

Serviced Apartments

Catalogue de critères pour la classification



- 3 La classification suisse pour les Serviced Apartments**
- 4 Aperçu du paysage de l'hébergement**
- 5 Les principales caractéristiques des Serviced Apartments**
- 6 Les catégories de la classification**
- 7 La procédure de classification**
- 8 Critères de classification**



La classification suisse pour les Serviced Apartments

Le classement des Serviced Apartments a été introduit par HotellerieSuisse en 2019 et constitue le premier système de référence au monde à différencier et positionner ce type d'hébergement pour l'hôtellerie d'une part et à le comparer directement d'autre part.

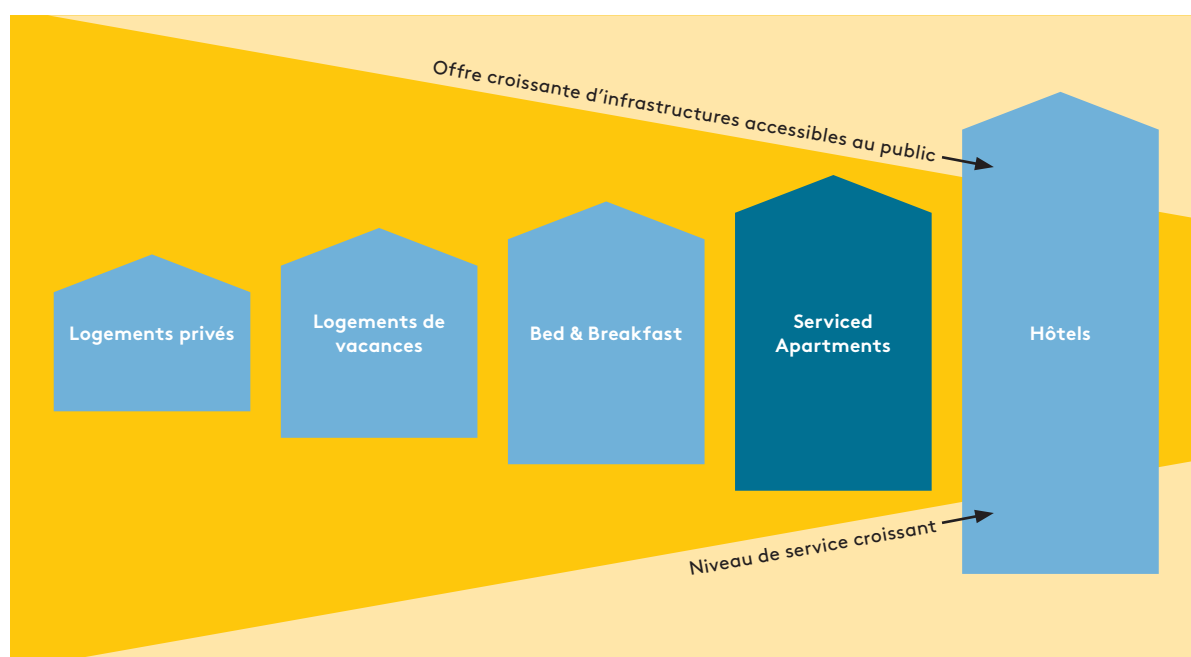
Dans le secteur de l'hébergement, d'importants changements sont en cours. Cela concerne aussi l'offre suisse. D'une part, de plus en plus de nouvelles chaînes hôtelières entrent sur le marché suisse et, d'autre part, de nouveaux concepts d'hébergement alternatifs apparaissent. HotellerieSuisse a repris ce développement dynamique et a développé une nouvelle classification pour ses concepts de Serviced Apartments. En effet, les Serviced Apartments sont situés à l'interface de l'hôtellerie classique, mais différent néanmoins de manière significative sur des points essentiels. L'objectif est de promouvoir la transparence des différents hébergeurs vis-à-vis des clients et de soutenir le développement de la qualité dans le paysage suisse de l'hébergement. En plus du classement présenté ici, HotellerieSuisse est responsable du classement des hôtels suisses depuis 1979.

