

Exigences minimales et options de certification

1. Informations générales	Page	1-2
2. Exigences minimales pour tous les exploitants	Page	3-4
3. Critères de classification des offres «B&B»	Page	5-7

1. Informations générales:

Seuls les établissements certifiés sont publiés sur le site internet de BnB Switzerland. Pour cette raison, tous les exploitants « **B&B** » sont tenus de participer au processus de classification (cf. Critères de classification des offres B&B). Les exploitants de « **chambres d'hôtes** » ou d'« **appartements de vacances** » doivent fournir la preuve de leur certification auprès de la Fédération suisse du tourisme (FST) dans la catégorie « Guest Room » ou « Apartment ». Le site web bnb.ch indique le logo officiel de la FST pour les étoiles (0 à 5) décernées aux « B&B », « chambres d'hôtes » et aux « appartements de vacances ». Pour les exploitants de « B&B », le petit déjeuner (buffet simple à deluxe) est également classé en sus de l'hébergement. Cette cotation est aussi indiquée sur le site internet. Les exploitants d'établissements doivent remplir l'ensemble des **exigences minimales**. Ils doivent être présents pour accueillir personnellement leurs hôtes.

A. Objectifs

- Sensibiliser les exploitants à la question de la qualité.
- Fixer des standards clairs.
- Développer la qualité de l'offre.
- Promouvoir le sens du service.
- Fournir aux hôtes des prix transparents et comparables.
- Marketing en vue d'augmenter la durabilité et la rentabilité.

B. Catégories de classification (1 à 5 étoiles)

Pour rentrer dans une catégorie de classification (1 à 5 étoiles), il faut remplir deux conditions :

- Il convient de remplir les critères obligatoires prescrits pour la catégorie d'étoiles (1 à 5) concernée.
- Il convient d'atteindre le nombre de points prescrit pour la catégorie.

C. Exigences minimales

Pour qu'une offre puisse être classée et publiée, tous les exploitants d'établissements doivent satisfaire aux exigences minimales.

D. Classification

Partenaire de la Fédération suisse du tourisme (FST), BnB Switzerland est l'organe de classification pour tous les Bed & Breakfast de Suisse, qui apparaissent sur le site internet www.bnb.ch. La FST se charge directement de la classification des chambres d'hôtes et des appartements de vacances. Pour s'inscrire sur le site www.bnb.ch, les exploitants doivent pouvoir attester d'une certification correspondante pour « Guest Room » ou « Apartment ». Grâce à ce partenariat, toutes les offres peuvent être présentées avec le logo à étoiles de la FST. BnB Switzerland et la FST remettent les certificats de classification par courrier postal. La classification permet aux hôtes de comparer les offres et contribue ainsi à améliorer la qualité du tourisme suisse.

E. Spécialisation

En plus de la classification, des distinctions peuvent être décernées pour les spécialisations (idéal pour...). À cet effet, certaines conditions doivent être remplies.

F. Processus

La classification repose sur une déclaration faite par l'exploitant lui-même. Les personnes chargées des contrôles inspectent régulièrement les offres inscrites. Par sa signature du contrat d'inscription d'un établissement sur bnb.ch, l'exploitant confirme que les données saisies sont complètes et conformes à la réalité.

G. Certificat et validité de la classification

La durée de validité de la classification « B&B » dépend de la période de classification. Actuellement, celle-ci va du 1^{er} juin 2019 au 31 mai 2023. Toutes les classifications « B&B » qui seront créées durant cette période arriveront à échéance 31 mai 2023. La durée de validité de la classification des « chambres d'hôtes » et « appartements de vacances » est de 4 ans à compter de sa date d'émission (pour la fin du mois). Si la période de classification est échue, cela n'a pas automatiquement valeur de résiliation et ne donne en aucun cas droit à un remboursement. La parution sur le site bnb.ch n'est plus garantie et l'exploitant n'est plus autorisé à utiliser le logo à étoiles.

H. Contrôles

Des personnes neutres et formées, mandatées par BnB Switzerland ou la Fédération Suisse du Tourisme, contrôlent au moins 25 % des offres classées pendant une période de classification. Les exploitants reçoivent un retour d'informations sur la déclaration faite par leurs soins et sont informés des mesures d'amélioration possibles. Les personnes chargées des contrôles contribuent ainsi de manière importante à la promotion et à l'assurance de la qualité chez les exploitants de « B&B », de « chambres d'hôtes » et d'« appartements de vacances ». Ni les prestataires ni les membres de leur famille ne sont autorisés à demander le statut d'inspecteur ou d'inspectrice.

