

Catégories de spécialisation

Critères/Normes

Wellness / Wellness & Spa / Medical Wellness / Medical Wellness & Spa



Wellness



Wellness & Spa



Medical Wellness



Medical Wellness & Spa

Nom de l'établissement d'hébergement:

Lieu:

Date:

Sommaire



3	Introduction
4	Définitions
5	Procédure de contrôle
6	Système de points
7	Critères
15	Total
16	Explications

Introduction



Le présent catalogue de critères a été entièrement révisé en 2014/2015 et adapté à l'évolution des besoins du marché. Il a notamment été complété par les nouveaux positionnements Medical Wellness et Spa.

Deux positionnements fondamentaux

Pour obtenir une des spécialisations, l'établissement hôtelier opte dans une première étape pour une deux orientations principales:

- **Wellness** ou
- **Medical Wellness**

Ensuite, il a la possibilité, en fonction de ses prestations supplémentaires, de se positionner au moyen de la désignation complémentaire «& Spa». Dans ce cas, les établissements sont classés comme suit:

- **Wellness & Spa** ou
- **Medical Wellness & Spa**

Principe «hardware follows software»

Définis selon le principe «hardware follows software», les nouveaux critères permettent également aux hôtels sans infrastructures dédiées au spa d'obtenir une spécialisation Wellness ou Medical Wellness. Cette démarche inédite récompense les concepts nouveaux et innovateurs et ouvre ces catégories de spécialisation aux petits établissements.

Priorité au client

Etant donné que les critères Medical Wellness s'adressent à des hôtels souhaitant se positionner dans ce segment, ils ont été définis dans l'optique d'un client et non d'un patient. Cela étant, cette spécialisation est également accessible aux établissements de cure et aux cliniques qui remplissent les exigences hôtelières requises.

Condition indispensable

Pour obtenir une des spécialisations mentionnées, l'établissement doit donc être classé dans une des catégories de base 1 à 5 étoiles ou Swiss Lodge d'hotelleriesuisse.

hotelleriesuisse

Classification suisse des hôtels
Février 2015

Définitions

Les définitions ci-dessous ont valeur de directives pour les catégories de spécialisation citées.

Wellness



Le terme «wellness» est une contraction des mots anglais «well-being» (bien-être) et «fitness» (forme) ou «happiness» (bonheur). Le wellness doit par conséquent contribuer à la sérénité, au bien-être et à la bonne santé physiologique. La nourriture saine, une activité physique suffisante, la détente et le respect de la nature permettent d'atteindre ces objectifs.

Medical Wellness



Le «medical wellness» est une forme de wellness pratiquée sur base médicale et dispensée par le corps médical ou d'autres professions de la santé. Les soins medical wellness agissent durablement et contribuent à un mode de vie sain. Ils soutiennent la démarche préventive de la clientèle et l'aident à prendre sa santé en main.

Spa



Le terme «spa» désigne l'ensemble des installations et équipements qui composent des infrastructures et des prestations en rapport avec l'eau et les soins par l'eau.

Procédure de contrôle



Conditions d'obtention

L'établissement doit être classé dans l'une des catégories de base d'hotelleriesuisse.

Système

Le catalogue de critères comporte trois parties:

1. Critères minimaux «Wellness» et critères minimaux «Medical Wellness»
2. Critères minimaux pour la désignation complémentaire «& Spa»
3. Critères optionnels pour tous les domaines

La satisfaction de ces critères permet d'obtenir les catégories de spécialisation suivantes:

- Wellness
- Medical Wellness
- Wellness & Spa
- Medical Wellness & Spa

Demande

L'hôtel dépose sa demande au moyen du présent catalogue de critères. La demande doit comporter les éléments suivants:

- Demande dûment remplie et signée (déclaration de l'hôte-lier concernant la satisfaction des critères)
- Justificatif concernant le concept et/ou la philosophie
- Justificatif concernant les offres de prestations «Wellness» et/ou «Medical Wellness»
- Justificatif concernant les menus et cartes des boissons
- Justificatif concernant le programme/les listes de nettoyage de la zone wellness

