

Critères de classification

	Pas atteints	Simple ★	Fonctionnel ★★	Elevé ★★★	Première classe ★★★★	Luxeux ★★★★★
1. Aspect extérieur du bâtiment						
Accès, parking, jardin, façade, fenêtres, balcons		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Signalisation / accès à partir des principaux axes routiers		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Secteur de l'entrée						
Largeur, paillasons, ambiance (éclairage, décoration, odeur)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Accueil, Réception						
Agencement, équipement technique, éclairage		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zone ou table séparée visuellement, garantissant la confidentialité (une table adéquate ou secrétaire est acceptable)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
Station ou table de réception séparée et indépendante, garantissant la sphère privée					<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Service de réception, disponible aux appels téléphoniques (de l'hôtel et de l'extérieur) 24 heures sur 24		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
Réception ouverte 14 heures sur 24, disponible aux appels téléphoniques (de l'hôtel et de l'extérieur)				<input type="radio"/>		
Réception ouverte 16 heures sur 24, disponible aux appels téléphoniques (de l'hôtel et de l'extérieur) 24 heures sur 24 et offrant le service du personnel 24 heures sur 24					<input type="radio"/>	
Réception ouverte et offrant le service du personnel 24 heures sur 24, disponible aux appels téléphoniques (de l'hôtel et de l'extérieur) 24 heures sur 24						<input type="radio"/>
Personnel bilingue (français, anglais) ou bien personnel parlant la langue usuelle de la région et disposant de connaissances d'une langue étrangère (anglais)			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Personnel polyglotte (langue usuelle de la région, anglais ainsi qu'une autre langue étrangère)						<input type="radio"/>
Service bagage sur demande				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Service de portier pour le transport de valises et services généraux de conciergerie						<input type="radio"/>
Paiement par carte			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Traitement systématique des réclamations des clients				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Analyse systématique de commentaires des hôtes					<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dépôt des bagages sécurisé dans l'établissement à l'arrivée et au départ des clients				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Coffre-fort central à la réception (dépôt des objets de valeur)			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Service de photocopie / scanning					<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Critères de classification

	Pas atteints	Simple ★	Fonctionnel ★★	Elevé ★★★	Première classe ★★★★	Luxeux ★★★★★
Téléphone à la disposition des clients			○	○	○	○
Accès à l'Internet dans les zones publiques de l'hôtel (p. ex. haut débit, sans fil)			○	○	○	○
Appareil à l'Internet avec l'option d'impression dans les zones publiques de l'hôtel					○	○
Information sur la région disponible dans les zones publiques de l'hôtel		○	○	○	○	○
Offre de quotidiens du jour (en format papier ou numérique)					○	○
Offre de magazines actuels						○
Service de valet						○
Conciergerie (personnel propre)						○
Chasseurs (personnel propre)						○
Service de navette ou de limousine						○

4. Espace de vie, Lobby, Hall, Bar

Sols, ambiance (éclairage, décoration, odeur)		○	○	○	○	○
Espace d'accueil avec sièges en nombre suffisant				○		
Lobby avec sièges et service de boissons					○	○
Offre de boissons dans l'établissement		○	○	○	○	○
Bar indépendant ouvert au moins 6 jours sur 7					○	
Bar d'hôtel ouvert 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		○	○	○	○	○
Petit-déjeuner		○	○			
Buffet petit-déjeuner ou carte petit-déjeuner équivalente avec service de boissons chaudes				○	○	○
Carte de petit-déjeuner avec service de chambre						○
Restauration à l'hôtel ¹⁾		○	○	○	○	○
Plat du jour et / ou à la carte pendant 2 heures au moins pour les repas principaux ¹⁾		○	○			

Critères de classification

	Pas atteints	Simple ★	Fonctionnel ★★	Elevé ★★★	Première classe ★★★★	Luxeux ★★★★★
Menu au choix, à la carte ou buffet ¹⁾				○	○	○
Restaurant à la carte ouvert 5 jours par semaine ¹⁾				○		
Restaurant à la carte ouvert 6 jours par semaine ¹⁾					○	
Restaurant à la carte ouvert 7 jours par semaine ¹⁾						○
Boissons disponibles 16 heures sur 24 au service de chambre					○	
Restauration avec service de chambre 14 heures sur 24 ¹⁾					○	
Restauration et Boissons avec service de chambre 24 heures sur 24						○

