

Hôtel

Catalogue des critères 2025 – 2030

3 Introduction

4 Catégories de base

5 Système

6 Explications

7 Critères

Informations générales sur l'hôtel

Réception et services

Chambres

Restauration

Espace dédié aux événements (MICE)

Loisirs

Activités en ligne et liées à la qualité

Gestion du développement durable

20 Barème d'évaluation

Introduction

La classification suisse des hôtels d'HotellerieSuisse

HotellerieSuisse a introduit le système de classification pour les établissements hôteliers suisses en 1979. Depuis lors, ce système de classification a été régulièrement adapté aux besoins changeants des hôtes et continuellement développé. Les critères du présent catalogue ont été révisés durant la période 2023/2024 et sont valables pour les années 2025 à 2030.

Depuis 2019, les [«Serviced Apartments»](#) peuvent également être classés par catégorie d'étoiles. Les exigences se basent sur le catalogue de critères séparé. En outre, une classification pour le type d'hébergement «Hostel» sera introduite en 2025. Les exigences spécifiques sont consignées dans le catalogue de critères séparé. La classification suisse des hôtels garantit ainsi à la clientèle une transparence et une comparabilité maximales.

Différentes catégories de spécialisation sont proposées comme instrument complémentaire pour un positionnement ciblé sur le marché. Les exigences qu'elles impliquent sont adaptées au segment de clientèle correspondant et aident l'établissement d'hébergement à se commercialiser (les exigences se trouvent dans les [catalogues de critères séparés](#)).

Hotelstars Union

En 2009, HotellerieSuisse a fondé, avec les associations hôtelières d'Allemagne, des Pays-Bas, d'Autriche, de Suède, de République tchèque et de Hongrie, Hotelstars Union sous l'égide de l'HOTREC, l'organisation faîtière des hôtels, restaurants et cafés en Europe.

L'objectif d'Hotelstars Union est de promouvoir la transparence pour les hôtes à travers l'utilisation d'un système de classification commun et harmonisé. Le catalogue de critères harmonisé est aujourd'hui utilisé dans plus de 20 pays (informations complémentaires: hotelstars.eu).

Catégories de base

Ce catalogue énumère tous les critères permettant de classer un hôtel.

Un hôtel peut être classé de 1 étoile à 5 étoiles.

Les meilleurs de chaque catégorie d'étoiles reçoivent en outre la distinction supplémentaire **Superior**.

«Hôtel Garni» désigne les établissements qui n'ont pas de restaurant. Cette différenciation (Garni) est applicable aux catégories de base 1 étoile à 4 étoiles.

Catégorie de base	Superior
	
	
	
	
	

Définition par catégorie: les différentes catégories de base ainsi que la distinction supplémentaire «Superior» sont conformes aux définitions ci-après, en lien avec l'impression générale (critère n° 3):

Hôtel 1 étoile

L'impression générale de l'hôtel en ce qui concerne le matériel répond à des exigences simples. L'aménagement et l'équipement sont bien entretenus et fonctionnels.

Hôtel 2 étoiles

L'impression générale de l'hôtel en ce qui concerne le matériel répond à des exigences moyennes. L'aménagement et l'équipement sont bien entretenus, assortis et fonctionnels.

Hôtel 3 étoiles

L'impression générale de l'hôtel en ce qui concerne le matériel répond à des exigences élevées. L'aménagement et l'équipement sont parfaitement assortis en termes de forme et de couleur et offrent un agréable confort.

Hôtel 4 étoiles

L'impression générale de l'hôtel en ce qui concerne le matériel répond à des exigences supérieures. L'aménagement et l'équipement sont de haute qualité et offrent un confort de premier ordre.

Hôtel 5 étoiles

L'impression générale de l'hôtel en ce qui concerne le matériel répond aux exigences les plus élevées. L'aménagement et l'équipement sont assortis en termes de forme et de couleur, luxueux et offrent un confort maximal.

Hôtel Superior

Ces établissements se distinguent par un niveau de prestations particulièrement élevé ainsi que par un entretien au-dessus de la moyenne, et dépassent l'impression générale attendue dans leur catégorie.

Système

La classification suisse des hôtels évalue l'hôtel dans les trois domaines suivants:

1. Sécurité (catalogue séparé)
2. État (catalogue séparé/liste de contrôle)
3. Critères/normes (présent catalogue)

Pour qu'un établissement puisse être classé, toutes les exigences minimales de la catégorie concernée doivent être satisfaites dans ces trois domaines.

Validité de la classification

La classification est valable pendant trois ans.

Dans le cas d'une éventuelle révision des critères, l'établissement reste classé tout au plus jusqu'à l'expiration du délai de validité de sa classification selon les critères en vigueur antérieurement. Ainsi, il reste en droit d'utiliser l'ancienne marque de garantie valable jusqu'à la conclusion d'une procédure de classification basée sur le nouveau règlement.

Accompagnement par le centre de compétences

Un test de classification (auto-évaluation) peut être réalisé par les établissements intéressés. Les questions concernant l'interprétation des normes et d'autres offres doivent être adressées au centre de compétences: klassifikation@hotelleriesuisse.ch.

L'offre autour de la classification suisse des hôtels comprend des prestations de services supplémentaires:

- Services de conseil (sécurité en matière de planification pour l'obtention de l'étoile ou la catégorie de spécialisation ou pour l'identification des atouts et des lacunes)
- Contrôle surprise (vérification de la qualité du service/des produits en dehors de l'audit ordinaire de classification)

Ces prestations sont effectuées par les spécialistes de la classification suisse des hôtels. Plus d'informations à ce sujet sur hotelleriesuisse.ch/fr/prestations-et-soutien/classification/.

