

# 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	○	○	○	○	○
Joignabilité 24h/24 par voie numérique ou par téléphone	○	○	○	○	○
8 heures de présence physique à l'hôtel OU check-in/check-out automatisé 24h/24	○	○			
10 heures de présence physique à l'hôtel OU 8 heures de réception analogue ET check-in/check-out automatisé 24h/24			○		
Service de réception avec présence physique durant 14 heures, présence physique durant 24 heures sur demande				○	
Service de réception 24h sur 24					○
Personnel bilingue (personnel de première ligne)			○	○	○
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 sur demande				○	○
Offre de médias actuels (au format papier ou numérique) - journaux, smart TV, tablettes, etc.					○
Service de valet					○
Concierge / Guest Relation Manager (personnel propre)					○
Service de navette ou de limousine					○

	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
<b>4. Espace de vie, Lobby, Hall, Bar</b>	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Sols, ambiance (éclairage, décoration, odeur)	○	○	○	○	○
Ensemble tables et fauteuils dans l'espace réception			○		
Lobby avec places assises 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<sup>1)</sup>, 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	○	○	○	○	○
Petit-déjeuner «continental»	○	○			
Buffet de petit déjeuner / menu de petit déjeuner équivalent			○		
Buffet de petit-déjeuner avec personnel ou carte de petit-déjeuner équivalente				○	
Petit déjeuner buffet avec service ou carte de petit déjeuner équivalente.					○
Carte de petit déjeuner avec service de chambre					○
Restaurant <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	○	○	○	○	○
Portes insonorisantes / portes doubles					○
Nettoyage quotidien des chambres <sup>3)</sup>	○	○	○	○	○
Changement des serviettes sur demande	○	○	○	○	○
Changement du linge de lit au moins une fois par semaine <sup>3)</sup>	○	○	○	○	○
Changement du linge de lit supplémentaire sur demande				○	○
Accueil personnalisé de chaque client avec des fleurs fraîches ou un cadeau dans la chambre					○
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 poste de travail similaire avec surface de travail libre, prise de courant accessible et éclairage adéquat			○	○	
Table, bureau ou poste de travail similaire avec une surface de travail de 0,6 m <sup>2</sup> min., prise de courant accessible et éclairage de bureau approprié					○
Rangements adéquats pour les vêtements (ouverts ou avec portes) avec un nombre suffisant de cintres uniformes	○	○	○	○	○
Étagères ou tiroirs pour les vêtements			○	○	○
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	○	○	○	○	○
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)					○
Guide des services (au format papier ou numérique)	○	○			
Guide bilingue des services de A à Z (au format papier ou numérique)			○	○	○

<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 12 sur 24 au service de chambre ou au maxibar				○	
Service d'étage avec boissons et mets durant 12 heures				○	
Minibar (avec boissons et snacks)					○
Restauration et Boissons avec service de chambre 24 heures sur 24					○
Corbeille à papier			○	○	○
Nécessaire à couture sur demande		○	○	○	○
Chausse-pied dans la chambre				○	○
Fer à repasser ou steamer et planche à repasser sur demande, ou salle de repassage					○
Système de lit avec un matelas moderne et bien entretenu de hauteur générale d'au moins 13 cm	○	○			
Système de literie flexible avec un matelas de qualité d'une hauteur totale de 18 cm au minimum.			○	○	○
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					○
Lits pour bébés sur demande.	○	○	○	○	○
Couettes / couvertures bien entretenues	○	○	○	○	○
Oreillers et couvertures supplémentaires sur demande (pas de coussin décoratif)			○	○	○
Choix d'oreillers				○	○
2 oreillers par client (pas de coussin décoratif)					○
Nettoyage à fond 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 du lit			○	○	○
Service tardif de nettoyage de la chambre pour la nuit, en tant que contrôle supplémentaire					○

## 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 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 éclairage suffisant	○	○	○	○	○

	★	★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★
Surface de rangement	○	○	○		
Grande surface de rangement				○	○
Lotion de lavage ou gel douche et shampoing	○	○	○	○	○
Verre à dents ou support pour brosses à dents	○	○	○	○	○
Tissus en papier pour le visage			○	○	○
Produits cosmétiques et d'hygiène supplémentaires				○	○
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	○	○	○	○	○
Toutes les installations et tous les équipements ainsi que l'ensemble des infrastructures internes et externes de l'hôtel sont en parfait état de fonctionnement, dans un état exempt de défauts 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 Internet bilingue <sup>5</sup> de l'hôtel avec des informations sur la taille des lits, des images réalistes <sup>6</sup> , la localisation de l'établissement ainsi que l'accès aux transports en commun	○	○	○	○	○
Service de blanchisserie et repassage du linge des clients (remise du linge à convenir, 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)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cireuse à chaussures à l'hôtel ou kit de cirage sur demande				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Service d'entretien des chaussures					<input type="radio"/>
Parapluie à la réception ou dans la chambre			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Adaptateur international pour prises de courant, chargeurs et/ou adaptateurs (pour différents appareils électriques comme les téléphones portables) sur demande	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5.) Les traductions automatiques sont acceptées.

6) Les images doivent représenter au moins une vue extérieure, la zone publique et une image par catégorie de chambre.

GastroSuisse  
Hôtellerie et Tourisme  
Blumenfeldstrasse 20  
8046 Zurich

T: 0848 377 111  
hotellerie@gastrosuisse.ch  
www.gastrosuisse.ch

**GASTROSUISSE**

Pour l'Hôtellerie et la Restauration

9 décembre 2024