1) 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 ²⁾					○	○

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

7. Chambres, balcons ³⁾

Sols, murs, meubles, ambiance (éclairage, décoration, odeur)		○	○	○	○	○
Portes, encadrements de porte, fenêtres		○	○	○	○	○
Impression d'ensemble du balcon, meubles de balcon		○	○	○	○	○
Accueil personnalisé de chaque client avec des fleurs fraîches ou un cadeau dans la chambre						○
Au moins 2 suites						○
Eclairage de la chambre		○	○	○	○	○
Possibilité d'obscurcissement (par ex. rideaux)		○	○	○	○	○
Isolation acoustique si nécessaire					○	○
1 siège par lit		○	○	○	○	○
1 siège supplémentaire confortable par lit (siège / divan rembourré) avec table / tablette de chevet						○
Table, bureau ou tablette à écrire		○	○			
Table, bureau ou tablette à écrire avec surface de travail libre d'au moins 0,5m ² et éclairage bureau				○	○	○
Armoire ou niche de rangement avec rayonnage		○	○	○	○	○
Nombre adéquat de cintres		○	○	○		
Nombre adéquat de cintres de différents types					○	○

Critères de classification

	Pas atteints	Simple ★	Fonctionnel ★★	Elevé ★★★	Première classe ★★★★	Luxeux ★★★★★
Porte-manteau ou crochets		○	○	○	○	○
Possibilité de suspendre un sac de voyage (en dehors de l'armoire)				○	○	○
Place adéquate ou portant pour déposer les bagages / valises				○	○	○
Coffre-fort dans la chambre						○
Grand miroir				○	○	○
Radio ou réception des programmes par TV		○	○	○	○	○
Téléviseur couleurs avec télécommande			○			
Téléviseur couleurs (minimum 45 cm de diagonale écran) avec télécommande et liste des chaînes de télévision				○		
Téléviseur couleurs (minimum 50 cm de diagonale écran) avec télécommande et liste des chaînes de télévision et aperçu actuel des programmes					○	○
Téléphone avec mode d'emploi plurilingue sur demande (par ex. téléphone portable)				○		
Téléphone dans la chambre avec mode d'emploi plurilingue					○	○
Accès à l'Internet dans la chambre (p. ex. haut débit, sans fil)				○	○	○
Ordinateur avec accès à Internet dans la chambre sur demande						○
Informations sur l'hôtel		○	○			
Guide de services bilingue, stylo et bloc notes				○		
Guide de services en plusieurs langues, stylo et bloc notes					○	○
Nécessaire de correspondance						○
Offre de boissons dans la chambre				○	○	○
Minibar pour boissons ou room service					○	○
Corbeille à papier		○	○	○	○	○
Sac à linge				○	○	○
Magazine clients dans la chambre						○
Nécessaire à couture sur demande ou service de couture				○	○	
Nécessaire à couture dans la chambre						○
Kit de nettoyage pour chaussures et chausse-pied 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				○	○	○

Critères de classification

	Pas atteints	Simple ★	Fonctionnel ★★	Elevé ★★★	Première classe ★★★★	Luxeux ★★★★★
Lits simples de taille minimale de 0,80 m x 1,90 m et lits doubles de taille minimale de 1,60 m x 1,90 m		○	○			
Lits simples de taille minimale de 0,90 m x 1,90 m et lits doubles de taille minimale de 1,80 m x 1,90 m				○		
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					○	○
Molleton adapté à la taille du matelas, drap				○	○	○
Couvre-lit, couvertures, oreillers		○	○	○	○	○
Oreillers et couvertures supplémentaires sur demande				○	○	○
Choix d'oreillers					○	○
2 oreillers par client						○
Descente de lit lavable					○	○
Une table de nuit / tablette avec lampe de chevet		○	○	○	○	○
Réveil ou 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						○

3) 85 % au moins des chambres doivent remplir ces critères de classification. Valeurs indicatives grandeur de la chambre (surface minimum):

Catégories 1 étoile et 2 étoiles (y c. salle de bains / WC = 3 m²) : chambre simple = 14 m² / chambre double = 17 m²

Catégorie 3 étoiles (y c. salle de bains / WC = 3 m²) : chambre simple = 14 m²; chambre double = 18 m²

Catégorie 4 étoiles (y c. salle de bains / WC = 4 m²) : chambre simple = 19 m²; chambre double = 24 m²

Catégorie 5 étoiles (y c. salle de bains / WC = 4 m²) : chambre simple = 19 m²; chambre double = 24 m².