Remarques

Critères minimaux

Un «M» affiché dans une colonne signifie que ce critère est une condition minimum à remplir pour être classé dans la catégorie souhaitée.

Critères facultatifs

Dans la mesure où un critère ne constitue pas une exigence minimale à remplir pour accéder à la catégorie visée, il est possible d'accumuler des points supplémentaires ou encore manquants sur une base facultative.

Calcul des points (critères minimaux et critères facultatifs)

L'établissement peut comptabiliser les points correspondant à chaque critère rempli. Dans le cas des critères reliés par une barre noire, seule une option peut être choisie (pas de cumul de points possible).

Nombre minimum de points

En plus des critères minimaux à remplir, l'établissement doit obtenir un nombre minimum de points dans chaque catégorie (voir barème d'évaluation, page 20). Ceux-ci peuvent être obtenus en accumulant des points grâce aux critères facultatifs, qui viennent s'ajouter aux points obtenus en remplissant les critères minimaux. Le choix des critères facultatifs est laissé à l'établissement.

Les établissements d'hébergement qui portent la distinction Superior atteignent le nombre de points minimum requis pour la catégorie supérieure qui suit, sans devoir remplir les critères minimaux de cette catégorie.

Les établissements d'hébergement portant la distinction Garni atteignent un nombre minimum de points réduit de 20 points dans les catégories d'étoiles concernées (1 à 4 étoiles). Cela est dû au fait que les critères du domaine «restauration» ont été retirés dans les catégories d'étoiles concernées (critères 200 à 203).

Remarques

Le présent catalogue de critères a été approuvé lors de l'assemblée des délégué-e-s d'HotellerieSuisse de novembre 2024 et entre en vigueur au 1^{er} janvier 2025. Les règlements et les dispositions d'exécution supplémentaires approuvés par l'assemblée des délégué-e-s et le Comité exécutif d'HotellerieSuisse doivent être observés.

Autres règlements en vigueur

- Règlement relatif à la classification et aux marques (annexes comprises)
- Règlement relatif à la procédure de classification

Directives de publication

Les directives de publication régissent l'utilisation ordinaire des marques figuratives dans les différents canaux de commercialisation.

Informations générales sur l'hôtel

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Propreté/hygiène	1	La propreté et l'hygiène sont des conditions indispensables pour chaque catégorie d'étoiles	-	M	M	M	M	M
État de conservation	2	Tous les aménagements et les équipements ainsi que l'ensemble de l'infrastructure interne et externe de l'hôtel fonctionnent parfaitement, sont dans un état irréprochable et n'affichent pas un retard de rénovation ou une paralysie des investissements visible	-	M	M	M	M	M
Impression générale	3	L'impression générale de l'hôtel répond à des exigences _____	-	simples ¹	moyennes ²	élevées ³	supérieures ⁴	les plus élevées ⁵
	4	Ambiance: atmosphère supérieure à la moyenne, harmonieuse/agréable dans les espaces publics (lumière, odeur, musique, couleurs, matériaux, etc.)	3					
Personnel	5	Les prestations de services sont fournies par des collaboratrices et collaborateurs compétents et reconnaissables	-	M	M	M	M	M
	6	Le personnel en contact avec les hôtes est bilingue	3			M	M	M
	7	L'hôte peut identifier facilement et rapidement les langues parlées par le personnel (à l'aide d'indicateurs tels que des drapeaux p. ex.)	3					
Places de stationnement/de recharge	8	Parking directement à l'hôtel	3					
	9	Zone d'arrêt pour les bus directement devant l'hôtel	3					
	10	Garage d'hôtel	5					
	11	Borne de recharge pour voitures électriques	10					
	12	Propre borne de recharge pour vélos électriques ou autres moyens de transport électriques	3					
	13	Parking à vélos sécurisé	3					
Autre	14	Au moins 50 % des chambres disposent d'un balcon ou d'une terrasse	5					
	15	Ascenseur pour les hôtes ⁶	10				M	M
Accessibilité	16	Accessibilité – fauteuil roulant ou déambulateur	5					
	17	Accessibilité – fauteuil roulant électrique	10					
	18	Accessibilité – hôtes aveugles et malvoyants	5					
	19	Accessibilité – hôtes sourds et malentendants	5					

1 L'impression générale de l'hôtel en ce qui concerne le matériel répond à des exigences simples. L'aménagement et l'équipement sont bien entretenus et fonctionnels.

2 L'impression générale de l'hôtel en ce qui concerne le matériel répond à des exigences moyennes. L'aménagement et l'équipement sont bien entretenus, assortis et fonctionnels.

3 L'impression générale de l'hôtel en ce qui concerne le matériel répond à des exigences élevées. L'aménagement et l'équipement sont parfaitement assortis en termes de forme et de couleur et offrent un bon confort.

4 L'impression générale de l'hôtel en ce qui concerne le matériel répond à des exigences supérieures. L'aménagement et l'équipement sont de haute qualité et offrent un confort de premier ordre.

5 L'impression générale de l'hôtel en ce qui concerne le matériel répond aux exigences les plus élevées. L'aménagement et l'équipement sont assortis en termes de forme et de couleur, luxueux et offrent un confort maximal.

