

01.12.2005 - 11:00 Uhr

hotelleriesuisse attribue 5937 étoiles et présente une classification des hôtels révisée en profondeur

Zurich (ots) -

- Indication: Le flyer des étoiles d'hotelleriesuisse peut être téléchargé gratuitement en format pdf sous:
www.presseportal.ch/fr/story.htx?firmaid=100004113 -

hotelleriesuisse a publié aujourd'hui les résultats de la classification des hôtels 2005. Ces résultats confirment les tendances suivantes dans l'évolution de l'hôtellerie suisse: les hôtels 4 et 5 étoiles sont en grande forme, alors que les établissements de classe moyenne sont de plus en plus sous pression. L'hôtellerie urbaine jouit d'une bonne situation, et la demande d'offres de bien-être et d'activités sportives est intacte. En collaboration avec le Forum des consommateurs (Konsumentenforum kf) et la SGS Société Générale de Surveillance SA, l'association a également présenté les changements profonds du système de classification. Cette collaboration a pour but de renforcer la prise en considération de l'optique du consommateur et du contrôle de la qualité du point de vue de l'hôte dans la classification des hôtels.

Les résultats de la classification 2005 confirment les diverses tendances qu'hotelleriesuisse constate depuis quelques années dans l'évolution de l'hôtellerie suisse:

L'hôtellerie de luxe et de première classe est en grande forme. Dans les catégories 4 et 5 étoiles, l'année 2005 a une nouvelle fois été marquée par la réalisation de maints projets novateurs. Les investissements considérables des propriétaires de certains établissements de première classe et de luxe ainsi que des chaînes d'hôtels renommées ont fait que le nombre d'hôtels dans ce segment n'a pratiquement pas changé. L'hôtellerie de luxe et de première classe est par conséquent remarquablement bien positionnée sur le plan international, de nombreux établissements 4 et 5 étoiles font même partie de l'élite mondiale. L'hôtellerie suisse reflète ainsi la demande mondiale intacte de marchandises et de services de luxe. Force est toutefois de constater que grâce à un mécénat toujours plus répandu, les concepts dans ce segment ne doivent pas forcément tous être rentables économiquement.

Les hôtels de classe moyenne sous pression

Dans l'ensemble, le nombre d'hôtels classés a diminué, puisqu'il est passé de 2303 l'année dernière à 2218 cette année. Ce recul touche surtout les établissements 2 et 3 étoiles. Les hôtels de classe moyenne doivent de plus en plus faire face à des difficultés dans un environnement toujours plus différencié. Dans l'hôtellerie également se confirme la tendance générale du recul du centre. Le segment 1 et 2 étoiles notamment se décompose en hôtels budgets modernes et en petits établissements qui ne disposent souvent plus de moyens pour les investissements nécessaires.

L'hôtellerie urbaine est bien positionnée

En ce qui concerne les catégories de spécialisation, la demande reste vive par rapport à 2004. Tandis que le nombre d'hôtels de vacances recule, les spécialisations typiques de l'hôtellerie urbaine, comme les hôtels d'affaires, de congrès et/ou de séminaires, sont restées en grande partie stables. La difficulté grandissante de

diriger les hôtels saisonniers de manière rentable économiquement s'explique, outre par les périodes d'ouverture limitées, par la construction effrénée de logements de vacances.

Le wellness et le sport ont la cote

Les catégories hôtels wellness et golf ont connu ces dernières années une forte popularité auprès des hôteliers suisses. Cela confirme la demande intacte d'offres de bien-être et d'activités.

Les changements structurels se poursuivent

De manière générale, les changements structurels se sont poursuivis dans l'hôtellerie en 2005 ; ils se traduisent en premier lieu par le recul du nombre d'établissements, mais le maintien du total de chambres et de lits. Dans l'ensemble, les hôtels classés couvrent près de 80 % de toutes les nuitées générées en Suisse.