Au-delà des faits introductifs du présent catalogue de critères, la brochure «Serviced Apartments – Informations sur la nouvelle classification» est disponible sur www.hotelleriesuisse.ch pour vous fournir de plus amples informations, interprétations et inspirations.

Vous pouvez également prendre contact avec le département de la classification d'HotellerieSuisse à l'adresse klassifikation@hotelleriesuisse.ch pour toutes questions complémentaires.

Aperçu du paysage de l'hébergement

Les Serviced Apartments sont des concepts qui peuvent être classés dans le paysage de l'hébergement à l'interface de l'hôtellerie.



Le plus grand dénominateur commun de tous les types d'hébergement est le logement privé. La location de ces espaces privés constitue le cœur de l'activité de l'ensemble du secteur de l'hébergement et le point de départ de la vente de tous les autres services. Pour cette raison, la classification des Serviced Apartments permet non seulement d'établir une distinction entre ce concept et tous les autres types d'hébergement, mais aussi de comparer le logement privé. Afin de créer des conditions de marché équitables et de promouvoir la qualité et la transparence pour le client par le biais de la classification, les Serviced Apartments classés répondent aux exigences de base en matière de sécurité, de visibilité et de capacité de réservation. En particulier, les Serviced Apartments fonctionnent tous avec des contrats d'hébergement et non avec des contrats de location. Les critères n° 1 à 8 régissent ces exigences de base (cf. page 8).

Les principales caractéristiques des Serviced Apartments

L'offre de base des Serviced Apartments comprend les services suivants:

- Subdivision des Apartments en chambres à coucher, salon et salles de bains ou respect de la taille minimale spécifiée en m² par Apartment
- Ameublement des Apartments analogue à l'hôtellerie
- Équipement supplémentaire des Apartments avec cuisine et salle à manger
- Services d'accueil minimaux
- Prestation libre-service pour le lavage du linge personnel et l'achat de produits F&B

Les caractéristiques suivantes différencient les Serviced Apartments classés de l'industrie hôtelière:

- locaux privés plus grands
- niveau de service inférieur
- infrastructure dans l'espace public limitée au minimum
- pas de restauration servie et pas d'offre de petit déjeuner fixe
- possibilité pour le client de cuisiner seul et de prendre le repas dans une salle privée
- possibilité pour le client de laver lui-même son linge personnel (cf. page 8 et suivantes)

Dans le cadre des critères n° 9 à 120, toutes les exigences des différentes catégories sont réglementées.

Les catégories de la classification

Tout comme dans l'industrie hôtelière, les Serviced Apartments sont classés en cinq catégories d'étoiles:

- ★ **Serviced Apartments pour exigences de base**
L'ameublement et l'équipement sont appropriés et soignés.
- ★★ **Serviced Apartments pour exigences moyennes**
L'ameublement et l'équipement sont soignés et assortis.
- ★★★ **Serviced Apartments pour exigences élevées**
L'ameublement et l'équipement sont constants et coordonnés dans la forme et la couleur. L'impression générale se caractérise par un confort élevé.
- ★★★★ **Serviced Apartments pour exigences supérieures**
L'ameublement et l'équipement sont de haute qualité et offrent un confort de première classe. La forme, la couleur et les matériaux sont entièrement coordonnés entre eux.
- ★★★★★ **Serviced Apartments pour exigences les plus rigoureuses**
L'ameublement et l'équipement sont luxueux et offrent le plus grand confort. La forme, la couleur et les matériaux sont entièrement coordonnés entre eux.

