérant peut apporter les améliorations requises et demander une nouvelle classification contre un paiement de CHF 50.-. Dans ce cas, une nouvelle visite de contrôle devra être effectuée, dont les frais de CHF 50.- sont également à la charge du gérant.

### Réclamations

Si une visite de contrôle s'avère nécessaire suite à une ou plusieurs réclamations, le gérant devra prendre en charge les frais y afférent, soit CHF 80.-.

### Obligation de contrôle

Le gérant est dans l'obligation de soumettre son établissement au contrôle. En cas de refus de contrôle (qui doit être effectué dans un délai de 60 jours à partir de la première prise de contact par le contrôleur), la classification est suspendue et l'établissement retiré du site internet [www.bnb.ch](http://www.bnb.ch).

## 9. Tarifs

Taxe annuelle .....	CHF 25.-
Renouvellement de la classification .....	CHF 50.-
Contrôles	
- Contrôle régulier (1er contrôle de la période de classification) .....	CHF 0.-
- Contrôle supplémentaire suite à une modification de l'offre ou suite au renouvellement de la classification .....	CHF 50.-
- Contrôle supplémentaire suite à des réclamations ou fausses déclarations .....	CHF 80.-
Certificats de classification	
- 1 exemplaire par période de classification .....	CHF 0.-
- Certificat supplémentaire, duplicata .....	CHF 20.-

## 10. Réclamations et recours

BnBCH est compétent pour traiter les réclamations des clients. BnBCH fait office d'autorité de recours. Sa décision est définitive.