6 Si plus de trois étages (y compris le rez-de-chaussée).

Réception et services

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Zone de réception	20	Zone désignée (aménagée et signalée), dans laquelle la sphère privée des hôtes est protégée	1	M	M	M	M	M
	21	Zone de réception séparée et désignée, dans laquelle la sphère privée des hôtes est protégée	3					
	22	Coin salon ⁷ dans la zone de réception	5			M		
	23	Lobby ⁷ avec sièges et service de boissons	7				M	M
	24	Hall de réception ⁷ avec sièges et service de boissons	10					
	25	Disponibilité 24 heures sur 24, par voie numérique ou par téléphone	1	M	M	M	M	M
	26	8 heures ⁸ de présence physique ⁹ à l'hôtel OU check-in et check-out autonomes 24 h/24	5	M	M			
	27	10 heures ⁸ de présence physique ⁹ à l'hôtel OU 8 heures ⁸ de présence physique ⁹ à l'hôtel, et en plus check-in et check-out autonomes 24 h/24	10			M		
	28	14 heures de présence physique à la réception ¹⁰	15				M	
	29	Service de réception ouvert 24 heures sur 24 ¹⁰	20					M
	30	Installation/service de check-in autonome	1					
	31	Installation/service de check-out autonome	1					
	32	Service de voiturier	10					M
	33	Portier (personnel distinct)	15					
	34	Concierge/Guest Relations Manager (personnel distinct)	15					M
	35	Chasseur (personnel distinct)	15					
	36	Service de bagages sur demande	5			M	M	
	37	Service de bagages	10					M
	38	Consigne à bagages sécurisée pour les hôtes	5			M	M	M
	39	Service de secrétariat (bureau temporaire avec PC, imprimante et photocopieuse et personnel disponible)	5					
Nettoyage des chambres/ changement du linge	40	Nettoyage quotidien des chambres ¹¹	1	M	M	M	M	M
	41	Changement des serviettes sur demande	1	M	M	M	M	M
	42	Changement du linge de lit au moins une fois par semaine ¹¹	1	M	M	M	M	M
	43	Changement supplémentaire du linge de lit sur demande	3				M	M

7 Les critères 22 à 24 se différencient par la taille et l'impression qui s'en dégage (de petit à grand, du coin détente à la grande salle de réception).

8 DLes heures d'ouverture principales doivent être couvertes et indiquées sur le site Internet/la confirmation de réservation.

9 La personne responsable est disponible dans l'établissement à une courte distance à pied.

10 La personne responsable est présente dans la zone de réception.

11 Avec la possibilité pour les hôtes d'y renoncer («opting-out»).

Réception et services

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Service de blanchisserie et de repassage	44	Service de repassage (retour dans l'heure)	3					M
	45	Lavage et repassage du linge des hôtes (heure de restitution selon entente, sac à linge disponible)	1			M	M	M
	46	Nettoyage chimique/à sec du linge des hôtes (remise avant 9 h 00, restitution selon entente, week-ends exclus, sac à linge disponible)	5					
	47	Machine à laver accessible au public pour usage personnel	3					
Mode de paiement	48	Païement sans espèces	1	M	M	M	M	M
Autre	49	Parapluie (à la réception ou dans la chambre)	3			M	M	M
	50	Offre médiatique actuelle (imprimée ou numérique) ¹²	3					M
	51	Kit de couture sur demande	1		M	M	M	M
	52	Service de couture	3					M
	53	Cireuse à chaussures dans l'hôtel ou kit de cirage sur demande	3				M	M
	54	Service de cirage de chaussures	5					M
	55	Service de navette ou de limousine	5					M
	56	Offre d'articles d'hygiène sur demande (au moins brosse à dents, dentifrice, rasoir à usage unique)	1	M	M	M	M	M
	57	Accueil personnalisé pour chaque hôte à l'arrivée (p. ex. carte avec des fleurs ou cadeau dans la chambre)	5					M
	58	Accompagnement des hôtes à leur arrivée (jusqu'à leur chambre)	5					
	59	Service de couverture ¹³ le soir comme contrôle supplémentaire des chambres	7					M

12 Journaux, smart TV, tablettes, etc.

13 Également appelé «second service». Remplacer les serviettes, retirer le couvre-lit le cas échéant, vider la corbeille à papier, etc.

Chambres

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Informations générales	60	Taille de la chambre (y compris salle de bain/WC) $\geq 14 \text{ m}^2$ ¹⁴	10					
	61	Taille de la chambre (y compris salle de bain/WC) $\geq 18 \text{ m}^2$ ¹⁴	15					
	62	Taille de la chambre (y compris salle de bain/WC) $\geq 22 \text{ m}^2$ ¹⁴	25					
	63	Taille de la chambre (y compris salle de bain/WC) $\geq 30 \text{ m}^2$ ¹⁴	30					
	64	Nombre de suites ¹⁵	3 par suite, max. 9					M (min. 2)
Confort de sommeil	65	Lit avec matelas bien entretenu d'au moins 13 cm d'épaisseur	1	M	M			
	66	Système de literie flexible avec matelas bien entretenu et d'une hauteur totale d'au moins 18 cm	5			M	M	M
	67	Système de literie flexible avec matelas bien entretenu et d'une hauteur totale d'au moins 22 cm	7					
	68	Système de literie flexible avec matelas bien entretenu et d'une hauteur totale d'au moins 25 cm	10					
Largeur du matelas ¹⁶	69.1	Lits simples avec matelas d'une largeur d'au moins 0,80 m ¹⁷	1					
	69.2	Lits simples avec matelas d'une largeur min. de 0,90 m ¹⁷	5					M
	69.3	Lits simples avec matelas d'une largeur min. de 1,00 m ¹⁷	10					
	69.4	Lits simples avec matelas d'une largeur min. de 1,20 m ¹⁷	15					
	70.1	Lits doubles avec matelas d'une largeur min. de 1,40 m ¹⁷	1					
	70.2	Lits doubles avec matelas d'une largeur min. de 1,60 m ¹⁷	5					
	70.3	Lits doubles avec matelas d'une largeur min. de 1,80 m ¹⁷	10					M
	70.4	Lits doubles avec matelas d'une largeur min. de 2,00 m ¹⁷	15					
Longueur du matelas	71.1	Longueur du matelas min. de 1,90 m	1					
	71.2	Longueur du matelas min. de 2,00 m	5					M
	71.3	Longueur du matelas min. de 2,10 m	10					
	71.4	Longueur du matelas min. de 2,20 m	15					