La demande peut être remise durant l'audit de classification ou envoyée à hotelleriesuisse.

hotelleriesuisse
Classification suisse des hôtels
Monbijoustrasse 130
3001 Berne

Inspection sur place

La demande est examinée sur place par les auditeurs de la classification suisse des hôtels.

hotelleriesuisse se réserve la possibilité de procéder à un contrôle complémentaire des éléments «Concepts/Philosophie» et «Offres de prestations».

Système de points



Wellness	Points
Critères minimaux	15
Critères optionnels (nombre de points minimal pour les critères optionnels)	15
Nombre de points minimal	30

Medical Wellness	Points
Critères minimaux	20
Critères optionnels (nombre de points minimal pour les critères optionnels)	15
Nombre de points minimal	35

Wellness & Spa	Points
Critères minimaux	24
Critères optionnels (nombre de points minimal pour les critères optionnels)	30
Nombre de points minimal	54

Medical Wellness & Spa	Points
Critères minimaux	29
Critères optionnels (nombre de points minimal pour les critères optionnels)	30
Nombre de points minimal	59

Domaine	N°	Critère	Points	Wellness	Medical Wellness	& Spa (supplémentaires)	Déclaration de l'hôtelier		PNA		CRI	
							Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non

Critères minimaux

Hôtel	1	Service et prestations correspondant à un concept et/ou à une philosophie disponible sous forme écrite et annexée à la demande (voir explications, page 16)	1	M	M		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	2	Publication de l'offre Wellness et/ou Medical Wellness (quoi, qui, quand, prix) à jour et complète. Elle figure sur le site Internet de l'hôtel et est affichée dans les chambres. Elle mentionne également des règles relatives à l'accès (enfants/adolescents)	1	M	M		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	3	Réservation des prestations Wellness possible en permanence avant et/ou pendant le séjour	1	M	M		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	4	Personne responsable du Wellness / Medical Wellness employée ou mandatée par l'hôtel, est présente pendant les heures d'ouverture au moins 5 jours par semaine et répondant aux exigences de formation requises (voir explications, page 16)	1	M	M		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	5	Accès direct à l'espace wellness depuis les chambres d'hôtel existe sous forme de passage fermé et couvert destiné à la clientèle (voir explications, page 16)	1	M	M		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	6	Signalétique adéquate et complète permettant à la clientèle de trouver à toute heure son chemin jusqu'à la zone wellness	1	M	M		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	7	Peignoir et pantoufles de bain à disposition de la clientèle wellness dans les chambres	1	M	M		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				

Domaine	N°	Critère	Points	Wellness	Medical Wellness	& Spa (supplémentaires)	Déclaration de l'hôtelier		PNA		CRI	
							Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
	8	L'offre de restauration de l'hôtel est adaptée au concept et / ou à la philosophie Wellness Elle comprend au moins un choix de plats végétariens/végétaliens, un buffet de petit-déjeuner avec bircher-müesli, jus de fruits frais et plusieurs sortes de pain complet. Tous les plats sont préparés à base de produits frais et locaux/régionaux selon les possibilités	1	M	M		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	9	L'offre de restauration de l'hôtel soutient les prestations Medical Wellness et comprend un choix de plats correspondant aux prestations Medical Wellness (mets diététiques, etc.)	1		M		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Réception	10	Réception séparée et occupée existe pour la zone medical wellness et/ou la zone spa	1		M	M	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	11	Salle de consultation supplémentaire et séparée disponible pour les consultations avec le personnel médical	1		M		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Zone wellness	12	Zone vestiaire existe et est équipée de casiers verrouillables et d'une douche avec eau chaude. Sa surface est adaptée aux prestations et à la taille de l'établissement (voir explications, page 16)	1			M	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	13	Zone sauna existe. Sa surface est adaptée aux prestations et à la taille de l'établissement (voir explications, page 17). Elle est équipée d'au moins trois saunas et/ou bains de sudation différents à différentes températures, d'une douche avec eau froide, d'un tuyau Kneipp et d'un pédiluve	1			M	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	14	Zone sauna étendue existe et est équipée d'au moins trois autres saunas et/ou bains de sudation différents à différentes températures (voir explications, page 17)	1			M	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				

