

## Classification hôtelière suisse

La classification hôtelière crée la transparence et guide le client.

Elle permet un positionnement solide sur le marché.

## Classification hôtelière suisse



Les établissements hôteliers et d'hébergement sont répartis en cinq catégories, de la catégorie 1 étoile (simple) à la catégorie 5 étoiles (luxueux) et symbolisés par un label de qualité qui est reconnu au niveau international.

Ce label garantit au client non seulement une bonne qualité dans la catégorie correspondante, mais lui fournit également des indications connues au niveau mondial relatives au standard d'équipement de votre hôtel.

La classification par étoiles offre au client la possibilité de s'orienter lors du choix d'un hôtel au moyen d'un label officiel.

### Vos avantages

- La classification hôtelière est un instrument de positionnement optimal qui vous soutient pour une commercialisation ciblée.
- Les étoiles sont un complément objectif aux évaluations subjectives des clients sur Internet. A travers les différents systèmes d'évaluation, le client peut se faire une idée claire et pondérée de votre établissement. Les étoiles sont votre message au client.
- La classification hôtelière augmente vos chances de réservation sur les plateformes commerciales, ce qui signifie pour vous la possibilité d'augmenter significativement votre chiffre d'affaires.
- La procédure de classification sert de gestion de la qualité. Etant donné que les critères de classification s'alignent sur le niveau demandé par les clients, ils vous servent de véritable guide pour la constante amélioration de la qualité.
- GastroSuisse coopère déjà étroitement avec divers partenaires et prestataires du tourisme dans des domaines divers. Cette étroite collaboration vous garantit une présence accrue sur le marché et un potentiel quasi inépuisable de synergies.

Pour ces raisons, la classification hôtelière vaut la peine pour tout établissement, de l'hôtel à une étoile à celui à cinq étoiles.



## Le système et la procédure de classification

La classification hôtelière de GastroSuisse est un système uniforme valable dans toute la Suisse. La participation à la classification est facultative et n'exige pas l'affiliation à GastroSuisse.

Les établissements sont classifiés sur la base de critères prédéfinis et obligatoires pour l'évaluation, satisfaisants les normes européennes de l'HOTREC, grâce auxquels ils peuvent être classés immédiatement.

### La demande

Si vous souhaitez participer au système de classification, envoyez votre demande et le formulaire d'auto-évaluation remplis à GastroSuisse pour le classement dans la catégorie souhaitée en déclarant ainsi que vous acceptez les directives pour la classification d'établissements hôteliers et d'hébergement.

Les documents sont disponibles sur le site [www.gastrosuisse.ch/classification-hoteliere](http://www.gastrosuisse.ch/classification-hoteliere) ou chez GastroSuisse.

Le respect des dispositions légales requises pour l'obtention d'une autorisation d'exploitation est présumé.

### Inspections des établissements

La classification se fait sur la base des informations fournies par vous et des autres informations disponibles sur l'établissement ainsi que la visite de deux experts.

L'évaluation de l'établissement se base d'une part sur le respect des critères propres à chaque domaine et d'autre part sur l'évaluation globale selon les critères généraux d'évaluation.

Une impression d'ensemble correspondant à la catégorie, l'état de conservation ainsi que la propreté de l'établissement sont des conditions pour l'admission à la classification hôtelière.

Répondre aux attentes des clients est en outre la première priorité.

Si l'établissement propose des équipements de loisirs et / ou supplémentaires (salles de séminaire, salle de jeux pour enfants, etc.), ceux-ci seront évalués dans le sens d'un équipement général moderne et correspondant à la catégorie de l'établissement.

Vous serez informé par écrit de la décision des experts.