14 Si jusqu'à 15 % des chambres n'atteignent pas cette taille, le critère peut être considéré comme rempli si, avant la conclusion du contrat d'hébergement, la clientèle est expressément informée que ces chambres ne répondent pas aux critères minimaux.

15 Pas de suites junior. Les suites se composent d'au moins deux pièces séparées, l'une aménagée pour le séjour et l'autre servant de chambre à coucher. Les deux espaces ne doivent pas nécessairement être séparés par une porte; un passage entre deux pièces suffit également. Un appartement de vacances dans une dépendance n'est en principe

pas considéré comme une suite. Pour que les hôtes des suites puissent profiter pleinement des prestations de service de l'établissement, celles-ci doivent être situées dans l'hôtel lui-même.

16 Lorsqu'un hôtel ne dispose que de chambres simples ou doubles, le nombre de points pour la largeur des lits est doublé.

17 La clientèle doit être informée avant de réserver s'il y a deux lits simples dans la chambre au lieu d'un lit double ou si un lit simple est réservé comme lit double. Si l'hôtel dispose d'un nombre limité de lits (max. 15 %) inférieurs à cette taille, la clientèle doit en être informée avant la conclusion du contrat.

Chambres

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Autre	72	Lit pour bébé supplémentaire sur demande	1	M	M	M	M	M
	73	Housses hygiéniques pour matelas ¹⁸	10					
	74	Lavage des housses de matelas et nettoyage en profondeur des matelas une fois par an ¹⁹	15					
	75	Linge de lit et protections adaptés aux personnes allergiques sur demande ²⁰	3					
	76	Édredons/couettes bien entretenus	1	M	M	M	M	M
	77	Couverture supplémentaire sur demande	1			M	M	M
	78	Oreillers bien entretenus	1	M	M	M	M	M
	79	Housses hygiéniques pour les oreillers ²¹	7					
	80	Nettoyage des oreillers une fois par an ²²	1	M	M	M	M	M
	81	Oreillers supplémentaires sur demande (pas de coussins décoratifs)	1			M	M	M
	82	Deux oreillers par hôte (pas de coussins décoratifs)	5					M
	83	Choix entre différents types d'oreillers	5				M	M
	84	Possibilité d'obscurcir la chambre (p. ex. rideaux)	1	M	M	M	M	
	85	Possibilité d'obscurcir totalement la chambre (p. ex. stores, rideaux occultants)	5					M
	86	Rideaux de jour ou protection contre les regards indiscrets équivalente	3					
	87	Service de réveil	1			M	M	M
Équipement des chambres	88	Penderie adéquate (ouverte ou avec portes) avec un nombre suffisant de cintres uniformes ²³	1	M	M	M	M	M
	89	Étagères ou tiroirs pour vêtements	1			M	M	M
	90	Différents types de cintres en nombre suffisant	3				M	M
	91	Porte-manteau mural	1	M	M	M	M	M
	92	1 siège	3	M	M			
	93	1 siège par personne	5			M	M	M

18 Un molleton lavé une fois par mois – ou un tissu similaire – (avec élastique aux coins) combiné avec une housse de matelas amovible lavée une fois par an (si possible) OU des housses de protection lavées une fois par mois sont acceptés. Les housses de protection sont des housses de lit extensibles en coton ou matière synthétique lavables à haute température ou par procédé chimico-thermique, respirantes et protégeant des acariens et de leurs déjections, qui peuvent être ouvertes sur le dessous du matelas.

19 Ce critère est considéré comme rempli lorsqu'il ne reste plus d'humidité résiduelle et que les acariens sont tués et leur prolifération stoppée. Le lavage de la housse de matelas, généralement amovible au moyen d'une fermeture éclair, est préférable à toute forme d'aspiration ou de nettoyage à la vapeur. Le cœur du matelas doit être lavé par des spécialistes tous les cinq ans.

20 «Adapté aux personnes allergiques» ne doit pas être confondu avec «sans allergènes». Les oreillers, les couvertures et le linge de lit pour personnes allergiques doivent être attestés par un certificat. Les protections et housses pour le linge de lit doivent être exemptes de plumes et de duvet.