Au fur et à mesure que la catégorie augmente, le nombre total d'établissements remplissant des critères supplémentaires augmente aussi (voir les critères n° 9 à 120). À cet égard, les éléments distinctifs pertinents au sein des catégories sont attribués à l'aménagement des espaces:

	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Le plan de sol ou la taille minimale de l'espace privé se compose de chambre à coucher, salon et salle de bain séparés	... chambre à coucher, salon et salle de bain séparés Pour les pièces non fermées (loft, studio, etc.), la taille minimale de la pièce est de 25 m ²	... chambre à coucher, salon et salle de bain séparés Pour les pièces non fermées (loft, studio, etc.), la taille minimale de la pièce est de 30 m ²	... chambre à coucher, salon et salle de bain séparés Pour les pièces non fermées (loft, studio, etc.), la taille minimale de la pièce est de 35 m ²	... chambre à coucher, salon et salle de bain séparés Pour les pièces non fermées (loft, studio, etc.), la taille minimale de la pièce est de 40 m ²
La cuisine dans l'Apartment peut être remplacée par une cuisine commune	... peut être remplacée par une cuisine commune	... est toujours disponible et équipée dans l'Apartment	... est toujours disponible et équipée dans l'Apartment	... est toujours disponible et équipée dans l'Apartment

La procédure de classification



Les Serviced Apartments classés répondent à tous les critères minimaux de la catégorie correspondante (désignés par «M» dans le catalogue suivant). En outre, les établissements répondent à des exigences de sécurité et de conditions identiques à celles de l'hôtellerie.

La procédure est soumise aux règlements d'HotellerieSuisse. Le début de la classification et la période de validité dépendent des données clés suivantes:

- début de la classification avec l'audit par les auditeurs en chef agréés par HotellerieSuisse
- Période de validité de 3 ans
- Maintien de la classification par un nouvel audit sur site

Conditions générales

Domaine	N°	Critère	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Taxes	1	L'établissement s'acquitte des taxes usuelles pour les hébergements touristiques à l'intérieur de la destination, à l'instar de l'hôtellerie (taxes de séjour, etc.)	M	M	M	M	M
Publication et réservation	2	L'établissement respecte les directives d'HotellerieSuisse en matière de publication (cf. Directives en matière de publication pour la classification HotellerieSuisse)	M	M	M	M	M
	3	L'établissement informe ses hôtes par ses propres canaux électroniques (site Internet, etc.) en ce qui concerne l'accès, l'offre, les prix et les CG (Conditions générales)	M	M	M	M	M
	4	L'établissement propose une possibilité de réservation directe en ligne et loue les unités au moyen d'un contrat d'hébergement	M	M	M	M	M
Gestion des réclamations	5	Un traitement systématique des plaintes des hôtes est mis en œuvre et peut être attesté	M	M	M	M	M
Propreté et hygiène	6	La propreté dans l'établissement et une hygiène irréprochable sont garanties	M	M	M	M	M
État des bâtiments	7	L'ensemble des installations et des équipements est fonctionnel, dans un état irréprochable et n'indique pas de problèmes d'investissement	M	M	M	M	M
Impression générale	8	L'impression générale et les matériaux utilisés dans tout l'établissement répondent aux attentes (...) – cf. également les définitions pour chaque catégorie	de base	moyennes	élevées	supérieures	les plus rigoureuse