## Validité

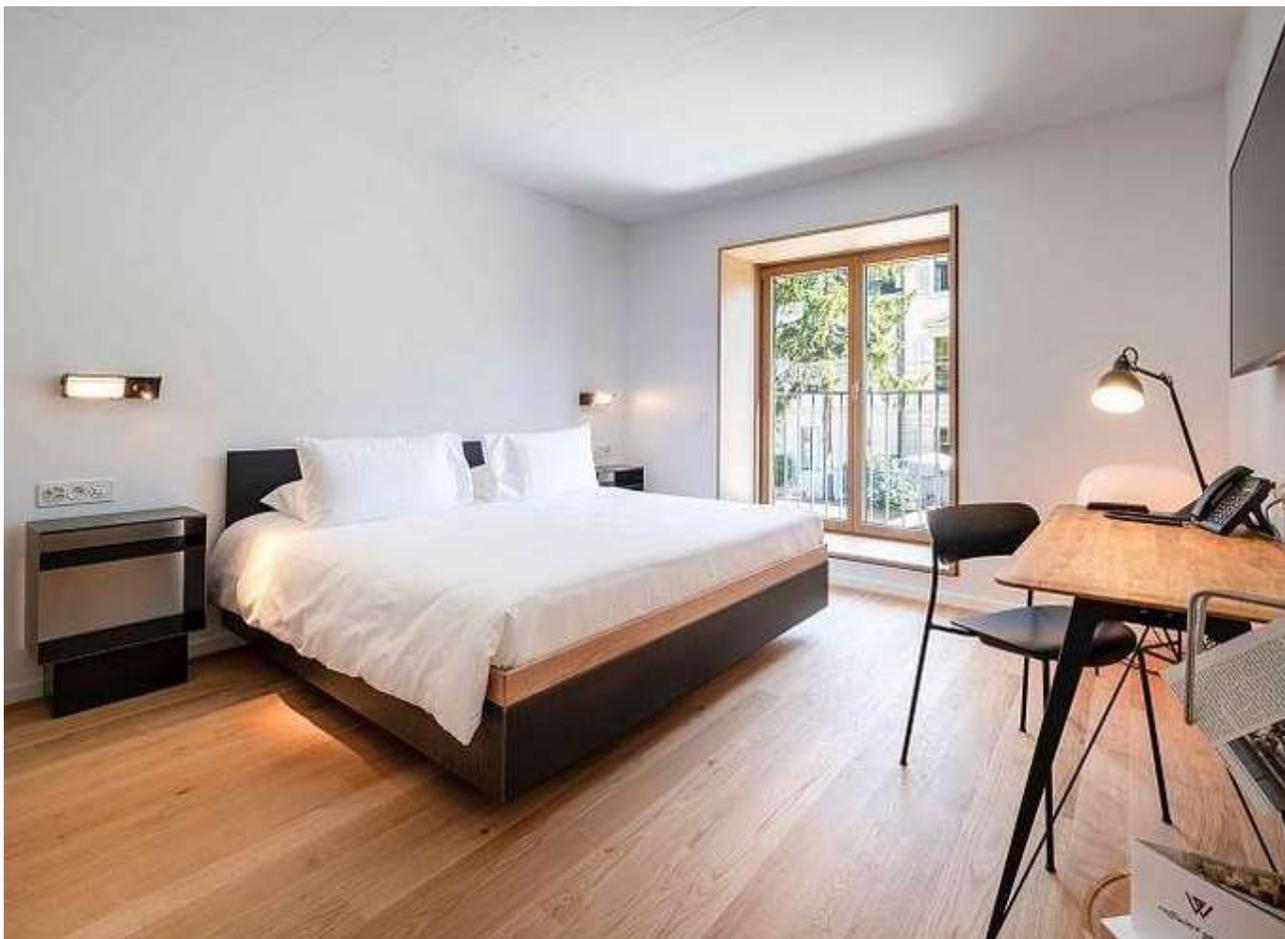
La classification est valable pour trois ans. Les établissements déjà classifiés seront contrôlés régulièrement tous les trois ans et leur classification sera confirmée ou éventuellement modifiée voire annulée.

## Recours

Vous pouvez former une opposition par écrit contre la décision de classification auprès de la commission Hébergement, dans les trois semaines qui suivent la notification de la décision des experts. Le recours doit être motivé.

La commission d'enquête est composée de deux experts d'une autre région. Elle visite l'établissement et rédige un rapport à l'attention de la commission Hébergement qui prendra sa décision dans les trois mois. Cette décision vous sera communiquée par écrit ainsi qu'aux experts concernés. La décision de la commission Hébergement est définitive. Tout recours est exclu.

Les frais de la procédure de recours sont à la charge de l'entreprise requérante.



## Coûts

Le coût de la classification dépend de la taille de l'établissement et de sa catégorie :

Membres					
	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Cotisation de base	CHF 100	CHF 150	CHF 200	CHF 250	CHF 300
Cotisation par chambre	CHF 3	CHF 3	CHF 4	CHF 5	CHF 5
Non-membres					
	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Cotisation de base	CHF 200	CHF 300	CHF 400	CHF 500	CHF 600
Cotisation par chambre	CHF 3	CHF 3	CHF 4	CHF 5	CHF 5

Les tarifs s'entendent par an et hors TVA ; le contrat et l'encaissement sont conclus pour 3 ans. Le prix comprend deux autocollants de classification et un panneau en émail de qualité supérieure avec le label des étoiles correspondant.