21 Si des housses de protection sont utilisées, elles doivent être respirantes et lavées au moins une fois par mois.

22 L'achat annuel de nouveaux oreillers est également accepté.

23 De simples portants en fil de fer ne remplissent pas ce critère.

Chambres

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Équipement des chambres	94	1 siège confortable (fauteuil/canapé rembourré) avec table d'appoint/plateau ²⁴	10				M	M
	95	1 siège confortable supplémentaire (fauteuil/canapé double rembourré) dans les chambres doubles et les suites	10					M
	96	Table, bureau ou poste de travail similaire	1	M	M			
	97	Table, bureau ou poste de travail similaire disposant d'une surface de travail dégagée, d'une prise électrique accessible et d'un éclairage de bureau approprié ²⁵	5			M	M	
	98	Table, bureau ou poste de travail similaire avec une surface de travail dégagée d'au moins 0,6 m², une prise électrique accessible et un éclairage de bureau approprié ²⁵	10					M
	99	Table de chevet/espace de rangement près du lit	1			M	M	M
	100	Prise électrique accessible dans la chambre ²⁵	1	M	M	M	M	M
	101	Prise électrique supplémentaire accessible à proximité de la table ²⁵	3					
	102	Prise électrique supplémentaire accessible à proximité du lit ²⁵	3			M	M	M
	103	Prise électrique accessible avec un autre type de raccordement dans la chambre (p. ex. USB A ou C)	3					
	104	Prise électrique permanente bien indiquée	3					
	105	Interrupteur central pour l'ensemble de l'éclairage de la chambre	3					
	106	Commande de l'ensemble de l'éclairage de la chambre depuis le lit	3					
	107	Veilleuse	1					
	108	Éclairage approprié de la chambre	1	M	M	M	M	M
	109	Lampe de lecture au lit	3		M	M	M	M
	110	Grand miroir	1			M	M	M
	111	Espace approprié pour l'entreposage des valises ou un repose-bagages	5			M	M	M
	112	Corbeille à papier dans la chambre	1			M	M	M
Coffre-fort/consigne	113	Service de consigne (p. ex. à la réception)	1	M	M			
	114	Coffre-fort central (p. ex. à la réception)	3			M ²⁶	M ²⁶	M
	115	Coffre-fort dans la chambre	7					M
Insonorisation/ climatisation	116	Insonorisation appropriée des fenêtres	7					
	117	Portes insonorisantes ou doubles portes	10					M
	118	Chambres avec système de climatisation/refroidissement à réglage central	7					
	119	Chambres avec système de climatisation/refroidissement réglable individuellement	10					
	120	Climatisation de l'espace public (restaurant, lobby, hall de réception, salle du petit-déjeuner)	10					

24 1 siège confortable compte comme siège pour une personne (n° 93).

25 Les prises électriques ne doivent pas être utilisées par d'autres appareils stationnaires.

26 Ou coffre-fort dans la chambre (voir n° 115).

Chambres

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Appareils électroniques de divertissement	121	Divertissement audio/multimédia ²⁷	5					
	122	Appareil électronique fixe dans la salle de bain	3					
	123	Services de télévision avec un écran de taille adaptée par rapport à la chambre et télécommande	1	M	M	M	M	M
	124	Services de télévision supplémentaires avec un écran dans les suites, de taille adaptée par rapport à la chambre	3					
	125	Chaînes de télévision internationales disponibles	5				M	M
	126	Adaptateur de prise international, chargeurs et/ou adaptateur (pour différents appareils électriques tels que téléphones portables) sur demande	1	M	M	M	M	M
Télécommunications	127	Sur demande, appareil de communication interne et externe avec mode d'emploi (imprimé ou numérique) ²⁸	5			M	M	
	128	Appareil de communication interne et externe dans la chambre avec mode d'emploi bilingue (imprimé ou numérique)	10					M
	129	Accès Internet sans fil dans les espaces communs et les chambres	1	M	M	M	M	M
	130	Possibilité d'imprimer sur demande	1				M	M
Autre	131	Guide des services (imprimé ou numérique) ²⁹	1	M	M			
	132	Guide des services bilingue (imprimé ou numérique)	5			M	M	M
	133	Matériel d'information sur la région mis à disposition (imprimé ou numérique)	1					
	134	Stylo et bloc-notes	3					
	135	Nécessaire de correspondance	3					
	136	Presse à pantalons	3					
	137	Fer à repasser ou défroisseur vapeur et planche à repasser sur demande/à la buanderie	1					M
	138	Fer et planche à repasser dans la chambre	3					
	139	Chausse-pied dans la chambre	1				M	M
	140	Judas	3					
	141	Mécanisme de verrouillage supplémentaire à la porte de la chambre	5					
Confort sanitaire	142	Sanitaires ≥ 5 m ^{2 30}	10					
	143	Sanitaires ≥ 7,5 m ^{2 30}	15					
	144	100 % des chambres avec douche/WC ou baignoire/WC	1	M ³¹	M ³¹	M	M	M

27 Les possibilités de divertissement incluent par exemple la réception radio, des lecteurs séparés ou des services de streaming.

28 La clientèle doit être informée de cette offre lors du check-in (p. ex. au moyen d'un présentoir ou d'une information affichée à l'écran).

29 Le guide des services indique au moins les heures du petit-déjeuner, les horaires des installations de l'hôtel et les heures de check-out ainsi que toutes les prestations disponibles sur demande.

30 Si jusqu'à 15 % des chambres n'atteignent pas cette taille, le critère peut être considéré comme rempli si, avant la conclusion d'un contrat

d'hébergement, la clientèle est expressément informée que ces chambres ne répondent pas aux critères minimaux.

31 Si jusqu'à 15 % des chambres ne sont pas équipées de douche/WC ou de baignoire/WC – c'est-à-dire qu'il n'y en a qu'à l'étage – la clientèle doit en être expressément informée

avant la conclusion du contrat d'hébergement, ainsi que du fait que ces chambres ne répondent pas aux critères minimaux. Cette exception de 15 % ne s'applique pas aux nouvelles constructions planifiées après le 1^{er} janvier 2020.