Réception et service

Domaine	N°	Critère	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	
Réception	9	L'hôte peut régler les formalités de check-in et check-out en préservant sa sphère privée	M	M	M	M	M	
	10	L'hôte peut payer par carte de crédit	M	M	M	M	M	
	11	Les hôtes qui arrivent ou partent ont à disposition dans l'établissement une consigne à bagages sécurisée 24h/24 ¹	M	M	M	M	M	
	12	L'hôte dispose d'une solution électronique de check-in et check-out 24h/24 et l'hôte a toujours accès (24h/24) à son appartement ou: Un collaborateur peut être appelé pour les prestations d'accueil de l'intérieur et de l'extérieur et est immédiatement à disposition de l'hôte (sur place en 10 minutes maximum) pour l'accueil ou l'accès ²	M	M	M	M	M	
	13	Un collaborateur est à disposition immédiatement 14h/24 (sur place en 10 minutes maximum) pour les prestations de réception qui dépassent les prestations d'accueil ²			M			
	14	Un collaborateur est à disposition immédiatement 16h/24 (sur place en 10 minutes maximum) pour les prestations de réception qui dépassent les prestations d'accueil ²				M		
	15	Un collaborateur est à disposition immédiatement 24h/24 (sur place en 10 minutes maximum) pour les prestations de réception qui dépassent les prestations d'accueil ²					M	
	16	Les collaborateurs en contact avec la clientèle sont bilingues			M			
	17	Les collaborateurs en contact avec la clientèle parlent plusieurs langues					M	
	Nettoyage et changement de linge	18	Nettoyage hebdomadaire de l'appartement et changement hebdomadaire des serviettes	M	M	M	M	M
		19	Sur demande, nettoyage quotidien de l'appartement et changement quotidien des serviettes			M	M	M
		20	Changement hebdomadaire du linge de lit	M	M	M		
21		Changement deux fois par semaine du linge de lit					M	
22		Sur demande, changement quotidien du linge de lit					M	
23		Possibilité de laver soi-même ses affaires personnelles dans un local séparé public (ou privé)	M	M	M	M	M	

1 Une consigne à bagages sécurisée signifie que les personnes non autorisées n'ont pas accès aux bagages de tiers. Il s'agit d'un local séparé et non accessible au public, mais une solution avec casier est aussi acceptée.

2 Une distinction est opérée entre les prestations d'accueil et celles de réception. Les prestations d'accueil portent seulement sur le fait de donner accès à l'appartement ou de rendre les clés ainsi que de régler les modalités de paiement et de facturation. Les prestations de réception comprennent en plus les prestations de conciergerie comme les renseignements, la commande de billets, etc.

Équipement de l'appartement (chambre à coucher et salle de séjour ainsi que salle de bains)

Domaine	N°	Critère	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Aménagement des espaces	24	Dans chaque appartement, une salle de séjour et une chambre à coucher séparées ³					
	25	Dans chaque appartement, une salle de bains séparée ³	M	M	M	M	M
Confort du sommeil	26	Matelas moderne et bien entretenu d'une hauteur d'au moins 13 cm	M	M			
	27	Couchage composé d'un sommier à ressorts souples et d'un matelas moderne et bien entretenu de hauteur générale d'au moins 18 cm			M	M	M
	28	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	M	M			
	29	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			M		
	30	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				M	M
	31	Couverture/couette moderne et bien entretenue	M	M	M	M	M
	32	Couverture supplémentaire sur demande			M	M	M
	33	Oreillers modernes et bien entretenus			M	M	M
	34	Oreiller supplémentaire utilisable et non décoratif sur demande			M	M	
	35	Deux oreillers modernes et bien entretenus par lit (pas d'oreillers décoratifs)					M
	36	Choix d'oreillers sur demande					M
	37	Toutes les fenêtres avec possibilité d'occultation (par ex. rideaux)	M	M	M	M	
	38	Toutes les fenêtres avec possibilité d'occultation complète (par ex. volets, stores vénitien opaques)					M

3 Lorsque les espaces sont séparés physiquement, le critère est toujours rempli si l'équipement minimum exigé par espace (chambre à coucher, salle de séjour, cuisine et repas, salle de bains) est disponible. C'est aussi le cas lorsque les tailles minimales par m² ci-après ne sont pas atteintes.