Si l'hôtel n'est pas classifié définitivement, un forfait unique de CHF 350.- (hors TVA) sera facturé pour l'inspection de l'établissement sur place et pour le traitement de la demande.

## Catégories

La classification fait la distinction entre les types d'exploitation «Hôtel» (avec restaurant) et «Hôtel Garni» (petit déjeuner et en-cas uniquement). Pour les «Hôtels Garnis», les critères de classification des restaurants ne s'appliquent pas. Les établissements hôteliers et d'hébergement sont répartis en cinq catégories, de 1 étoile (simple) à 5 étoiles (luxueux) et reçoivent un label correspondant.



### 1 étoile : Equipement simple

L'équipement nécessaire à un séjour de durée normale est propre et en bon état de conservation. La clientèle fait très attention au prix et cherche surtout une prestation d'hébergement. Le niveau des prestations répond aux exigences de base.



### 2 étoiles : Equipement fonctionnel et pratique

Etablissement ayant une clientèle consciente des prix et qui, en plus d'un simple hébergement, cherche également des prestations simples.

#### **Différence par rapport aux établissements de la catégorie 1 étoile :**

Les chambres sont plus confortables. Les clients apprécient l'offre plus étoffée à un prix modéré. Le degré de service est plus haut et répond aux exigences moyennes.

#### **Différence par rapport aux établissements de la catégorie 3 étoiles :**

L'équipement ne doit pas être homogène, ce qui compte, c'est la fonctionnalité et la propreté, les matériaux utilisés ont moins d'importance.



### 3 étoiles : Equipement haut de gamme et cohérent à caractère confortable

Etablissement dont la clientèle est déjà plus exigeante et souhaite davantage qu'une simple prestation d'hébergement et un confort modeste. Gamme de services plus soutenue. L'équipement se présente en bon état de conservation et est généralement homogène.

#### **Différence par rapport aux établissements de la catégorie 2 étoiles :**

Matériaux de meilleure qualité, salles spacieuses disposant d'un espace de séjour. Foyer accessible à tous.

#### **Différence par rapport aux établissements de la catégorie 4 étoiles :**

Surfaces plus petites, équipement plus ancien possible. La clientèle apprécie l'offre de classe moyenne à un prix optimal. Le degré de service satisfait à des exigences élevées.



#### 4 étoiles : Equipement moderne et de première qualité

Espaces généreux dotés d'un équipement moderne et de qualité, bonne insonorisation. Haut degré de service.

#### Différence par rapport aux établissements de la catégorie 3 étoiles :

Offre de salles plus généreuse, aménagement de très grande qualité et en très bon état de conservation grâce au grand effort d'entretien. La clientèle s'attend à une qualité et une intensité des services élevées.

#### Différence par rapport aux établissements de la catégorie 5 étoiles :

Moins spacieux avec un équipement première qualité pas nécessairement exclusif et luxueux. La clientèle s'attend à un matériel en très bon état et à une haute qualité des services.



#### 5 étoiles : Equipement exclusif et luxueux

Matériaux précieux, de grande qualité et élégance, décorés de manière cohérente, architecture, équipement, ambiance, offre de services pour une clientèle de l'hôtellerie de luxe internationale.

#### Différence par rapport aux établissements de la catégorie 4 étoiles :

Établissement à caractère luxueux, unique, état impeccable de l'ensemble du matériel, excellente qualité des services avec un très fort engagement de personnel. Des chambres très spacieuses, par exemple des espaces de séjour et de couchage séparés par des mesures de construction. La clientèle s'attend à une hôtellerie internationale de luxe sans compromis.



#### Signes

Les signes illustrant ce document sont des marques déposées. Seuls les établissements qui sont classifiés par GastroSuisse ont le droit d'utiliser le signe GastroSuisse dans le cadre autorisé.

# Critères

Les critères d'évaluation applicables aux différents domaines sont des critères minimaux. Les critères de classification sont fixés pour une période en principe de 5 ans.