Chambres

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Confort sanitaire	145	100 % des chambres avec douche/WC ou baignoire/WC, dont 50 % des chambres avec baignoire et cabine de douche séparée	10					
	146	30 % des chambres avec WC séparé (séparé de la salle de bain)	5					
	147	30 % des chambres avec WC-douche	5					
	148	Douche avec rideau ou séparation équivalente	1	M	M	M	M	M
	149	Douche avec paroi ou séparation équivalente	5					
	150	Lavabo	1	M	M	M	M	M
	151	Lavabo double dans les chambres doubles et les suites	5					
	152	Tapis de bain lavable	1			M	M	M
	153	Éclairage approprié au lavabo	1	M	M	M	M	M
	154	Tapis antidérapant permanent ou amovible dans la douche et la baignoire	1					
	155	Poignées de sécurité (dans la douche et/ou la salle de bain)	3					
	156	Miroir	1	M	M	M	M	M
	157	Prise électrique accessible à proximité du miroir	1	M	M	M	M	M
	158	Miroir grossissant	1					
	159	Miroir grossissant pouvant être ajusté	3				M	M
	160	Miroir grossissant éclairé	1					
	161	Porte-serviettes/crochets pour serviettes	1	M	M	M	M	M
	162	Dispositif de chauffage dans la salle de bain (p. ex. sèche-serviettes)	5					M
	163	Espace de rangement	1	M	M	M		
	164	Vaste espace de rangement	3				M	M
	165	Gobelet/verre pour brosses à dents ou porte-brosses à dents	1	M	M	M	M	M
	166	Crème ou gel douche	1	M	M	M	M	M
	167	Shampooing ³²	1	M	M	M	M	M
	168	Produits cosmétiques et d'hygiène supplémentaires	1				M	M
	169	Lingettes visage en papier	3			M	M	M
	170	Rouleau de papier toilette de réserve	1	M	M	M	M	M
	171	1 serviette par personne	1		M	M	M	M
	172	1 serviette de bain par personne	1	M	M	M	M	M

32 Est considéré comme rempli si la crème ou le gel douche est expressément adapté au soin des cheveux.

Chambres

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Confort sanitaire	173	Peignoir sur demande	3				M	
	174	Peignoir	5					M
	175	Pantoufles (mules) sur demande	1				M	
	176	Pantoufles (mules)	3					M
	177	Sèche-cheveux sur demande	1					
	178	Sèche-cheveux	3			M	M	M
	179	Tabouret de salle de bains sur demande	3					M
	180	Poubelle dans la salle de bain	1	M	M	M	M	M

Restauration

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Boissons	181	Offre de boissons dans l'établissement	1	M	M	M	M	M
	182	Offre de boissons dans la chambre	3			M	M	M
	183	Réfrigérateur dans la chambre ³³	3					
	184	Minibar (avec boissons et en-cas)	5				M ³⁴	M
	185	Maxibar ou boutique avec libre-service 24 heures sur 24	3					
	186	Boissons disponibles pendant 12 heures via le room-service ³⁵	10				M ³⁶	
	187	Boissons disponibles 24 heures sur 24 via le room-service	15					M
	188	Bouilloire pour le thé/café avec accessoires dans la chambre	3					
	189	Machine à café avec accessoires dans la chambre	5					
Bar	190	Bar ou lounge avec service ³⁷ (ouvert au moins cinq jours par semaine)	7				M	
	191	Bar ou lounge avec service ³⁷ (ouvert 7 j/7)	10					M
Petit-déjeuner	192	Espace petit-déjeuner	1	M	M	M	M	M
	193	Petit-déjeuner continental	3	M	M			
	194	Buffet de petit-déjeuner ou carte équivalente ³⁸	5			M		
	195	Buffet de petit-déjeuner encadré par le personnel ou carte équivalente	10				M	
	196	Buffet de petit-déjeuner avec service ou carte équivalente	15					M
	197	Carte de petit-déjeuner via le room-service	5					M
	198	Produits pour personnes allergiques (sans gluten, sans lactose, etc.)	1	M	M	M	M	M
Repas ³⁹	199	Produits régionaux ⁴⁰	5					
	200	Offre de repas pendant 12 heures via le room-service	10				M	
	201	Offre de repas 24 heures sur 24 via le room-service	15					M
	202	Restaurant ^{41, 42}	5 chacun, max. 10	M	M	M	M	
	203	Restaurant ⁴¹ ouvert 7 jours sur 7	10 chacun, max. 20					M

33 Ou minibar (voir n° 184)

34 Un maxibar/une boutique (cf. n° 185) ou un room-service assuré pendant 12 heures (cf. n° 186) satisfont également à ce critère.

35 Les heures peuvent être réparties en fonction des horaires principaux.

36 Un minibar (voir n° 184) ou un maxibar (voir n° 185) satisfont également à ce critère.

37 Une carte des boissons doit être disponible (imprimée ou numérique).

38 Offre en libre-service plus étendue que celle d'un petit-déjeuner continental, complétée par une offre d'œufs/de mets à base d'œufs et de céréales.

39 Étant donné que les critères n° 200 à 203 ne sont pas évalués pour un hôtel avec petit-déjeuner seulement («hôtel Garni»), le nombre minimal de points est réduit de 20 points dans chaque catégorie. Un «hôtel Garni» ne peut pas obtenir 5 étoiles.