Pour les appartements sous forme de studio ou de loft (etc.) où les espaces individuels ne sont pas séparés physiquement, des critères de taille minimum des espaces sont appliqués en plus des critères à remplir en matière d'équipement (y c. salle de bains):

- Appartement 1 étoile: pas de taille minimum prescrite
- Appartement 2 étoiles: 25 m²
- Appartement 3 étoiles: 30 m²
- Appartement 4 étoiles: 35 m²
- Appartement 5 étoiles: 40 m²

Les indications minimums en m² se réfèrent à un appartement pour une ou deux personnes. Si un appartement est aménagé avec un équipement standard pour plus de 2 personnes, les indications minimums des tailles pour chaque lit installé de manière fixe sont augmentées de 4 m²

Equipement de l'appartement (chambre à coucher et salle de séjour ainsi que salle de bains)

Domaine	N°	Critère	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Equipement de l'appartement	39	Eclairage adéquat dans tous les espaces de l'appartement	M	M	M	M	M
	40	Une lampe de chevet à côté de chaque lit	M	M	M	M	M
	41	Une surface de rangement (table de nuit) à côté de chaque lit	M	M	M	M	M
	42	Penderie ou niche de vêtements d'une capacité adéquate	M	M	M	M	M
	43	Casiers à linges séparés (dans ou à l'extérieur de l'armoire)	M	M	M	M	M
	44	Nombre adéquat de cintres uniformes	M	M	M		
	45	Nombre adéquat de types de cintres (au moins deux types) ⁴				M	M
	46	Penderie ou crochets de vêtements (hors de l'armoire)	M	M	M	M	M
	47	Place adéquate ou portant pour déposer les bagages/valises				M	M
	48	Miroir mural				M	M
	49	Une chaise par appartement	M	M			
	50	1 siège par lit (dont au moins une chaise)			M		M
	51	Un siège confortable supplémentaire (fauteuil, canapé) avec table d'appoint ou tablette par appartement				M	M
	52	Pour les appartements à plusieurs lits: un autre siège confortable (fauteuil, canapé) avec table d'appoint ou tablette par appartement					M
	53	Surface de travail séparé avec éclairage adéquat ⁵	M	M			
	54	Surface de travail séparé d'au moins 0,5 m ² avec éclairage adéquat ⁵			M	M	M
	55	Corbeille à papier	M	M	M	M	M
	56	Une prise électrique par salle de séjour	M	M	M	M	M
	57	A proximité de la table (surface de travail): une prise électrique supplémentaire	M	M	M	M	M
58	A proximité du lit: une prise électrique supplémentaire			M	M	M	
59	Une prise électrique internationale ou adaptateur par appartement			M	M	M	

4 Exemples de types: cintre tendeur pour pantalons, cintre pour jupe ou chemise, cintre pour veston.

5 Critère 53: la surface de travail peut être combinée avec la table à manger; lorsque la table à manger est entièrement dressée (= nombre de couverts selon le nombre de lits), une surface reste libre pour travailler.

Critère 54: la surface de travail peut être combinée avec la table à manger; lorsque la table à manger est entièrement dressée (= nombre de couverts selon le nombre de lits), une surface d'au moins 0,5 m² reste libre pour travailler.

Équipement de l'appartement (chambre à coucher et salle de séjour ainsi que salle de bains)