Révision en profondeur de la classification des hôtels

hotelleriesuisse a également présenté le système de classification suisse révisé, qui entrera en vigueur le 1er janvier 2007. De manière générale, il s'agit d'une adaptation des normes aux exigences croissantes des clients pour ce qui est de l'infrastructure et de l'équipement d'une chambre d'hôtel et concernant l'offre de prestations de services globale d'un hôtel. Un supplément facultatif " Superior " est par exemple lancé dans les catégories 3, 4 et 5 étoiles. Ce supplément offre une possibilité de différenciation supplémentaire et davantage de flexibilité pour des concepts innovants. L'objectif est d'avoir dans chaque catégorie 10 à 15 % d'établissements dotés de la distinction Superior. En outre, l'esprit orienté qualité est stimulé dans la classification des hôtels par l'intégration d'un système certifié de gestion de la qualité.

Les premières tendances sont visibles

Les premières tendances de la nouvelle classification des hôtels se dessinent d'ores et déjà:

- Les normes standard ne peuvent désormais plus être compensées; cela a pour conséquence que les hôtels qui remplissent tout juste les normes minimales ne peuvent plus rester dans la catégorie.
- Les inspections ont montré que les différences sont grandes à l'intérieur d'une catégorie; le supplément Superior apporte donc une différenciation bienvenue.
- Le supplément Superior est notamment très apprécié par les établissements 3 et 4 étoiles; de gros efforts sont entrepris par ces hôtels pour obtenir cette distinction.
- La gestion de la qualité a également le vent en poupe. De nombreuses chaînes hôtelières, mais aussi des établissements individuels se sont fixés des objectifs ambitieux dans ce domaine ; dès 2007 ils seront récompensés dans la classification des hôtels.
- Force est de constater dans l'ensemble que le nouveau système fait ses preuves: il impose une évaluation plus sévère et livre des renseignements plus précis sur l'hôtel.

Intégration des représentants des consommateurs dans la classification hotelleriesuisse et le Forum des consommateurs (Konsumentenforum kf deutsche Schweiz) ont convenu de collaborer désormais plus étroitement. D'une part, l'objectif de cette coopération est de prendre en compte les intérêts, les requêtes et les besoins des consommateurs dans le développement de la classification déjà. Aussi la présidente du Forum des consommateurs, est membre depuis avril 2005 de la Commission indépendante de la classification des hôtels d'hotelleriesuisse. Elle y défend le point de vue extérieur sur la classification des hôtels en Suisse: Quelles exigences sont importantes du point de vue des hôtes, lesquelles le sont moins ou quels sont les critères guère retenus par l'hôte ? D'autre part, cette coopération a pour but de transmettre aux consommateurs le savoir acquis par ce travail de commission et d'accroître dans le public le degré de notoriété du système de classification suisse. Que signifient les différentes catégories ? Qu'est-ce que l'hôte est en droit d'attendre d'un hôtel 3 étoiles, quelle plus-value a un 4 étoiles et qu'est-ce qui distingue un établissement doté de la distinction Superior ? Le prix supplémentaire vaut-il les besoins ? Celui qui prend une décision sur

la base d'une information aussi complète sait exactement ce qui l'attend à son arrivée à l'hôtel et il peut profiter de son séjour en toute quiétude.

Des contrôles surprises maintenant aussi dans les hôtels

Dans le cadre de la révision de la classification des hôtels, la SGS Société Générale de Surveillance SA à Zurich a été chargée par hotelleriesuisse de procéder chaque année à des inspections non annoncées, appelées mystery checks (contrôles surprises). Ce faisant, des inspecteurs expérimentés contrôleront la qualité du service, le traitement des réclamations, l'image de l'établissement, la gestion des souhaits spéciaux, l'amabilité du personnel et l'hygiène de l'hôtel. L'objectif est d'évaluer, en complément à l'infrastructure, les prestations de services du point de vue du client, pour pouvoir continuer d'améliorer la qualité dans l'hôtellerie.

Plus d'informations sur la classification des hôtels en Suisse:
www.hotelleriesuisse.ch/klassifikation

Le plus grand guide des hôtels en ligne de Suisse:
www.swisshotels.com

Plus d'informations sur le Forum des consommateurs kf et sur la SGS Société Générale de Surveillance SA: www.konsum.ch et www.sgs.com

Contact:

hotelleriesuisse
Isabel Garcia
Responsable de la communication
Tél. +41/(0)31/370'42'86
Mobile: +41/(0)79/652'85'19
E-mail: isabel.garcia@hotelleriesuisse.ch

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100004113/100501013> abgerufen werden.