40 Une part significative de produits régionaux.

41 Chacun avec un concept de restauration différent.

42 Les jours d'ouverture doivent être indiqués sur le site Internet.

Espace dédié aux événements (MICE)

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Possibilités de banquet	204	Possibilités de banquet pour au moins 50 personnes ⁴³	1					
	205	Possibilités de banquet pour au moins 100 personnes ⁴³	3					
	206	Possibilités de banquet pour au moins 250 personnes ⁴³	5					
Salles de conférence	207	Espaces de coworking/salles de travail en groupe désignés ⁴⁴	10					
	208	Salle(s) de conférence d'au moins 100 m ² et d'une hauteur min. de 2,75 m ⁴⁵	10					
	209	Service de conférence ⁴⁶ (département séparé, personnel distinct)	5					
	210	Lumière naturelle dans la salle de réunion et possibilité d'obscurcir la pièce ^{46, 47}	1					
	211	Climatisation réglable individuellement des salles de conférence ⁴⁶	3					

43 La surface du restaurant n'est pas prise en compte.

44 L'équipement suivant doit être disponible: éclairage adéquat (en cas de lumière artificielle, 200 lux), tables et chaises adaptées, wi-fi et un nombre approprié de prises électriques.

45 L'équipement suivant doit être disponible: éclairage adéquat (en cas de lumière artificielle, 200 lux), wi-fi, projecteur, écran adapté à la hauteur/taille de la pièce, portemanteau/armoire dans la salle de conférence et un nombre approprié de prises électriques.

46 Attribution des points uniquement si le critère n° 208 est rempli.

47 Critère minimum pour chaque salle de conférence.

Loisirs

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Sport/détente ⁴⁸	212	Installations de détente et/ou de loisirs (intérieur et/ou extérieur) ⁴⁹ (p. ex. jardin privé, court de tennis, terrain de golf, plage ou accès au lac, local à skis)	3 par installation, max. 9					
	213	Location d'équipements de sport (p. ex. location de skis, de bateaux, de vélos)	3					
	214	Salle de fitness ⁵⁰ avec au moins quatre appareils différents (p. ex. ergomètre, banc d'haltères et d'entraînement, appareil de musculation, tapis de course, rameur, stepper)	5					
Wellness/beauté ^{48, 51}	215	Massages ⁵² (p. ex. massage complet du corps, drainage lymphatique, réflexologie plantaire, shiatsu)	3 par salle, max. 9					
	216	Salle de repos séparée ⁵³	3					
	217	Bain à bulles ou installation similaire	3					
	218	Sauna	3 par type de sauna ⁵⁴ , max. 9					
	219	Centre de beauté ⁵² avec au moins quatre traitements différents (p. ex. soins du visage, manucure et pédicure, gommage, massage relaxant)	5					
	220	Espace balnéo/Kneipp ⁵² avec au moins quatre traitements différents (p. ex. bains, cures Kneipp, hydrothérapie, cures Felke, bains de boue, hammam, bains turcs)	10					
	221	Cabine de spa privée	5					
	222	Piscine (extérieure) ⁵⁵ /étang de baignade ⁵⁶	10					
	223	Piscine (intérieure) ⁵⁷	10					
Enfants	224	Garderie sur place pour les enfants en bas âge (jusqu'à 3 ans) assurée au moins 3 heures par jour en semaine par du personnel qualifié	10					
	225	Garderie sur place (pour enfants de plus de 3 ans) assurée au moins 3 heures par jour en semaine par du personnel qualifié	10					
	226	Espace de jeux pour enfants (p. ex. salle de jeux, place de jeux)	3					
	227	Équipement pour bébés sur demande (p. ex. chaise haute, chauffe-biberons, table à langer, babyphone)	3					

48 Les horaires d'ouverture doivent être indiqués sur le site Internet.

49 L'installation de loisirs se trouve dans l'enceinte de l'hôtel et les frais d'utilisation peuvent être facturés à la chambre.

50 La salle de fitness a une surface minimale de 20 m².

51 L'espace wellness/beauté doit être accessible sans devoir traverser le restaurant et/ou de la zone de conférence.

52 Les locaux de traitement ont une surface minimale de 10 m².

53 La salle de repos a une surface minimale de 20 m².

54 Les différents types de saunas sont par exemple le sauna finlandais, le tepidarium ou le sauna vapeur.

55 La piscine extérieure est chauffée et le bassin a une surface d'au moins 60 m².

56 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.

57 La piscine intérieure est chauffée et le bassin a une surface d'au moins 40 m².

Activités en ligne et liées à la qualité

Domaine	N°	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Autre	228	Installations sanitaires centrales pour les hôtes	3					
	229	Activités de vacances/animation ou activités sportives et de loisirs organisées	5					
Gestion de la qualité	230	Traitement systématique des réclamations des hôtes ⁵⁸	1			M	M	M
	231	Analyse systématique des évaluations des hôtes ⁵⁹	3				M	M
	232	Visites mystères ⁶⁰	5					
	233	Système de management de la qualité selon la norme ISO 9001:2015 ou équivalent	15					
Activités en ligne	234	Site Internet bilingue ⁶¹ propre à l'hôtel contenant des informations actuelles, avec mention de la taille des lits et des photos réalistes ⁶² de l'établissement ainsi qu'un plan d'accès/la description de l'itinéraire et des renseignements sur la desserte des transports publics	1	M	M	M	M	M
	235	Version mobile du site Internet ou application mobile avec option de réservation directe	5					
	236	Site Internet avec évaluations des hôtes	3					
	237	Invitation à la clientèle à évaluer les prestations de l'hôtel sur un portail ou sur le propre site Internet de l'établissement	5					
Gestion du développement durable	238	Label/certificat de durabilité ⁶³	20					
	238.1	Activité durable ⁶⁴	1					
	238.2	Activité durable ⁶⁴	3					
	238.3	Activité durable ⁶⁴	5					
	239	Mesure annuelle de la consommation des ressources de l'hôtel ⁶⁵	10	M	M	M	M	M

58 Un traitement systématique des réclamations des hôtes implique la réception et l'évaluation structurées de celles-ci ainsi qu'une réaction appropriée.