Domaine	N°	Critère	Points	Wellness	Medical Wellness	& Spa (supplémentaires)	Déclaration de l'hôtelier		PNA		CRI	
							Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
	15	Piscine (intérieure) Surface de bassin d'au moins 40 m ² et eau chauffée	1			M	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	16	Salle/s de soins existent et disposent (selon l'offre de soins) d'un équipement professionnel, d'une taille adéquate, d'une lumière et d'une aération naturelles ou d'une bonne ventilation et d'un éclairage adapté (voir explications, page 17)	1	M	M		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	17	Nombre de salles de soins correspondant au nombre de prestations proposées (voir explications, page 17)	1	M	M		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	18	Au moins 4 soins Wellness / Medical Wellness (voir explications, page 17)	1	(M)	(M)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	19	Au moins 8 soins Wellness / Medical Wellness Pas de cumul des points avec M18 (voir explications, page 17)	1	(M)	(M)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
«Wellness» et «Medical Wellness»: Si CM13, CM15 et CM26 sont remplis, CM18 s'applique; CM19 s'applique dans tous les autres cas												
	20	Salle de gymnastique séparée existe et disposant (selon l'offre de soins) d'un équipement professionnel, d'une taille adéquate, d'une lumière et d'une aération naturelles ou d'une très bonne ventilation et d'un éclairage adapté (voir explications, page 17)	1		(M)	M	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				

Domaine	N°	Critère	Points	Wellness	Medical Wellness	& Spa (supplémentaires)	Déclaration de l'hôtelier		PNA		CRI	
							Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
	21	Salle de fitness existe et est équipée d'au moins deux appareils de cardio-training, deux appareils de musculation, d'un jeu de haltères et de tapis de fitness. Surface d'au moins 20 m ² (selon le catalogue de critères de classification), lumière et aération naturelles ou très bonne ventilation et éclairage adapté	1		(M)	M	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
«Medical Wellness»: Un seul des deux critères CM20 et CM21 est obligatoire. Si les deux critères sont satisfaits, les points peuvent être cumulés												
	22	Programme de nettoyage espace wellness / Medical Wellness existe, est appliqué et signalé	1	M	M		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	23	Descriptions des soins avec indications relatives à la sécurité existent, sont affichées bien visiblement et comprennent si nécessaire des instructions d'urgence (bouton d'alarme, etc.)	1	M	M		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	24	Les soins Wellness sont dispensés par du personnel professionnel (voir explications, page 18)	1	M	M		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	25	Les soins Medical Wellness sont dispensés par du personnel médical (voir explications, page 18)	1		M		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Zone de repos	26	Salle de repos séparée existe, est utilisée exclusivement pour le repos, présente une taille adaptée et est équipée d'un nombre adéquat de chaises longues (voir explications, page 18). Des journaux et magazines y sont mis à disposition. Lumière et aération naturelles ou bonne ventilation et éclairage adapté	1			M	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				

