

Normes de la Société des Hôteliers suisses pour un hôtel 3 étoiles

Hôtel de classe moyenne avec un service de réception multilingue et efficace. Toutes les chambres disposent d'une salle de bains avec douche ou baignoire et wc. Les chambres sont confortables et équipées d'un téléviseur, d'une radio et d'un téléphone. Équipement bien entretenu et établissement bien tenu. Buffet de petit déjeuner. L'offre de prestations correspond à la catégorie et couvre les besoins fondamentaux dans le domaine de la réception et du service.

Critères pour la catégorie 3 étoiles

Hall de réception	Système de signalisation: une signalisation appropriée aide l'hôte à s'orienter dans l'établissement et à trouver aisément tous les locaux qui lui sont accessibles.	Coin info loisirs ou borne électronique d'information avec accès à Internet ou business-corner: un W-LAN à la réception ne suffit pas, il doit y avoir un coin à la disposition de l'hôte en dehors de la réception. Le coin info loisirs est une borne électronique d'information avec accès à Internet, un business-corner est un PC avec accès à Internet, le logiciel correspondant et une imprimante.		
Réception	Accueillante et efficace: le service des clés et des informations est occupé ou atteignable aux heures prescrites.			
Salle de séjour supplémentaire	La salle de séjour est en permanence dotée de tables, chaises, d'un canapé ou de fauteuils. Elle est exclusivement réservée aux hôtes comme lieu de détente sans obligation de consommer. Elle n'est pas affectée à un autre usage.			
Dimensions des chambres (sans la salle de bains)	Au moins 80% des chambres doivent correspondre aux minima : Chambres simples 10 m ² Chambres doubles 14 m ²	Toutes les normes indiquées doivent être remplies. Elles sont valables pour 100% des chambres	Porte-valise séparé: chevalet, niche ou support spécial ; sur / sous le lit n'est pas considéré comme porte-valise	Petit réfrigérateur: le petit réfrigérateur ne compte que s'il comporte au moins un assortiment de boissons sans alcool. La liste des prix doit être affichée ou disponible près du petit réfrigérateur.

	Téléphones dans les chambres: si en lieu et place de téléphones fixes, des portables étaient proposés, ces derniers doivent être disponibles pour chaque chambre. Des informations sur les numéros d'appel en cas d'urgence et les instructions en matière de sécurité doivent être disponibles de manière bien visible dans chaque chambre	Définition de téléphone avec ligne directe: est considéré comme téléphone avec ligne directe un appareil à partir duquel on peut composer un numéro externe sans passer par la réception. Chaque téléphone doit être pourvu des numéros SOS, d'une notice d'utilisation compréhensible polyglotte et de la liste des numéros internes.	Coffre-fort: dimensions du coffre-fort (intérieur): hauteur x largeur x profondeur min. = 15cm x 25cm x 15cm	Le coffre-fort doit exclure tout risque d'effraction et d'incendie (pas en bois ni en plastique); il peut être intégré au minibar. L'hôte doit être informé par écrit de la couverture de l'assurance pour les coffres-forts installés dans les chambres, par exemple par la documentation sur l'hôtel ou par une feuille d'information dans le coffre-fort.
	L'établissement doit, soit équiper ses chambres d'un petit frigo contenant une offre appropriée, soit disposer de suffisamment d'automates à boissons. Un service des boissons 24 heures sur 24 ne remplace pas ces équipements			
Équipement des salles de bains (dimensions min: 3m2)	Les rideaux de douche/parois mobiles sont obligatoires même pour les baignoires, à moins qu'il y ait une douche séparée supplémentaire.	Si une chambre dispose bien d'une douche ou d'une baignoire, mais que les toilettes se trouvent dans le couloir, la norme pour la salle de bains n'est pas remplie		
Buffet petit déjeuner	Il comprend au moins les produits suivants: choix de boissons chaudes (café/thé), boissons à base de lait (ovomaltine, chocolat), diverses sortes de pains, beurre/margarine, confitures, miel, fromages, jus de fruits et au moins 4 autres produits tels que viande, œufs, yaourt, muesli, compote, céréales, fruits frais.			
Service à l'étage	La norme n'est pas remplie si l'établissement ne sert pas de petit déjeuner continental dans les chambres.			

Restaurant dans la maison	Il n'y a aucune obligation d'ouvrir le restaurant 7 jours sur 7. Les périodes de fermeture courantes allant jusqu'à 2 jours hebdomadaires sont autorisées			
Parking	Une information écrite à l'intention des hôtes est par exemple un plan sur lequel figurent le garage de l'hôtel ou les places de stationnement publiques, dans la mesure où les possibilités de stationnement ne se trouvent pas dans le périmètre de l'hôtel. Ce plan est remis à l'hôtel.			
Petit inventaire	Documentation sur l'hôtel: en règle générale elle comprend les numéros d'appel en cas d'urgence et, dans le cas où toutes les chambres ne seraient pas équipées d'un téléphone, l'endroit où se trouve le téléphone en cas d'urgence, les heures des repas, le service des boissons, les heures d'ouverture de la réception, les heures de fermeture de la porte d'entrée, les prestations de services particulières.			
Sécurité de l'hôte dans la chambre et dans le périmètre de l'hôtel (obligatoire pour tous les hôtels)	Les organes de contrôle ont l'ordre de contrôler minutieusement les numéros de téléphone SOS sur les appareils, le plan d'alarme, les plans d'évacuation et les voies d'accès. Ils sont autorisés à interroger le préposé à la sécurité et les collaborateurs.	Toujours accessible signifie que les collaborateurs ont la possibilité de consulter en tout temps le plan d'alarme, afin de pouvoir atteindre la personne responsable en cas d'urgence.	Le plan d'évacuation doit être affiché de manière bien visible pour l'hôte. Afficher le plan d'évacuation à l'intérieur de l'armoire ne remplit pas la norme.	Surveillées signifie: durant les heures d'ouverture, sous le contrôle des collaborateurs, et durant la fermeture, reliées avec l'extérieur par une sonnette. L'utilisation d'une caméra pour surveiller les entrées est également possible.

	Au cas où toutes les chambres ne seraient pas équipées d'un téléphone, un appareil téléphonique gratuit avec numéros SOS doit être à disposition en cas d'urgence au guichet d'information.	Système d'extinction à eau (Sprinkler) avec contrat de maintenance: surveillance complète signifie dans tous les locaux (espaces publics et chambres).	Détecteurs de fumée avec contrat de maintenance: surveillance complète signifie dans tous les locaux (espaces publics et chambres).	Certificat de protection incendie (Institut de sécurité ou certificat similaire): certificat similaire = institut indépendant, pas une firme productrice.
Service de nuit/sécurité de l'hôte (obligatoire pour tous les hôtels)	Le service de nuit permet de renforcer la sécurité personnelle de l'hôte dans l'hôtel. L'hôte a le droit de pouvoir atteindre à toute heure du jour et de la nuit une personne compétente qui peut l'assister en cas d'urgence (maladie, incendie, protection personnelle). La déviation de la sonnette de nuit vers le service du feu ne suffit pas pour remplir cette norme minimale.			