Réclamations

Si une visite de contrôle est requise en raison d'une ou plusieurs réclamations, les coûts de CHF 80.00. sont à la charge de l'exploitant. BnB Switzerland est compétent pour traiter les réclamations de la clientèle et fait office d'organe de recours. Ses décisions ont valeur définitive.

Devoir de contrôle

Les exploitants sont tenus de faire contrôler leur établissement. Si, malgré une requête, ils ne sont pas disposés à accepter une visite de contrôle (jusqu'à 30 jours après le premier contact avec la personne chargée du contrôle), la classification sera suspendue et l'offre retirée du site www. bnb.ch. Cette démarche ne constitue pas automatiquement une résiliation et ne donne donc pas droit à un remboursement.

I. Principes de la classification **B&B**

BnB Switzerland est compétent pour:

- L'élaboration et le développement des principes de la classification B&B (exigences minimales, catégories de classification et critères, questionnaires)
- Le développement du système de contrôle
- La détermination de la période de classification
- La formation et la rémunération des personnes chargées des contrôles

Vous trouvez des renseignements complémentaires sur la classification des chambres d'hôtes et des appartements de vacances sur: <https://www.stv-fst.ch>

2. Exigences minimales pour les « B&B », « chambres d'hôtes », « appartements de vacances »

Tous les exploitants d'établissements doivent remplir ces conditions minimales dans leur intégralité.

2.1. Hébergement

- L'hébergement porte un nom et / ou un numéro ou un panneau officiel.
- L'entrée est signalée clairement.
- L'hébergement n'offre pas plus de 35 places (lit de 90 / 140 cm = 1 place ; lit de 160 / 200 cm = 2 places ; lits superposés = 2 places).
- L'hébergement ne comporte pas de dortoirs (plus de 10 places par chambre).
- L'hébergement dispose au moins d'un bain / WC pour 6 hôtes.
- Vous disposez d'une adresse e-mail qui vous permet de recevoir des informations importantes de Bed and Breakfast Switzerland.

2.2. Hébergement / Chambre

- Le mobilier est intact et en bon état.
- Les locaux ne présentent ni dégâts d'eau ni moisissures.
- Toutes les pièces sont suffisamment éclairées.
- Les fenêtres des chambres donnent directement sur la lumière du jour.
- L'eau chaude est disponible en quantité suffisante même en occupation maximale.
- Une température agréable règne dans toutes les pièces.
- Il s'agit d'une pièce pouvant être fermée (pas une pièce de passage, pas de portes accordéon ni de rideaux).
- Des stores, des volets ou des rideaux de nuit sont installés (chambre à coucher pouvant être assombrie).
- Chaque lit a une longueur minimale de 190 cm.
- Au moins une corbeille à papier disponible dans la chambre.

2.3. Ordre et propreté

- Les lits sont faits avant l'arrivée des hôtes.
- Le linge de lit et les serviettes-éponges sont disponibles dès l'arrivée des hôtes.
- En cas de séjour de longue durée, le linge de lit est changé au moins une fois par semaine.
- En cas de séjour de longue durée, les serviettes-éponges sont changées au moins une fois par semaine.
- Sols, parois, fenêtres sont propres et bien entretenus.
- Les chambres et les salles d'eau sont nettoyées au moins une fois par semaine et avant l'arrivée des hôtes.
- À l'extérieur des chambres, tout est en ordre et bien rangé.

2.4. Equipement minimal de la salle d'eau

- Possibilité de se doucher (avec un rideau propre ou une paroi en verre).
- Baignoires, douches et lavabos sont propres et intacts.
- Eclairage suffisant.
- Miroir.
- Support pour serviette de toilette ou barre pour linge de bain.
- Poubelle.
- Papier hygiénique en quantité suffisante.
- Brosse à WC propre.
- Verre à dents.
- Savon.

2.5. Vos offres aux hôtes

- Réponse aux demandes si possible dans les 24 heures avec les indications suivantes :
- Description de votre offre.
- Prix des nuitées, taxes et redevances ainsi que frais annexes.
- Moyens de paiement et délais.
- Conditions d'annulation.
- Modalités d'arrivée et de départ.

2.6. Prix et informations

- Les frais de nettoyage final et de lavage du linge de lit et de toilette sont compris dans le prix de la chambre.
- Les éventuelles taxes à charge des hôtes sont comptées séparément.
- Une documentation sur la localité et la région avec les possibilités d'excursions est mise à disposition des hôtes.