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		○	○	○	○	○
Règlement pour anciens bâtiments : - Eau courante (chaude et froide) dans toutes les chambres - 85% des chambres avec salle de bains / WC ou douche / WC		○	○			
Salle de bains / WC ou douche / WC à l'étage Chaque chambre qui ne dispose pas d'une salle d'eau doit être équipée d'un lavabo avec l'eau courante (chaude et froide) et d'une tablette suffisamment grande		○	○			
A chaque étage où se trouvent des chambres sans salle d'eau ni WC : 1 salle d'eau pour 4 chambres et 1 WC par étage		○	○			
Option de chauffage dans la salle de bain					○	○
Douche avec rideau ou paroi de douche		○	○	○	○	○
Tapis de bain lavable			○	○	○	○

Critères de classification

	Pas atteints	Simple ★	Fonctionnel ★★	Elevé ★★★	Première classe ★★★★	Luxeux ★★★★★
Miroir et prise de courant à proximité du miroir		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lavabo avec tablette et éclairage suffisant		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gobelet / verre à dents, savon ou lotion nettoyante		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En complément : Bain moussant ou gel douche			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En complément : Shampoing et tissus en papier pour le visage				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En complément : Bonnet douche, lime à ongles, cotons tiges, tampons coton, lotion corporelle (au moins une)					<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En complément : Articles de soins corporels dans des flacons individuels						<input type="radio"/>
Sèche-cheveux				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Miroir cosmétique					<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 serviette et 1 drap de bain par personne avec porte-serviettes		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rouleau de papier WC de réserve		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Poubelle		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sur demande : peignoir, pantoufles					<input type="radio"/>	
Peignoir, pantoufles						<input type="radio"/>
Tabouret de salle de bain sur demande						<input type="radio"/>

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

Sols, murs, portes, ameublement, ambiance (éclairage, décoration odeur)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sanitaires publics		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Installations de loisirs et autres (par ex. aire de jeux pour enfants, sauna, salle de réunion, espace bien-être, piscine, etc.)						
_____		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
_____		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Critères généraux d'évaluation

Propreté et services à l'hygiène irréprochable		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aucunes émissions d'odeur dans les locaux		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Infrastructures et équipements sont fonctionnels, dans un état irréprochable et sans besoin reconnaissable de rénovation ou d'investissement		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aspect et présence du personnel		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tous les collaborateurs en contact avec le client portent un badge avec leur nom				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Critères de classification

	Pas atteints	Simple ★	Fonctionnel ★★	Elevé ★★★	Première classe ★★★★	Luxeux ★★★★★
Présentation de l'établissement sur le marché (prospectus; site Internet [images de l'établissement représentatives, réalistes] y compris plan d'accès / itinéraire)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Possibilité de réservation en ligne par le biais d'un système de réservation électronique ou d'un site Internet propre				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Invitation aux hôtes lors de leur départ à rédiger un commentaire sur un portail ou sur le site web de l'hôtel					<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Service de support de la technologie de l'information interne						<input type="radio"/>
Signalisation des issues de secours		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Signalisation dans l'ensemble de l'établissement		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lavage et repassage du linge des clients sur demande				<input type="radio"/>		
Lavage et repassage du linge des clients, service de couture					<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Offre d'articles d'hygiène (brosse à dents, dentifrice, rasoir jetable etc.)			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cireuse de chaussures dans l'établissement ou service de nettoyage de chaussures ou kit de nettoyage pour chaussures				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mystery guesting						<input type="radio"/>
L'impression d'ensemble de l'établissement répond aux exigences de la catégorie suivante :		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Situation: 2017