Domaine	N°	Critère	Points	Déclaration de l'hôtelier		PNA		CRI	
				Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
Critères optionnels									
Hôtel	29	Douches à l'italienne (aménagement pour handicapés) au moins 20% des chambres	5						
	30	Chambres adaptées aux personnes à mobilité réduite au moins 3% des chambres	5						
	31	Chambres adaptées aux personnes allergiques au moins deux chambres	5						
	32	WC adaptés aux personnes à mobilité réduite existent dans les zones publiques de l'hôtel et dans la zone wellness	1						
	33	L'ensemble de l'établissement (intérieur et extérieur) est accessible en fauteuil roulant	5						
	34	Cuisine diététique (voir classement des hôtels; Catalogue des critères 2015–2020/N° 229) assurée par un cuisinier au bénéfice d'une formation correspondante	5						
	35	Cuisine régionale (voir classement des hôtels; Catalogue de critères 2015–2020/N° 230) Une part significative de l'offre de restauration se compose de mets régionaux/nationaux. Les produits proviennent en majorité de la région	5						
	36	Informations concernant les activités culturelles locales sont disponibles à la réception et le personnel de la réception est en mesure de fournir des renseignements les concernant	1						
	37	Salle de lecture/d'écriture (pièce séparée) (voir classement des hôtels; Catalogue de critères 2015–2020/N° 260) existe	2						
	38	Bibliothèque (pièce séparée) (voir classement des hôtels; Catalogue de critères 2015–2020/N° 261) existe	2						
39	Coopération avec des prestataires de soins (p. ex. soins à domicile) L'hôtel coopère avec des prestataires de soins adaptés à sa clientèle et reconnus (soins sur demande, p. ex. «Claire & George») et en informe sa clientèle	5							

Domaine	N°	Critère	Points	Déclaration de l'hôtelier		PNA		CRI	
				Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
	40	Labels écologiques (voir classement des hôtels; Catalogue de critères 2015–2020/N° 270) L'établissement dispose d'une spécialisation «Green Living» ou «Sustainable Living» d'hotelleriesuisse et/ou d'un label/certificat conformément au présent catalogue de critères	5						
Loisirs, culture, sport	41	Programme culturel dans l'hôtel existe et est porté à la connaissance de la clientèle. Pendant les périodes de haute saison, un événement culturel (lecture d'auteur, vernissage, concert en club, etc.) a lieu au moins une fois par semaine dans l'hôtel	5						
	42	Installations de récréation intérieures (voir classement des hôtels; Catalogue de critères 2015–2020/N° 244) existent; p. ex. terrain de tennis, putting-green, mur d'escalade, badminton, curling. Points par installation, maximum 8 points	2						
	43	Installations de récréation extérieures (voir classement des hôtels; Catalogue de critères 2015–2020/N° 244) existent; p. ex. terrain de tennis, terrain de golf, jeu d'échecs, jeu de moulin, piste de course). Points par installation, mais max. 8 points	2						
	44	Location d'équipement de sport (voir classement des hôtels; Catalogue de critères 2015–2020/N° 245) existe; p. ex. skis, bateaux, vélos. Points par location d'équipement non cumulables	2						
	45	Programme complémentaire d'activités en groupe (extérieures ou intérieures) est proposé de manière systématique (plusieurs fois par semaine) et porté à la connaissance de la clientèle (p. ex. aérobic, yoga, danse)	5						
Zone Wellness	46	Zone wellness ouverte au moins 12 heures par jour Accès garanti et horaires portés à la connaissance de la clientèle	2						
	47	Lumière naturelle existe dans 100% des salles de repos et dans d'autres salles de séjour de la zone wellness	2						
	48	Piscine (extérieure)/ Etang de baignade (voir classement des hôtels; Catalogue de critères 2015–2020/N° 254) La piscine extérieure est chauffée et la surface minimum du bassin est de 60 m ² (Un étang de nage ou de baignade est un bassin artificiel destiné à la nage ou à la baignade dont l'eau n'est pas traitée au moyen de produits chimiques.)	5						