Domaine	N°	Critère	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Coffre-fort et possibilités de dépôt	60	Coffre-fort ou possibilité de dépôt pour les objets de valeur à la réception	M	M	M		
	61	Coffre-fort dans l'appartement				M	M
Électronique de divertissement et communication	62	Radio ou programmes radio sur la TV	M	M	M		M
	63	Téléviseur moderne d'une taille adaptée à la pièce (avec télécommande, aperçu des programmes, programmes nationaux et internationaux)	M	M	M		M
	64	Appareil de communication mobile sur demande (pour que l'hôte puisse communiquer vers l'extérieur et à l'interne)	M	M	M		
	65	Appareil de communication fixe ou mobile (pour que l'hôte puisse communiquer vers l'extérieur et à l'interne) dans l'appartement				M	M
Divers	66	Accès Internet dans l'espace privé et public	M	M	M		M
	67	Guide de services de A à Z sous forme imprimée et/ou électronique (langues, cf. 16/17)	M	M	M		M
	68	Sac ou panier à linge sale dans l'appartement	M	M	M		M
	69	Fer et planche à repasser sur demande (ou fer et planche à repasser dans la buanderie accessible au public)	M	M	M		
	70	Fer et planche à repasser dans l'appartement				M	M
	71	Nécessaire de couture sur demande	M	M	M		
	72	Nécessaire de couture dans l'appartement (ou service de couture: retour dans les meilleurs délais)				M	M
Confort des sanitaires	73	Chausse-pied dans l'appartement					M
	74	Nécessaire de cirage de chaussures sur demande	M	M	M		
	75	Nécessaire de cirage des chaussures dans l'appartement (ou service de cirage des chaussures; retour dans les meilleurs délais)				M	M
	76	Douche avec rideau ou pare-douche	M	M	M		M
	77	Lavabo	M	M	M		M
	78	Éclairage adéquat au-dessus du lavabo	M	M	M		M
	79	Miroir	M	M	M		M
	80	Miroir de maquillage réglable					M
	81	Prise électrique accessible près du miroir	M	M	M		M

Equipement de l'appartement (chambre à coucher et salle de séjour ainsi que salle de bains)

Domaine	N°	Critère	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Confort des sanitaires	82	Sèche-serviette ou crochets porte-serviettes	M	M	M	M	M
	83	Etagère dans la salle de bains	M	M			
	84	Grande étagère de rangement dans la salle de bains				M	M
	85	Verre à brosse à dents	M	M	M	M	M
	86	Papier toilettes de réserve	M	M	M	M	M
	87	Un tapis de bain lavable par salle de bains	M	M	M	M	M
	88	1 serviette par personne	M	M	M	M	M
	89	1 serviette de bain par personne	M	M	M	M	M
	90	Sèche-cheveux	M	M	M	M	M
	91	Poubelle dans la salle de bains	M	M	M	M	M
	92	Tabouret dans la salle de bains					
	93	Savon ou savon liquide au lavabo	M	M	M	M	M
	94	Shampoing	M	M	M	M	M
	95	Savon liquide ou gel douche à la douche/baignoire					
	96	Lingettes en papier pour le visage			M	M	M
	97	Un produit cosmétique supplémentaire (par ex. lotion corporelle / bain moussant / bonnet de douche / lime à ongles / coton-tiges / disque de coton, etc.)					M
	98	Produits de soins personnels en bouteilles					M
	99	Peignoir sur demande				M	
	100	Peignoir					M
	101	Pantoufles (chaussons) sur demande				M	
102	Pantoufles (chaussons)					M	

Possibilité de cuisson et de repas

Domaine	N°	Critère	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Equipement de cuisine ⁶	103	Réfrigérateur de taille appropriée	M	M	M	M	M
	104	Possibilité de cuisson avec deux plaques de cuisson	M	M	M	M	M
	105	Surface libre de préparation des repas	M	M	M	M	M
	106	Bac à eau et évier	M	M	M	M	M
	107	Poubelle	M	M	M	M	M
	108	Table à manger d'une taille suffisante (une place par lit) ⁷	M	M	M	M	M
	109	Ustensiles de cuisine uniformes (au moins un jeu par appartement) ⁸	M	M	M	M	M
	110	Verres et tasses uniformes en quantité suffisante (au moins deux jeux par lit) ⁹	M	M	M	M	M
	111	Vaisselle uniforme en quantité suffisante (au moins deux jeux par lit) ¹⁰	M	M	M	M	M
	112	Couverts uniformes en quantité suffisante (au moins deux jeux par lit) ¹¹	M	M	M	M	M
	113	Nécessaire de nettoyage (liquide vaisselle, torchons, serpillière, papier ménage)	M	M	M	M	M
	114	Produits de base pour la cuisine (sel et poivre/huile et vinaigre/sucre)	M	M	M	M	M
	115	Bouilloire					
	116	Machine à café					
	117	Lave-vaisselle					
	118	Possibilité supplémentaire de cuisson et/ou de maintien au chaud (four/micro-ondes/steamer, etc.)					