	★	★	★	★	★
<b>1. Aspect extérieur du bâtiment</b>	★	★	★	★	★
Accès, parking, jardin, façade, fenêtres, balcons	○	○	○	○	○
Signalisation / accès à partir des principaux axes routiers	○	○	○	○	○

## 2. Secteur de l'entrée

Largeur, paillasons, ambiance (éclairage, décoration, odeur)	○	○	○	○	○
--	---	---	---	---	---

## 3. Accueil, Réception

Agencement, équipement technique, éclairage	○	○	○	○	○
Espace défini (organisé et signalisé) garantissant la protection de la sphère privée	○	○	○	○	○
Service de réception, joignable 24 heures sur 24 par voie numérique ou par téléphone	○	○			
Service de réception avec présence physique 10 heures par jour ou joignable 24 heures sur 24 par voie numérique ou par téléphone			○		
Service de réception avec présence physique 16 heures sur 24, disponible en personne 24 heures sur 24 par voie numérique ou par téléphone				○	
Service de réception avec présence physique 24 heures sur 24, disponible en personne 24 heures sur 24 par voie numérique ou par téléphone					○
Personnel bilingue		○	○	○	○
Service bagage sur demande			○	○	
Service bagage					○
Paiement sans numéraire	○	○	○	○	○
Traitement systématique des réclamations des clients			○	○	○
Analyse systématique de commentaires des hôtes				○	○
Dépôt des bagages sécurisé pour les clients			○	○	○
Possibilité de dépôt (par ex. à la réception)	○	○			
Coffre-fort central (par ex. à la réception) ou coffre-fort dans la chambre			○	○	
Coffre-fort central (par ex. à la réception)					○
WIFI dans les zones publiques et dans les chambres	○	○	○	○	○
Possibilité d'imprimer de manière privée et sécurisée sur demande				○	○
Documentation touristique sur la région disponible (au format papier ou numérique)	○	○	○	○	○

	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Offre de médias actuels (au format papier ou numérique) - journaux, smart TV, tablettes, etc.					○
Service de valet					○
Conciergerie / Guest Relation Manager (personnel propre)					○
Service de navette ou de limousine					○

#### 4. Espace de vie, Lobby, Hall, Bar

Sols, ambiance (éclairage, décoration, odeur)	○	○	○	○	○
Ensemble tables et fauteuils dans l'espace réception			○		
Lobby avec sièges et service de boissons				○	○
Offre de boissons dans l'établissement	○	○	○	○	○
Bar ou espace lounge avec carte des boissons et service, ouvert au moins 5 jours par semaine				○	
Bar ou espace lounge avec carte des boissons et service, ouvert au moins 7 jours par semaine					○

#### 5. Restaurant, Salle petit déjeuner

Murs, sols, tables, chaises, ambiance (éclairage, décoration, odeur)	○	○	○	○	○
Linge de table, vaisselle, couverts, verres	○	○	○	○	○
Cartes des mets, cartes des boissons	○	○	○	○	○
Espace de petit déjeuner	○	○	○	○	○
Offre de petit déjeuner avec un plus vaste choix de produits	○				
Buffet de petit déjeuner / menu de petit déjeuner équivalent		○	○		
Buffet de petit déjeuner avec service ou menu de petit déjeuner équivalent				○	○
Carte de petit déjeuner avec service de chambre					○
Restaurant <sup>1)</sup>	○	○	○		
Restaurant ouvert 5 jours par semaine <sup>1)</sup>				○	
Restaurant ouvert 7 jours par semaine <sup>1)</sup>					○

<sup>1)</sup> Non valable pour les hôtels Garni.

#### 6. Cage d'escalier, Couloirs, Ascenseur clients

Sols, murs, ambiance (éclairage, décoration, odeur)	○	○	○	○	○
Ascenseur clients à partir de 3 étages <sup>2)</sup> (y compris le rez-de-chaussée et le sous-sol)				○	○

<sup>2)</sup> Est considéré comme étage, tout étage utilisé par les clients (y compris le rez-de-chaussée et le sous-sol).