2.7. Sécurité

- Couverture antifeu et / ou extincteur à disposition des hôtes. (La couverture antifeu Swissfire peut être obtenue via la boutique des membres au prix de CHF 30.00 plus frais d'expédition).
- A l'arrivée des hôtes, les exploitants leur indiquent où se trouve le matériel antifeu.
- La liste "Que faire en cas d'incendie" doit être affichée à un endroit bien visible. (Un modèle existe dans le domaine des membres).
- Une liste des principaux numéros de téléphone (personne de contact, 144, centre toxicologique, police, pompiers, pharmacie, médecin de garde, taxi, etc.) est à portée de main dans la chambre.

2.8. Pour les exploitants de B&B (petit déjeuner)

- Le petit déjeuner fait partie intégrante de l'offre.
- Les exploitants sont présents pour accueillir leurs hôtes, leur préparer ou leur servir le petit déjeuner.
- Les coûts du petit déjeuner sont indiqués à part.

3. Critères de classification exclusivement réservés aux offres B&B

Luxeux | Exigences minimales



Infrastructure exceptionnelle et exclusive. Surfaces généreuses. Intérieur luxueux, de style, pourvu de tout confort technique. Impression générale : très soigné et exclusif. Salle de bains luxueuse. Buffet de petit déjeuner deluxe 5* composé en grande partie de produits régionaux, faits maison, et / ou biologiques.

1. Place de parc privée ou transports publics au moins toutes les 15 min. (aussi les week-ends).
2. Première impression du bâtiment : luxueux.
3. Jardin, terrasse ou balcon à usage individuel.
4. Piscine / jacuzzi / sauna / bain de vapeur / SPA / lac / rivière.
5. Meubles de jardin : table, chaises, chaises-longues, parasol (min. 1 chaise ou chaise-longue par personne)
6. Mobilier de style, luxueux, à l'état neuf.
7. Lits avec sommiers à lattes ou similaires.
8. Lits avec matelas de qualité (latex, ressorts ou mousse) de moins de 10 ans (nettoyés régulièrement).
9. Literie (duvets, oreillers) et linge de lit à l'état neuf, de qualité exceptionnelle.
10. Le lit est fait chaque jour.
11. La chambre est nettoyée chaque jour.
12. Armoire ou penderie dans chaque chambre.
13. Table avec lampe, prise électrique à max. 2 mètres.
14. WLAN gratuit dans la chambre.
15. TV avec un choix de chaînes internationales dans la chambre.
16. Bain / WC dans la chambre.
17. Salle de bains luxueuse.
18. Linges de bain et serviettes-éponges de qualité exceptionnelle et à l'état neuf. 1 grand linge de douche, 2 serviettes-éponges par personne.
19. Nettoyage quotidien des sanitaires.
20. **Buffet** de petit déjeuner deluxe 5* composé en grande partie de produits régionaux, faits maison et / ou biologiques.
21. L'hôte reçoit au moins une fois une petite attention (par ex. drink de bienvenue, eau, fruits, chocolat, fleurs, etc.)
22. Machine à café à disposition avec café, lait et sucre.

Petit déjeuner :

Avec diverses sortes de pain, produits laitiers (yogourt, fromage), œufs, divers produits de charcuterie (par ex. saucisson, jambon, lard), muesli, céréales, fruits frais, jus de fruits, beurre, miel, confitures maison, café, thé, cacao. Variante « V » = petit déjeuner de qualité équivalente, mais végétarien.

Première classe | Exigences minimales



Infrastructure de haut niveau. Intérieur à l'état neuf, de qualité soignée, largement pourvu de confort. Impression générale : première classe, esthétique, formes et matériaux assortis. Salle de bains de première classe. Petit déjeuner deluxe 4* composé en grande partie de produits régionaux, faits maison et/ou biologiques.

1. Place de parc privée ou transports publics au moins toutes les 15 min. (aussi les week-ends).
2. Première impression du bâtiment : première classe.
3. Mobilier de style, à l'état neuf, de première classe.
4. Lits avec sommiers à lattes ou similaires.
5. Lits avec matelas de qualité (latex, ressorts ou mousse) de moins de 10 ans (nettoyés régulièrement).
6. Literie (duvets, oreillers) et linge de lit à l'état neuf, de bonne qualité, sans traces d'usure.
7. Armoire ou penderie dans chaque chambre.
8. Table avec lampe, prise électrique à max. 2 mètres.

9. WLAN gratuit dans la chambre.
10. Bain / WC pour les hôtes (min. 1 douche et 1 WC pour un même groupe d'hôtes, max. 4 personnes).
11. Salle de bains de première classe.
12. Linges de bain et serviettes-éponges de bonne qualité à l'état neuf et sans traces d'usure. 1 linge de douche, 1 serviette-éponge par personne.
13. Nettoyage quotidien des sanitaires.
14. Petit déjeuner deluxe 4* composé en grande partie de produits régionaux, faits maison ou / et biologiques.
15. L'hôte reçoit au moins une fois une petite attention (par ex. drink de bienvenue, eau, fruits, chocolat, fleurs, etc.)
16. Machine à café à disposition avec café, lait et sucre.