6 Les catégories 1 et 2 étoiles peuvent proposer, au lieu d'un équipement de cuisine dans l'appartement, une cuisine commune accessible à tous les hôtes. Il faut pour cela que la cuisine commune

- soit accessible pour préparer tous les repas (petit déjeuner, déjeuner, dîner) – (heures d'accès à titre indicatif: 6h30 à 10h00/11h30 à 14h00/18h00 à 22h00)
- soit d'une taille appropriée en fonction de l'établissement (taille indicative: 20% des appartements

peuvent préparer en même temps un repas

- soit aménagée conformément aux critères N° 104-107 et 109-114 (pour les 2 étoiles: 109-116) pour les 2 étoiles: 109-116) (quantité indicative: ustensiles à disposition pour 50% des lits)
- dispose d'un nettoyage assuré de manière à ce que l'établissement propose à tout moment un bon service (local rangé, nettoyé et entièrement équipé) et réponde aux exigences des autorités en matière d'hygiène

7 Les tables à manger peuvent être combinées avec la surface de travail (critères N° 53 et 54). Conditions, cf. note N° 5

8 Set minimum = 2 casseroles/ 2 poêles/1 couteau de cuisine/ 1 couteau à découper/2 planches à découper/1 huche à pain/ 1 couteau à pain/1 couvert à salade/1 bol à salade/2 couverts pour le service/2 plats pour le service/1 ouvre-boîte/1 tire-bouchon

10 Set minimum = assiettes ou tasses à soupe/ assiettes pour entrées/ assiettes pour plat principal/ assiettes à dessert

11 Set minimum = cuillère à café/ cuillère à soupe/fourchette/ couteau/fourchette à dessert/ cuillère à dessert/5 étoiles: en plus couteau à poisson

9 Set minimum = verre à vin/verre à eau/carafe à eau/tasse à café/sous-tasse à café/tasse ou verre à thé/théière/5 étoiles: en plus flûtes à champagne/vin mousseux

Offre F&B

Domaine	N°	Critère	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Offre F&B	119	Minimale ¹² Possibilité d'achat d'une offre Food & Beverage dans l'établissement ¹³ disponible	M	M	M	M	M
	120	Étendue ¹³ Possibilité d'achat d'une offre Food & Beverage dans l'établissement ¹⁴ disponible					M

12 Offre F&B minimale = boissons minérales et sucrées/deux boissons alcoolisées différentes, dont au moins 1 bière/café et thé/crème/lait/ainsi que sous une forme non préparée et pouvant être conservée: pâtes, sauce, soupe.
Les offres peuvent être assurées sous forme de minibar (fixe ou sur demande) ou par la mise à disposition de corbeilles de denrées (sur demande) dans l'appartement si le processus de réservation l'indique.

13 Offre F&B étendue = offre selon le critère 119 + 1 autre boisson alcoolisée dont au moins 1 vin/+ 1 plat de riz non préparé et pouvant être conservé/+ 2 plats pré-cuisinés variés et portionnés pour préparer un repas rapide/+ 1 pain toast ou à réchauffer/+ confiture/+ beurre
Les offres peuvent être assurées sous forme de minibar (fixe ou sur demande) ou par la mise à disposition de corbeilles de denrées (sur demande) dans l'appartement si le processus de réservation l'indique

14 Les offres selon le critère 119 et/ou 120 peuvent aussi être fournies par les partenaires de livraison si la livraison
· peut être sollicitée au moins 14h/24
· est disponible dans un délai approprié
· peut être commandée dans l'appartement lui-même (directement auprès du fournisseur ou par la réception)