Domaine	N°	Critère	Points	Déclaration de l'hôtelier		PNA		CRI	
				Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
	49	Spa en cabine privée (voir classement des hôtels; Catalogue de critères 2015–2020/N° 253)	5						
	50	Coiffeur existe (dans des locaux séparés)	2						
	51	Soins de beauté supplémentaires existent (manucure/pédicure, peeling, etc.)	5						
	52	Solarium (ou équivalent) existe (dans des locaux séparés)	2						
	53	Whirlpool existe et peut accueillir au moins quatre personnes	5						
Zone de repos	54	Zone de repos extérieure séparée existe et est équipée de chaises longues, de tables d'appoint et de parasols. Elle est protégée des regards	5						
Prestations	55	Prestations Wellness/Medical Wellness supplémentaires dont le nombre minimal requis par les CM 18 / 19. Points cumulables, mais 9 points au maximum	3						
Nombre total de critères optionnels			27						
Nombre total de points possibles pour les critères optionnels			116						

Domaine	N°	Critère	Points	Wellness	Medical Wellness	& Spa (supplémentaires)	Déclaration de l'hôtelier		PNA		CRI	
							Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
Nombre total de critères minimaux «Wellness»				15								
Nombre total de critères minimaux «Medical Wellness»					15							
Nombre total de critères minimaux «Wellness & Spa» / «Medical Wellness & Spa»						30						

Wellness	Points	Obtenus	PNA	CRI
Critères minimaux	15			
Critères optionnels (nombre de points minimal pour les critères optionnels)	15			
Nombre de points minimal	30			
Medical Wellness	Points	Obtenus	PNA	CRI
Critères minimaux	20			
Critères optionnels (nombre de points minimal pour les critères optionnels)	15			
Nombre de points minimal	35			
Wellness & Spa	Points	Obtenus	PNA	CRI
Critères minimaux	24			
Critères optionnels (nombre de points minimal pour les critères optionnels)	30			
Nombre de points minimal	54			
Medical Wellness & Spa	Points	Obtenus	PNA	CRI
Critères minimaux	29			
Critères optionnels (nombre de points minimal pour les critères optionnels)	30			
Nombre de points minimal	59			

Les auditeurs PNA

Nom/Prénom: _____

Date: _____

Signature: _____

Nom/Prénom: _____

Date: _____

Signature: _____

Les auditeurs CRI

Nom/Prénom: _____

Date: _____

Signature: _____

Nom/Prénom: _____

Date: _____

Signature: _____

Demande de spécialisation: Wellness Wellness & Spa Medical Wellness Medical Wellness & Spa**Le soussigné déclare avoir rempli la demande correctement et intégralement.**

Nom/Prénom: _____

Date: _____

Signature: _____

Explication de certains critères



L'hôtelier est responsable du professionnalisme et de la conformité légale (formations) de l'ensemble des conseils, traitements et prises en charge. Il l'accepte en apposant sa signature sur la présente demande.

Les indications ci-dessous précisent certains critères et servent de marche à suivre pour l'hôtelier.

Critère 1

«Service et prestations correspondant à un concept et/ou à une philosophie» signifie que

- le concept et/ou la philosophie sont perceptibles dans tout l'hôtel
- la clientèle en est informée sous une forme non définie

Critère 4

Formations possibles de la personne responsable:

- Manager en Wellness avec diplôme fédéral
- Gestionnaire Tourisme de santé et activité physique avec diplôme fédéral
- FH Lehrgang Akademische/r Spa Manager/in (titre autrichien)
- Master of International Business in Hotel, Resort and Spa Management
- MBA International Hospitality Management

Lorsque (dans les petits établissements) le direction de l'hôtel assume seule cette responsabilité, ce point est évalué séparément.

Critère 5

Si la zone wellness est située dans un complexe hôtelier ou dans un parc hôtelier clos,

- il n'est pas obligatoire que toutes les chambres soient reliées à l'espace wellness par un passage fermé et couvert;
- dans ce cas, l'hôtel doit toutefois garantir que la clientèle puisse se rendre à la zone wellness facilement et commodément même par mauvais temps.