59 On entend par là la collecte et l'évaluation actives et systématiques des avis des hôtes sur la qualité des prestations hôtelières fournies (p. ex. au moyen de formulaires/cartes d'évaluation), la réduction consécutive des éventuels points faibles de l'établissement et la mise en œuvre de propositions d'amélioration.

60 Les visites mystères doivent être réalisées, évaluées et consignées au moins une fois au cours de la période de classification par des prestataires tiers spécialisés à l'initiative et pour le compte de l'hôtel. Les autocontrôles surprises effectués par des chaînes ou coopérations hôtelières doivent être considérés comme équivalents.

61 La traduction automatique peut être acceptée.

62 Les photos du site Internet doivent montrer au moins l'extérieur de l'établissement, les espaces communs et une chambre.

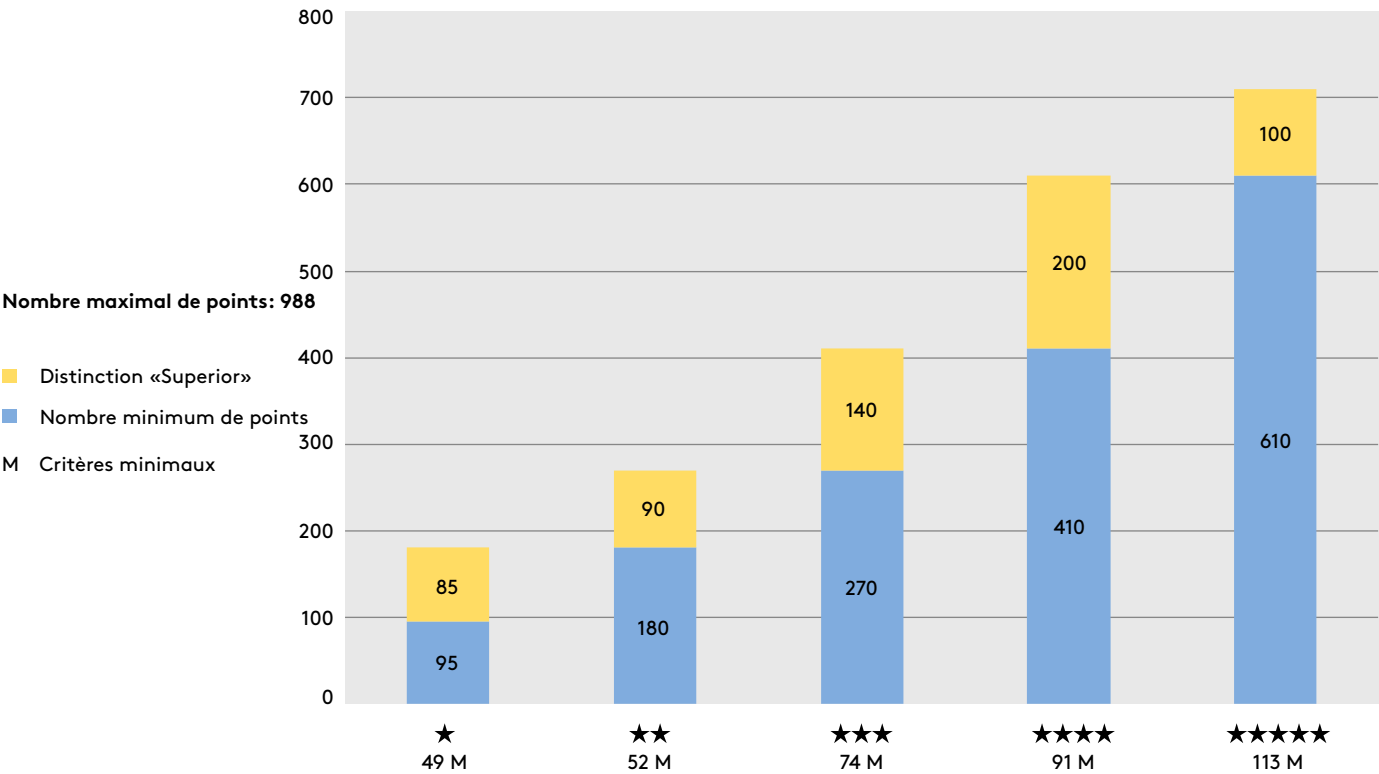
63 Labels/certificats reconnus par HotellerieSuisse selon le modèle de référence «Swisstainable».

64 Activités individuelles reconnues par Hotellerie-Suisse en matière de gestion du développement durable. Les points des critères n° 238 et n° 239 ne sont pas cumulables.

65 À partir de l'introduction du présent catalogue de critères, un délai transitoire s'applique à tous les établissements pour la mise en œuvre jusqu'au 31 décembre 2027. Ce critère est considéré comme rempli si les données ont été saisies dans l'outil en ligne mis à disposition à cet effet. Si des établissements mettent en œuvre des labels/certificats conformément au critère n° 238 et que ceux-ci mesurent la consommation des ressources, le critère n° 239 est également considéré comme rempli (sans cumul de points).

Barème d'évaluation

Domaine	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Nombre minimum de points requis par catégorie	95	180	270	410	610
Nombre minimum de points requis par catégorie (Superior)	180	270	410	610	710



Mentions légales
Novembre 2024

Éditrice
HotellerieSuisse, Berne

Langues
Allemand, français, italien, anglais

HotellerieSuisse
Monbijoustrasse 130
Case postale
CH-3001 Berne

klassifikation@hotelleriesuisse.ch
[hotelleriesuisse.ch](https://www.hotelleriesuisse.ch)