	★	★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★
<b>7. Chambres, balcons</b>	★	★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★
Sols, murs, meubles, ambiance (éclairage, décoration, odeur)	○	○	○	○	○
Portes, encadrements de porte, fenêtres	○	○	○	○	○
Impression d'ensemble du balcon, meubles de balcon	○	○	○	○	○
Nettoyage quotidien des chambres <sup>3)</sup>	○	○	○	○	○
Changement quotidien des serviettes sur demande	○	○	○	○	○
Changement du linge de lit au moins une fois par semaine <sup>3)</sup>	○	○	○		
Changement du linge de lit au moins deux fois par semaine <sup>3)</sup> et tous les jours sur demande				○	○
Accueil personnalisé de chaque client avec des fleurs fraîches ou un cadeau dans la chambre					○
Au moins 2 suites					○
Eclairage adéquat de la chambre	○	○	○	○	○
Possibilité d'obscurcissement (par ex. rideaux)	○	○	○	○	
Possibilité d'obscurcir complètement la pièce (par ex. stores, rideaux occultants)					○
1 siège par chambre	○	○			
1 siège par personne			○	○	○
1 siège confortable (fauteuil/divan rembourré) par chambre avec table d'appoint/tablette				○	○
1 siège confortable supplémentaire (fauteuil rembourré / canapé à deux places) dans les chambres doubles et les suites					○
Table, bureau ou espace de travail similaire	○	○			
Table, bureau ou espace de travail similaire d'une superficie libre d'au moins 0,4 m <sup>2</sup> et éclairage du bureau			○	○	○
Armoire ou niche de rangement de capacité adéquate avec rayonnage	○	○	○	○	○
Nombre adéquat de cintres	○	○	○		
Nombre adéquat de cintres de différents types				○	○
Porte-manteau ou crochets	○	○	○	○	○
Place adéquate ou portant pour déposer les bagages / valises			○	○	○
Coffre-fort dans la chambre					○
Grand miroir			○	○	○
Services de télévision avec écran de taille appropriée à la chambre et télécommande	○	○	○	○	○
Divertissement audio/multimédia (offres de divertissement telles que la réception de programmes radio, lecteurs séparés ou services de streaming.)			○	○	○
Chaînes internationales disponibles				○	○
Sur demande, appareil pour la communication interne et externe, y compris mode d'emploi (au format papier ou numérique)			○	○	
Appareil pour la communication interne et externe dans la chambre avec mode d'emploi bilingue (au format papier ou numérique)					○
Ordinateur avec accès à Internet dans la chambre sur demande					○
Guide des services (au format papier ou numérique)	○	○			
Guide bilingue des services de A à Z (au format papier ou numérique), stylo et bloc-notes			○	○	○

<sup>3)</sup> Avec possibilité de s'en passer si le client ne souhaite pas ce service.

	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Offre de boissons dans la chambre			○	○	○
Minibar (avec boissons et snacks) ou boissons disponibles 16 sur 24 au service de chambre ou au maxibar				○	
Restauration <sup>1)</sup> avec service de chambre 16 heures sur 24				○	
Minibar (avec boissons et snacks)					○
Restauration et Boissons avec service de chambre 24 heures sur 24					○
Corbeille à papier			○	○	○
Nécessaire à couture sur demande		○	○	○	
Nécessaire à couture dans la chambre					○
Chausse-pied dans la chambre				○	○
Kit de nettoyage pour chaussures dans la chambre					○
Système de lit avec un matelas moderne et bien entretenu de hauteur générale d'au moins 13 cm	○	○			
Système de lit basé sur un système élastique en combinaison avec un matelas moderne et bien entretenu de hauteur générale d'au moins 18 cm			○	○	○
Lits simples de taille minimale de 0,90 m x 2,00 m et lits doubles de taille minimale de 1,80 m x 2,00 m					○
Couvre-lit, couvertures, oreillers	○	○	○	○	○
Oreillers et couvertures supplémentaires sur demande (pas de coussin décoratif)			○	○	○
Choix d'oreillers				○	○
2 oreillers par client (pas de coussin décoratif)					○
Nettoyage à fond ou remplacement annuel des oreillers	○	○	○	○	○
Lampe de chevet		○	○	○	○
Table de nuit / tablette			○	○	○
Service de réveil	○	○	○	○	○
Prise de courant disponible dans la chambre	○	○	○	○	○
Prises de courant supplémentaires disponibles dans la chambre près de la table et près du lit			○	○	○
Turndown service (service tardif du nettoyage de la chambre) comme contrôle supplémentaire des chambres					○

## 8. Salle de bains

Sols, murs, éclairage, armatures, séparation de douche, joints en silicone, accessoires	○	○	○	○	○
Toutes les chambres avec salle de bains / WC ou douche / WC	○	○	○	○	○
Jusqu'à 15% des chambres sans douche / WC ou sans salle de bains / WC <sup>4)</sup>	○	○			
Douche avec rideau ou paroi de douche ou dispositif de séparation équivalent	○	○	○	○	○
Tapis de bain lavable			○	○	○
Option de chauffage dans la salle de bains (par ex. sèche-serviettes)					○
Miroir et prise de courant à proximité du miroir	○	○	○	○	○
Lavabo avec tablette et éclairage suffisant	○	○	○	○	○