Si la zone wellness est située en-dehors de l'hôtel (p. ex. dans un hôtel voisin),

- la spécialisation ne peut être obtenue qu'à condition que le critère 5 soit également satisfait et donc qu'une communication avec la zone extérieure à l'hôtel soit assurée par une construction;
- si la zone wellness n'appartient pas à l'hôtel mais que les points ci-dessus sont satisfaits, la preuve de l'accès à l'installation par la clientèle doit être apportée par un contrat.

Critère 12

«Adaptée à la taille de l'établissement» signifie que

- même en cas d'occupation complète de la zone wellness, tous les clients disposent de suffisamment de place pour se changer et/ou ranger leurs vêtements et/ou leurs objets de valeur.

Critères 13/14

Exemples de types de sauna

- Sauna bio
- Tepidarium
- Sauna finlandais

Exemples de bains de sudation

- Laconium
- Caldarium
- Bain de vapeur
- Hammam

Critère 16

«Équipement professionnel» signifie

- que la salle de soins est équipée exclusivement pour le ou les soins qui y sont dispensés et n'a aucune autre affectation (chambre, salle pour groupes, entrepôt, etc.);
- qu'une utilisation polyvalente est possible à condition que les appareils nécessaires soient tous disponibles, mais qu'ils n'affectent les soins dispensés ni optiquement ni sur le plan de l'espace;
- que l'équipement (table de massage, etc.) correspond en tout temps aux attentes du personnel professionnel qui l'utilise ainsi que de la clientèle.

«Taille adéquate» signifie

- que le personnel professionnel peut s'y déplacer librement en tout temps et durant tous les soins;
- que l'esthétique de la pièce n'est pas dénaturée par des appareils et des instruments destinés aux soins;
- que la clientèle se sent bien dans la pièce.

Critère 17

«Nombre de salles de soins correspondant au nombre de prestations proposées» signifie que

- les prestations Wellness vendues sous forme de forfait spécial peuvent être proposées en permanence
- et donc que les soins réservés et confirmés avant le séjour peuvent être dispensés en tout temps.

Critères 18 /19

Nombre de soins

Les soins supplémentaires se distinguent clairement des autres soins et n'en constituent donc pas une forme légèrement modifiée.

Un soin Medical Wellness classique peut également être considéré comme un soin Wellness. Un établissement Wellness peut donc proposer un ensemble de soins mixtes (Wellness et Medical Wellness). Le cas contraire n'est pas possible.

Définition principale des soins Wellness ou Medical Wellness

Selon définition du catalogue de critères (voir page 4)

Orientations possibles des soins Wellness (liste non exhaustive)

- Massages
- Soins Ayurveda (divers)
- Peelings (divers) et enveloppements (divers)
- Bains de détente (divers)

Orientations possibles des soins Medical Wellness (liste non exhaustive)

- Conseils diététiques
- Traitements physiothérapeutiques
- Traitements Kneipp
- Soins dermatologiques
- Check-up et conseils préventifs
- Acupuncture

Critères 24/25**Formations possibles du personnel dispensant les conseils et les soins:**

- Diététicien-ne diplômé-e
- Physiothérapeute diplômé-e
- Masseur/Masseuse médical-e (professionnel-le)
- Instructeur/Instructrice de training mental diplômé-e
- Conseiller/Conseillère en substances vitales diplômé-e
- Wellness trainer diplômé-e
- Instructeur/Instructrice de fitness diplômé-e

Critère 26**«Dispose d'une taille adaptée et est équipée d'un nombre adéquat de chaises longues» signifie**

- que la clientèle des zones de sauna notamment dispose en tout temps de suffisamment de chaises longues, même en cas de fréquentation importante;
- que cette salle de repos est suffisamment vaste pour accueillir le nombre nécessaire de chaises longues sans que la clientèle s'y sente à l'étroit.

**hotelleriesuisse – compétence,
dynamisme, enthousiasme.**

Monbijoustrasse 130

Case postale

CH-3001 Berne

Tél. +41 31 370 41 11

Fax +41 31 370 41 24

klassifikation@hotelleriesuisse.ch

www.hotelleriesuisse.ch