Petit déjeuner :

Avec diverses sortes de pain, produits laitiers (yogourt, fromage), œufs, divers produits de charcuterie (par ex. saucisson, jambon, lard), muesli, céréales, fruits frais, jus de fruits, beurre, miel, confitures maison, café, thé, cacao. Variante « V » = petit déjeuner de qualité équivalente, mais végétarien.

Classe moyenne | Exigences minimales



Infrastructure agréable et en bon état. Equipement convenable et soigné offrant un bon confort. Impression générale : accueillant et harmonieux. Salle de bains confortable. Petit déjeuner copieux 3*.

1. Place de parc privée ou transports publics au moins toutes les 15 min. (aussi les week-ends).
2. Première impression du bâtiment : classe moyenne.
3. Mobilier soigné, en bon état, de classe moyenne.
4. Lits avec sommiers à lattes ou similaires.
5. Lits avec matelas de qualité (latex, ressorts ou mousse) de moins de 10 ans (nettoyés régulièrement).
6. Literie (duvets, oreillers) et linge de lit à l'état neuf, de bonne qualité, sans traces d'usure.
7. Armoire ou penderie dans chaque chambre.
8. WLAN gratuit dans la chambre.
9. Bain / WC à usage en commun avec les autres hôtes (min. 1 douche et 1 WC pour 6 personnes).
10. Salle de bains de classe moyenne.
11. Linges de bain et serviettes-éponges de bonne qualité à l'état neuf et sans traces d'usure. 1 linge de douche, 1 serviette-éponge par personne.
12. Nettoyage quotidien des sanitaires en cas d'usage par plusieurs utilisateurs ou nettoyage régulier en cas d'usage privé.
13. Petit déjeuner copieux 3*.
14. L'hôte reçoit au moins une fois une petite attention (par ex. drink de bienvenue, eau, fruits, chocolat, fleurs, etc.)

Petit déjeuner :

Avec diverses sortes de pain, produits laitiers (yogourt, fromage), œufs, divers produits de charcuterie (par ex. saucisson, jambon, lard), muesli, céréales, fruits frais, jus de fruits, beurre, miel, confitures, café, thé, cacao. Variante « V » = petit déjeuner de qualité équivalente, mais végétarien.

Standard | Exigences minimales



Infrastructure satisfaisante. Equipement correct, agréable, offrant un confort moyen. La fonctionnalité est primordiale. Bonne impression générale. Salle de bains fonctionnelle. Petit déjeuner standard 2*.

1. Première impression du bâtiment : standard.
2. Mobilier soigné, standard.
3. Lits avec sommiers à lattes ou similaires.
4. Literie (duvets, oreillers) et linge de lit standards.
5. WLAN gratuit dans la chambre.
6. Bain / WC à usage en commun avec les autres hôtes et/ou la famille de l'exploitant (min. 1 douche et 1 WC pour 6 personnes).
7. Salle de bains standard.
8. Linges de bain et serviettes-éponges standards. 1 linge de douche, 1 serviette-éponge par personne.
9. Nettoyage régulier des sanitaires.
10. Petit déjeuner standard 2*.
11. L'hôte reçoit au moins une fois une petite attention (par ex. drink de bienvenue, eau, fruits, chocolat, fleurs, etc.)

Petit déjeuner :

Pain, beurre, miel, confiture, fruits frais, jus de fruits, café, thé, cacao.

Simple | Exigences minimales



Infrastructure minimale assurée. Intérieur simple avec confort correspondant. En état de fonctionnement. Salle de bains simple. Petit déjeuner simple 1*.

1. Première impression du bâtiment : simple.
2. Mobilier simple.
3. Literie (duvets, oreillers) et linge de lit simples.
4. Bain / WC à usage en commun avec les autres hôtes et / ou la famille de l'exploitant (min. 1 douche et 1 WC pour 6 personnes).
5. Salle de bains simple.
6. Linges de bain et serviettes-éponges standards. 1 linge de douche, 1 serviette-éponge par personne.
7. Nettoyage régulier des sanitaires.
8. Petit déjeuner simple 1*.

Petit déjeuner :

Pain, beurre, confiture, café, thé, cacao.

Sans étoile



Classement par étoiles non souhaité par les exploitants. Établissement répondant toutefois aux exigences minimales.