	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Savon ou lotion nettoyante sur le lavabo	○	○	○	○	○
Lotion nettoyante ou gel douche dans la douche/baignoire ainsi que shampoing		○	○	○	○
Gobelet / verre à dents			○	○	○
Tissus en papier pour le visage			○	○	○
Au moins un article cosmétique supplémentaire : bain moussant, bonnet de douche, lime à ongles, cotons-tiges, disques de coton, lotion pour le corps				○	○
Sèche-cheveux			○	○	○
Miroir cosmétique mobile				○	○
1 serviette//drap de bain par personne	○	○	○	○	○
1 serviette par personne		○	○	○	○
Porte-serviettes ou crochet	○	○	○	○	○
Rouleau de papier WC de réserve	○	○	○	○	○
Poubelle	○	○	○	○	○
Sur demande : peignoir, pantoufles				○	
Peignoir, pantoufles					○
Tabouret de salle de bain sur demande					○

<sup>4)</sup> Si 15% des chambres au maximum ne sont pas équipées de douche/WC ni salle de bains/WC – autrement dit uniquement avec douches communes, le client doit être expressément informé de cette circonstance et que cela ne correspond pas aux standards habituels avant que le contrat d'hébergement ne soit conclu. Cette exception de 15% n'est pas applicable aux nouvelles constructions prévues après le 01.01.2020.

## 9. Autres pièces ainsi qu'installations de loisirs et supplémentaires

Sols, murs, portes, ameublement, ambiance (éclairage, décoration odeur)	○	○	○	○	○
Sanitaires publics	○	○	○	○	○
Installations de loisirs et autres (par ex. aire de jeux pour enfants, sauna, salle de réunion, espace bien-être, piscine, etc.)	○	○	○	○	○

## 10. Critères généraux d'évaluation

La propreté règne, offre parfaitement hygiénique, aucune nuisance causée par les odeurs	○	○	○	○	○
Infrastructures et équipements sont fonctionnels, dans un état irréprochable et sans besoin reconnaissable de rénovation ou d'investissement	○	○	○	○	○
Signalisation (y compris pour les issues de secours) dans tout l'établissement	○	○	○	○	○
Tous les services sont fournis par un personnel compétent et identifiable	○	○	○	○	○
Site Web propre à l'hôtel <sup>5)</sup> avec des informations actuelles et des photos réalistes de l'établissement ainsi qu'un plan d'accès / itinéraire	○	○			
Site Web disponible en deux langues <sup>5)</sup> avec des informations actuelles, y compris dimensions des lits et photos réalistes avec emplacement de l'hôtel			○	○	○

Service de blanchisserie et repassage du linge des clients (remise du linge à convenir, sac à linge disponible)			○		
Nettoyage à sec ou service de blanchisserie et repassage du linge des clients (dépôt du linge avant 9 h, remise à convenir, sauf week-ends, sac à linge disponible)				○	○
Service repassage (restitution en l'espace d'une heure) et couture					○
Offre d'articles d'hygiène sur demande (au moins brosse à dents, dentifrice, rasoirs jetables, gels douche et bain)	○	○	○	○	○
Nécessaire de nettoyage pour chaussures sur demande		○	○	○	
Cireuse à chaussures dans l'hôtel ou service de nettoyage des chaussures				○	
Cireuse à chaussures dans l'hôtel et service de nettoyage des chaussures					○
Parapluie à la réception ou dans la chambre			○	○	○
Chargeurs / adaptateurs sur demande (pour différents appareils électriques comme les téléphones portables)			○	○	○
Adaptateur électrique international sur demande				○	○

<sup>5)</sup> Les photos sur le site Internet doivent montrer au moins une vue de l'extérieur, la zone publique et une chambre.

GastroSuisse  
Hôtellerie et Tourisme  
Blumenfeldstrasse 20  
8046 Zurich

Téléphone 0848 377 111  
E-mail [hotellerie@gastrosuisse.ch](mailto:hotellerie@gastrosuisse.ch)  
Internet [www.gastrosuisse.ch](http://www.gastrosuisse.ch)

**GASTROSUISSE**

Pour l'Hôtellerie et la Restauration